

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

GARANTIA FUNERAL

VIDA

SEGUROS
Unimed 

Prezado(a) Segurado(a),

Primeiramente gostaríamos de parabenizá-lo pela decisão de contratar o **Produto Garantia Funeral** e por escolher a Seguros Unimed para ser a Seguradora que irá proteger você e seus beneficiários.

É com muita satisfação que disponibilizamos o manual dos serviços de assistência e ressaltamos a importância da leitura e compreensão das cláusulas que regem os serviços.

A equipe da Seguros Unimed está à disposição para atendê-lo caso tenha qualquer dúvida em relação ao serviço contratado.

Atenciosamente,

Seguros Unimed

Para nós é uma honra tê-lo como cliente, por isso nos colocamos à disposição para mais esclarecimentos pelos telefones:

Atendimento Nacional: 0800 016 6633

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 20h (exceto feriados nacionais)

Ouvidoria: 0800 001 2565 ou acesse: www.segurosunimed.com.br/ouvidoria



SUMÁRIO

1. DEFINIÇÕES.....	4
2. GARANTIAS.....	4
3. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA	6
4. CESSAÇÃO DA COBERTURA INDIVIDUAL.....	9
5. OBSERVAÇÕES	10
6. EXCLUSÕES	10
7. ÂMBITO GEOGRÁFICO DE COBERTURA	11
8. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	12

1. DEFINIÇÕES

- 1.1. **Segurado** é a pessoa indicada pelo contratante, aceita pela Seguradora e incluída no seguro, cujas coberturas estejam em vigor, desde que na data da inclusão no seguro encontre-se em boas condições de saúde;
- 1.2. **Moradia Habitual** é o lugar onde a pessoa tem a sua residência habitual, no Brasil;
- 1.3. **Preexistência** é toda a doença, congênita ou adquirida, ou acidente que comprometa função orgânica ou coloque em risco a saúde do segurado, direta ou indiretamente, por suas consequências, em relação à qual esse tenha conhecimento ou tenha recebido tratamento clínico ou cirúrgico anteriormente à contratação deste seguro;
- 1.4. **Sinistro** é a ocorrência de qualquer evento expressamente coberto por este seguro e não elencado no item “Exclusões”.

2. GARANTIAS

Este seguro garante a prestação do Serviço de Assistência ao sepultamento ou cremação, respeitado o limite da importância segurada. Para utilizar o Serviço de Assistência, acionar a Central de Atendimento através do telefone:

- No Brasil (ligação gratuita): **0800 702 0242**
- No exterior (solicite ligação a cobrar): **55 11 4689-5781**

Entende-se por serviço de sepultamento ou cremação as coberturas das despesas do funeral, conforme os itens abaixo relacionados:

2.1. A soma de todos os serviços descritos para sepultamento está limitada ao capital segurado contratado.

2.2. Entende-se por serviço de sepultamento ou cremação a cobertura das despesas do funeral, conforme os itens abaixo relacionados, **respeitado o limite do Capital Segurado contratado.**

2.2.1. Capital Segurado inferior a R\$ 7.000,00 (sete mil reais) incluem os serviços da **Opção I**, abaixo relacionados, respeitado o limite do Capital Segurado contratado:

- Urna/caixão;
- Carro para enterro (no município de moradia habitual);
- Carreto / Caixão (no município de moradia habitual);
- Registro de óbito;
- Taxa de sepultamento (valor equivalente ao velório do município) ou de cremação

- Remoção do corpo (no município de moradia habitual);
- Paramentos;
- Aparelho ozona;
- Mesa de condolências;
- Velas;
- Taxa de velório (valor equivalente ao custo do velório do município);
- Véu;
- Enfeite floral e coroa;
- Tanatopraxia (técnica, semelhante ao embalsamento, que consiste na aplicação de líquido conservante e desinfetante, para que o corpo seja preservado por mais tempo, quando necessário devido à causa “mortis”);
- Locação de jazigo, em cemitério público, de acordo com a disponibilidade, por um período de 3 a 5 anos, conforme legislação local;
- Placa para túmulo;
- Serviço Assistencial;
- Traslado de Corpo - transporte desde o local de óbito e a preparação do corpo até o local de sepultamento ou cremação no local de **residência habitual**, incluindo os gastos para fornecimento de urna funerária para o traslado terrestre, ou de urna específica (zincada) necessária para traslados aéreos, **respeitado o limite do Capital Segurado contratado**;
- Tratamento das Formalidades - em caso de falecimento do segurado, a empresa terceirizada indicada pela seguradora se encarregará da respectiva participação às autoridades competentes e acionará sua rede de prestadores de serviço responsáveis pelo tratamento das formalidades da liberação do corpo junto aos órgãos competentes, tendo alguém especificamente acompanhando todo o processo e resolvendo qualquer situação;
- Transporte e Hospedagem Familiar - Em caso de falecimento onde houver a necessidade legal da presença de um membro da família para liberação do corpo, será fornecida 1 (uma) passagem aérea (classe econômica) ou rodoviária de ida e volta e hospedagem de 1 (uma) diária para um familiar. Ou ainda, caso a família opte por fazer o sepultamento no local do evento e, não sendo este o município de moradia habitual do Segurado, será providenciado uma passagem aérea (classe econômica) ou rodoviária para um familiar acompanhar o sepultamento.

2.2.2. Capital Segurado igual ou superior a R\$ 7.000,00 (sete mil reais) incluem, os serviços da **Opção II**, relacionados abaixo, além daqueles descritos no item **2.2.1.** acima, respeitando o limite do Capital Segurado contratado:

- Locação de jazigo em cemitério particular, de acordo com a disponibilidade, por um período de 3 a 5 anos, conforme legislação local.
- Aquisição de Jazigo – A empresa terceirizada indicada pela seguradora providenciará a aquisição de jazigo em cemitério particular para o sepultamento do segurado ou seus dependentes, respeitando o limite do capital segurado contratado.
- Transporte do Corpo (fora do município de moradia habitual) – Caso o segurado tenha interesse em ser sepultado ou cremado fora do município de moradia habitual a prestadora fará o transporte limitado ao raio de 100km.
- Taxa de Exumação – A empresa terceirizada indicada pela seguradora providenciará o pagamento e os trâmites para exumação de corpo do segurado no cemitério indicado pelo segurado ou seus dependentes.

2.2.3. Exclusivamente para os planos **Familiar Master e Familiar Plus**, quando este for o plano escolhido, em proposta de adesão e/ou contratação, e contratado pelo segurado titular, a família poderá contar com o serviço de Orientação Psicológica.

2.2.3.1. Orientação Psicológica - atendimento telefônico de orientação psicológica por profissionais especializados que irão fornecer informações, esclarecer dúvidas pontuais de orientação primária e efetuar um cadastro simples com os dados coletados durante o contato que poderá ser realizado de segunda a sexta-feira das 08h às 18h, exceto feriados.

3. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

3.1. Para a solicitação dos serviços funerários e de assistência, a família do Segurado deverá acionar o telefone do Serviço de Assistência do Unimed Garantia Funeral para efetuar a comunicação do óbito. O Serviço de Assistência enviará um representante que tomará as seguintes providências:

a) Em caso de falecimento e sepultamento no município de moradia habitual, no Brasil:

- Irá se dirigir à residência/hospital etc., e recepcionará todos os documentos necessários ao encaminhamento do sepultamento junto à funerária do município de moradia habitual;
- Irá até a funerária do município de moradia habitual e tomará todas as providências necessárias à realização do funeral;

- Retornará ao local de origem, entregando à família a documentação e posicionando-a das providências tomadas.
- b) Em caso de falecimento no município de moradia habitual, no Brasil, e sepultamento em outro município, no Brasil:**
- Irá se dirigir à residência/hospital etc., e recepcionará todos os documentos necessários ao encaminhamento do sepultamento junto à funerária do município de moradia habitual;
 - Irá até a funerária do município de moradia habitual e tomará todas as providências necessárias para a realização do funeral;
 - Retornará ao local de origem, e entregará à família a documentação e posicionando-a das providências tomadas.
- b.1)** No caso de falecimento no município de moradia habitual, no Brasil, e sepultamento em outro município, no Brasil, o transporte do corpo para fora do município de moradia habitual seguirá as condições estabelecidas no item **2.2.** deste manual, respeitando o limite do capital segurado contratado, ou deverá ser assumido pelos familiares do Segurado, ficando as despesas e respectiva documentação referente ao transporte sob a responsabilidade da família, a prestadora deverá tomar todas as providências com relação ao sepultamento em outro município.
- c) Em caso de falecimento fora do município de moradia habitual em qualquer parte do globo terrestre e sepultamento no município de moradia habitual, no Brasil:**
- O Serviço de Assistência tomará todas as providências quanto ao traslado do corpo do local do óbito em qualquer parte do globo terrestre até o local do sepultamento no município de moradia habitual, onde prestará também a assistência ao sepultamento, conforme prevista na alínea “a” deste item. O traslado do corpo até o município de moradia habitual está limitado ao valor do capital segurado contratado que será somado aos demais serviços prestados para sepultamento.
- d) Em caso de falecimento fora do município de moradia habitual, no Brasil, e sepultamento em outro município, no Brasil:**
- O Serviço de Assistência tomará todas as providências no local do óbito, preparando toda documentação necessária para o traslado do corpo até o município de moradia habitual, **bem como o sepultamento em outro município.** O traslado do corpo até o município de moradia habitual está limitado ao valor do capital segurado contratado que será somado aos demais serviços prestados para sepultamento. O transporte do corpo para fora do município de moradia habitual seguirá as condições estabelecidas no item **2.2.** deste manual, respeitando o limite do capital segurado contratado, ou deverá ser assumido pelos familiares do Segurado, ficando as despesas e respectiva documentação referente ao transporte sob a responsabilidade da família, a prestadora deverá tomar todas as providências com relação ao sepultamento

em outro município.

e) Em caso de amputação de membro do segurado em vida e sepultamento do membro no município de moradia habitual, no Brasil:

- O Serviço de Assistência tomará todas as providências quanto ao traslado do membro amputado do local do ocorrido em qualquer parte do globo terrestre até o local do sepultamento no município de moradia habitual, onde prestará também a assistência ao sepultamento, conforme prevista na alínea “a” deste item. O traslado até o município de moradia habitual do membro amputado está limitado ao valor do capital segurado contratado que será somado aos demais serviços prestados para sepultamento.

3.2. O Unimed Garantia Funeral tem por objetivo prestar um Serviço de Assistência no caso do falecimento do Segurado, através da ligação para a Central de Atendimento. Porém, se isso não for possível, serão necessários, para o reembolso das despesas, os documentos relacionados a seguir, remetidos ao Estipulante (Unimed ou Empresa, conforme o caso), respeitando o limite do capital contratado na Proposta de Contratação ou Adesão.

3.2.1. Do Segurado falecido, quando da morte do **titular**:

- Aviso de sinistro devidamente preenchido (Formulário Seguros Unimed);
- Documentos pessoais do segurado (RG, CPF e Comprovante de Residência do Segurado titular);
- Cópia da Certidão de Óbito do falecido, devidamente autenticada;
- Comprovante de vínculo (em caso de apólice corporativa);
- Documentos pessoais do(a) responsável pelo pagamento das despesas com o funeral (RG, CPF e Comprovante de Residência);
- Notas Fiscais originais e/ou Recibos originais, referente aos gastos com funeral;
- Autorização de crédito em conta corrente contendo os dados do(a) responsável pelo pagamento das despesas com o funeral (Formulário Seguros Unimed).

3.2.2. Do segurado falecido, quando da morte de **cônjuge**, desde que devidamente incluído no seguro, conforme opção de plano contratado, além dos documentos exigidos no caso de sinistro com segurado titular, encaminhar:

- Certidão de Casamento e/ou Declaração pública de união estável;
- Documentos pessoais em nome do cônjuge (RG, CPF e Comprovante de

residência).

3.2.3. Do segurado falecido, quando da morte de **filhos**, desde que devidamente incluídos no seguro, conforme opção de plano contratado, além dos documentos exigidos no caso de sinistro com segurado titular, encaminhar:

- Certidão de Nascimento, em caso de filhos menores;
- Documentos pessoais em nome do filho (RG, CPF e Comprovante de residência).

3.2.4. Do segurado falecido, quando da morte de **pais**, desde que devidamente incluídos no seguro, conforme opção de plano contratado, além dos documentos exigidos no caso de sinistro com segurado titular, encaminhar:

- Documentos pessoais em nome do Pai e/ou Mãe (RG, CPF e Comprovante de Residência do (a) falecido (a)).

3.2.5. Do segurado falecido, quando da morte de **sogro/sogra**, desde que devidamente incluídos no seguro, conforme opção de plano contratado, além dos documentos exigidos no caso de sinistro com segurado titular, encaminhar:

- Documentos pessoais em nome do Sogro/Sogra (RG, CPF e Comprovante de Residência em nome do (a) falecido (a));
- Certidão de Casamento e/ou Declaração pública de união estável do segurado com o cônjuge.

3.3. A Seguradora reserva-se o direito de solicitar quaisquer outros documentos que julgar necessários para a liquidação do sinistro conforme descritos nas condições gerais do produto.

3.4. Desde que não tenha sido utilizada a prestação de serviços através da Central de Atendimento, a garantia do seguro consistirá no reembolso das despesas de funeral, limitado ao Capital Segurado.

4. CESSAÇÃO DA COBERTURA INDIVIDUAL

Cessar a cobertura deste seguro quando:

- 4.1.** Ocorrer cancelamento da Apólice;
- 4.2.** Desaparecer o vínculo existente entre o Segurado e o Estipulante, que justificou a inclusão daquele no grupo segurado;
- 4.3.** O Segurado manifestar, por escrito, o desejo de não mais continuar participando do seguro;

- 4.4. O Segurado deixar de pagar o prêmio ou de contribuir com sua parte do prêmio, no caso de seguro contributivo;
- 4.5. Houver, por parte do Segurado, fraude, tentativa de fraude, dolo ou tentativa de impedir qualquer investigação ou diligência com vistas à elucidação de quaisquer dados relativos a este seguro;
- 4.6. Houver inobservância das condições contratuais, por parte do Segurado.

5. OBSERVAÇÕES

- 5.1. O serviço de **cremação** poderá ser coberto, observados, entretanto, os limites do Capital Segurado contratado, bem como as seguintes exigências:
 - a) Que o pedido de cremação tenha sido expressamente formalizado em vida pelo Segurado ou, se não houver esse pedido, após o seu óbito mediante apresentação de Declaração de Cremação, emitida por instrumento público, a pedido de 02 (dois) familiares do Segurado, preferencialmente na seguinte ordem: cônjuge, ascendentes, descendentes (maiores e capazes), irmãos (maiores e capazes) e na presença de 02 (duas) testemunhas;
 - b) Que o atestado de óbito seja assinado por 02 (dois) médicos; e
 - c) Que o serviço de cremação esteja disponível no local de falecimento do Segurado ou da sua moradia habitual.
 - c.1) quando não houver serviço de cremação no local da moradia habitual do Segurado, ou no local de seu falecimento, o valor das despesas de transporte do corpo, do local de falecimento até o local da cremação, seguirá as condições estabelecidas no item 5.1 deste anexo, respeitado o limite do capital segurado contratado, ou deverá ser assumido pelos familiares do Segurado.

6. EXCLUSÕES

- 6.1. **Estão excluídas deste seguro as despesas decorrentes, direta ou indiretamente, de eventos consequentes de:**
 - a. **Uso de material nuclear para quaisquer fins, incluindo a explosão nuclear, provocada ou não, bem como da contaminação radioativa, ou da exposição a radiações nucleares ou ionizantes, ainda que ocorridos em testes, experiências ou no transporte de armas e/ou projéteis nucleares, bem como de explosões nucleares provocadas com quaisquer finalidades;**

- b. Atos ou operações de guerra, declarada ou não, de guerra química ou bacteriológica, guerra civil, guerrilha, revolução, agitação, motim, revolta, sedição, sublevação, atos de terrorismo, ou outras perturbações da ordem pública e delas decorrentes, excetuando-se os casos de prestação de serviço militar ou de atos humanitários em auxílio de outrem;
- c. Doenças, acidentes ou lesões preexistentes ao início da respectiva cobertura individual de conhecimento do Segurado e não declaradas na Proposta de Contratação;
- d. Suicídio e suas tentativas, ocorridos nos 2 (dois) primeiros anos de vigência da Proposta de Contratação de seguro, ou do aumento do Capital Segurado quanto ao valor aumentado;
- e. Tufões, furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza;
- f. Epidemias e pandemias declaradas por órgão competente e envenenamento em caráter coletivo;
- g. Atos ilícitos dolosos praticados pelo Segurado, pelo Beneficiário ou pelo representante legal, de um ou de outro, ou ainda pelos sócios controladores, dirigentes e administradores do Estipulante;
- h. Agravamento intencional do risco por parte do Segurado;
- i. Atos contrários à lei, inclusive a direção de veículos automotores terrestres, aquáticos, aéreos e similares, sem a devida habilitação legal;
- j. Eventos extras ou não previstos expressamente nestas condições.

7. ÂMBITO GEOGRÁFICO DE COBERTURA

O Serviço de Assistência ao sepultamento será prestado somente no território brasileiro.

Para fins de assistência será considerado o endereço de Moradia Habitual do Segurado, no Brasil.

8. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Conheça os canais de comunicação que a Seguros Unimed oferece a você:

• CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Atendimento Nacional: 0800 016 6633

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 20h (exceto feriados nacionais)

• ÁREA DE RELACIONAMENTO E RELAÇÕES EMPRESARIAIS

Exclusivo para atender às necessidades dos clientes pessoa jurídica.

E-mail: relacionamento@segurosunimed.com.br

• FALE CONOSCO

www.segurosunimed.com.br/faleconosco

• OUVIDORIA

A Seguros Unimed, sempre preocupada em garantir a satisfação de seus clientes, instituiu a Ouvidoria, que tem como principal função estreitar o relacionamento com os clientes, mediante a defesa dos seus direitos, esclarecendo-os dos seus direitos e deveres, com o propósito de prevenir e solucionar conflitos.

É um canal de acesso e comunicação diferenciado, em função das suas características de autonomia, independência e imparcialidade.

Ela não substitui e nem invalida a atuação dos canais de atendimento hoje existentes na Companhia, mas está sempre pronta a atendê-lo caso não tenha obtido sucesso em seu pedido e/ou reclamação junto aos outros canais como: Fale Conosco, Central de Relacionamento e outras áreas competentes.

Por meio da Ouvidoria, os clientes podem apresentar suas solicitações que são: as manifestações, reclamações, consultas, comentários, críticas, sugestões e elogios.

✓ Quem pode recorrer à Ouvidoria da Seguros Unimed:

Todos os segurados (Pessoas Físicas e Jurídicas), seu representante legal, procurador,

Beneficiários, corretores (atuando em nome dos segurados), que tenham esgotado as tentativas de solução do problema junto aos demais canais de comunicação da empresa, e que não concordem com a decisão adotada pela área responsável e/ou não obtiveram sucesso em seus pleitos junto a Seguros Unimed, e ainda, que não tenham recorrido à esfera judicial.

✓ **Como e onde recorrer:**

As manifestações direcionadas à Ouvidoria Seguros Unimed, podem ser efetuadas preferencialmente por escrito, contendo, no mínimo:

- O nome do Segurado, CPF ou CNPJ, ramo do seguro, número da Apólice/proposta, número do sinistro (se houver), descrição detalhada do assunto, telefone, e-mail e endereço para contato.

✓ **As manifestações podem ser enviadas das seguintes formas:**

- Pelo site: preencher o formulário em www.segurosunimed.com.br/ouvidoria/
- Por e-mail: ouvidoria@segurosunimed.com.br
- Por carta, diretamente à Ouvidoria da Seguros Unimed, endereçada à:

Seguros Unimed – Ouvidoria

Alameda Ministro Rocha Azevedo, 346

Cerqueira César - São Paulo – SP

CEP:01410-901

- Por telefone: 0800 001 2565, no horário das 9 às 18 horas em dias úteis.
- Presencialmente, com atendimento no horário das 9 às 18 horas, em dias úteis, na sede da Seguros Unimed localizada na:

Alameda Ministro Rocha Azevedo, 346

Cerqueira César - São Paulo - SP

CEP: 01410-901



Unimed Seguradora S.A. | CNPJ/MF: 92.863.505/0001-06 | Reg. SUSEP 694-7 | Alameda Ministro Rocha
Azevedo, 346 - Cerqueira César - CEP: 01410-901 - São Paulo - SP | Central de Relacionamento e SAC: 0800 016
6633 - SAC Opção 6 | Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611 | Ouvidoria: acesse
www.segurosunimed.com.br/ouvidoria ou ligue 0800 001 2565 | Acessibilidade e mais informações:
www.segurosunimed.com.br