

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

**GARANTIA
FUNERAL**

VIDA



Prezado(a) Segurado(a),

Ao contratar o produto **Unimed Garantia Funeral**, você adquiriu um produto com a qualidade Seguros Unimed.

Este serviço foi estruturado com nosso fornecedor que está preparado para suprir as necessidades dos nossos Contratantes e Beneficiários com a mesma responsabilidade e transparência que a Seguros Unimed prioriza.

Indicamos a leitura desse Manual que constam as cláusulas que o regem, e nos colocamos a disposição para esclarecimentos com a habitual atenção que é nossa marca.

Atenciosamente,
Seguros Unimed

Estamos disponíveis também através de nossos canais de comunicação:

Atendimento Nacional: 0800 016 6633 das 8h às 20h em dias úteis

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611 das 8h às 20h em dias úteis

Ouvidoria: acesse www.segurosunimed.com.br/ouvidoria ou ligue 0800 001 2565 das 9h às 18h em dias úteis



SUMÁRIO

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

Você agora conta com os serviços do Unimed Garantia Funeral, um seguro que proporciona tranquilidade e conforto para aqueles momentos difíceis pelos quais, afinal, todos teremos que passar. Com este manual você terá as informações necessárias sobre os serviços do Unimed Garantia Funeral. Para acioná-los, basta entrar em contato com o Serviço de Assistência pelos telefones:

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

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. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

- 2.1.** 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:

2.1.1. Em caso de falecimento e sepultamento no município de moradia habitual, no Brasil:

- 2.1.1.1.** Ira se dirigir à residência/hospital, etc. e recepcionará todos os documentos necessários para o encaminhamento do sepultamento junto à funerária do município;
- 2.1.1.2.** Irá até a funerária do município e tomará todas as providências necessárias para a realização do funeral;
- 2.1.1.3.** Retornará ao local de origem, entregando à família a documentação e posicionando-a das providências tomadas.

Traslado (Moradia Habitual no Brasil): para utilização do serviço será necessário a apresentação de um comprovante de residência em nome do segurado falecido.

- 2.1.2. Em caso de falecimento no município de moradia habitual, no Brasil, com sepultamento em outro município, no Brasil:**

- 2.1.2.1.** Ira se dirigir à residência/hospital, etc. e recepcionará todos os documentos necessários para o encaminhamento do sepultamento junto à funerária do município de moradia habitual;
- 2.1.2.2.** Irá até a funerária do município e tomará todas as providências necessárias para a realização do funeral;
- 2.1.2.3.** Retornará ao local de origem, entregando à família a documentação e posicionando-a das providências tomadas.
- 2.1.2.4.** No caso de falecimento no município de moradia habitual, no Brasil, e sepultamento em outro município, no Brasil, o transporte do corpo não estará coberto, 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.

2.1.3. Falecimento fora do município de moradia habitual no Brasil e sepultamento no município de moradia habitual no Brasil:

- 2.1.3.1.** O Serviço de Assistência tomará todas as providências e custeio 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 previsto no item **2.1.1.**

Traslado (Moradia Habitual no Brasil): para utilização do serviço será necessário a apresentação de um comprovante de residência em nome do segurado falecido.

2.1.4. Em caso de falecimento fora do município de moradia habitual no Brasil e sepultamento em outro município:

- 2.1.4.1.** O Serviço de Assistência prestará o atendimento no local do óbito, preparando toda a documentação necessária para traslado do corpo, bem como sepultamento em outro município. Porém, as despesas com o transporte do corpo do local de município de moradia habitual até o município do sepultamento serão de responsabilidade dos familiares.

A Seguros Unimed não se responsabilizará pelos gastos com traslado não providenciado ou autorizado pela Central de Atendimento.

Obs.: Em caso de utilização do Serviço de Assistência, não haverá qualquer tipo de reembolso.

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

- 2.1.5.1.** O Serviço de Assistência tomará todas as providências e custeio 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 previsto no item **2.1.1.**

2.2. O Unimed Garantia Funeral tem por objetivo prestar um Serviço de Assistência no caso do falecimento do Segurado, através da ligação direta na 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 Adesão.

2.2.1. Do Segurado falecido:

- Aviso de sinistro devidamente preenchido;
- Cópia da Certidão de Óbito;
- Cópia do documento de identidade (RG ou equivalente) e CPF/MF.
- Cópia do comprovante de residência.

2.2.1.1. Para morte acidental, mais os seguintes:

- Cópia do Boletim de Ocorrência;
- Cópia do Laudo Cadavérico;
- Cópia do Laudo de Dosagem Toxicológica, se houver.

2.2.2. Do responsável pelo pagamento das despesas com o funeral:

- Cópia do documento de identidade (RG ou equivalente) e CPF/MF.
- Cópia do comprovante de residência.

2.2.3. Original das notas fiscais nominais.

A Seguradora reserva-se o direito de solicitar quaisquer outros documentos que julgar necessários para a liquidação do sinistro.

2.3. 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.

3. CESSAÇÃO DA COBERTURA INDIVIDUAL

Cessará a cobertura deste seguro quando:

- 3.1.** Ocorrer cancelamento da Apólice;
- 3.2.** Desaparecer o vínculo existente entre o Segurado e o Estipulante, que justificou a inclusão daquele no grupo segurado;
- 3.3.** O Segurado manifestar, por escrito, o desejo de não mais continuar participando do seguro;
- 3.4.** O Segurado deixar de pagar o prêmio ou de contribuir com sua parte do prêmio, no caso de seguro contributivo;

- 3.5.** 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;
- 3.6.** Houver inobservância das condições contratuais, por parte do Segurado.

4. 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 informado neste manual.

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

- Urna/Caixão;
- Carro para enterro (no município de moradia habitual);
- Carreto essa (no município de moradia habitual);
- Serviço assistencial;
- Registro de óbito (valor equivalente à taxa do município);
- Taxa de sepultamento ou cremação;
- Remoção do corpo (no município de moradia habitual);
- Paramentos;
- Aparelho ozona;
- Mesa de condolências;
- Velas;
- Taxa de velório (valor equivalente ao velório do município);
- Véu;
- Um enfeite floral e uma coroa;
- Locação de jazigo (exclusivamente em cemitério público, por um período de 3 ou 5 anos, conforme legislação local);
- Tanatopraxia (quando necessário devido a causa “mortis”).
- Placa de túmulo.
- Serviço Assistencial.

5. **OBSERVAÇÕES**

- 5.1.** O serviço de cremação estará coberto quando estiver disponível no local de falecimento do segurado ou de sua moradia habitual e desde que respeitado o limite da importância segurada contratada.
- 5.2.** Deverão ser observadas ainda as seguintes exigências:
- a) Que o pedido de cremação tenha sido expressamente formalizado em vida pelo segurado ou, se não houver formalização, após sua morte mediante apresentação de declaração de cremação, emitida por instrumento público, por 02 (dois) entes (preferencialmente na seguinte ordem: cônjuge, ascendentes, descendentes maiores e capazes ou irmãos maiores e capazes), com 02 (duas) testemunhas;
 - b) Que o atestado de óbito seja assinado por dois médicos.
- 5.3.** Se o serviço de cremação for utilizado em local diverso do falecimento do segurado ou de sua moradia habitual, o valor das despesas de transporte do corpo do local de falecimento até o local de cremação deverá ser assumido pelos familiares do segurado falecido.

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 Adesão;**
 - d) **Furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza;**
 - e) **Danos causados por atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparável ao dolo praticado pelo Segurado, pelo beneficiário ou pelo representante legal, de um ou de outro;**
 - f) **Prática, por parte do Segurado, de atos contrários à lei, inclusive a condução ou pilotagem de veículos automotores terrestres, aquáticos, aéreos e similares sem a devida habilitação legal;**

- g) Ato reconhecidamente perigoso que não seja motivado por necessidade justificada, exceto quando do exercício de serviço militar, da prática de atos de humanidade em auxílio de outrem, utilização de meio de transporte mais arriscado ou da prática de esporte;
- h) Quaisquer alterações mentais consequentes do uso do álcool, de drogas, de entorpecentes ou de substâncias tóxicas;
- i) Agravação intencional do risco por parte do Segurado.

6.2. Estão também excluídas as despesas de:

- a) Aquisição de jazigo ou carneiro;
- b) Exumação de corpos, mesmo que necessária ao sepultamento do Segurado;
- c) Quaisquer gastos com traslado, inclusive para cremação quando não houver este serviço no local de moradia habitual ou no local de falecimento do segurado;
- d) Eventos extras ou não previstos expressamente nestas condições.

7. ÂMBITO TERRITORIAL DE COBERTURA

Este seguro abrange os eventos cobertos, ocorridos em qualquer parte do Globo Terrestre, sejam naturais ou acidentais, com sepultamento somente em Território Nacional.

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)

- **FALE CONOSCO**

[www.segurosunimed.com.br /faleconosco](http://www.segurosunimed.com.br/faleconosco)

- **OUIDORIA**

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:** www.segurosunimed.com.br/ouvidoria/ e preencha o formulário.
- **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.
- **Presencial,** 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, 366 - Cerqueira César | CEP: 01410-901 | São Paulo – SP
Atendimento Nacional: 0800 016 6633 | Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611
Ouvidoria: acesse www.segurosunimed.com.br/ouvidoria ou ligue 0800 001 2565
www.segurosunimed.com.br