

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA CESTA BÁSICA

VIDA



Prezado(a) Segurado(a),

Primeiramente gostaríamos de parabenizá-lo pela decisão de contratar a **Assistência Cesta Básica** 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 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. ÂMBITO GEOGRÁFICO E DURAÇÃO	4
3. COMUNICAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	4
4. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.....	4
5. DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	5
6. EXCLUSÕES	5
7. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	5
8. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	6

1. DEFINIÇÕES

- 1.1. Beneficiário:** Entende-se por Beneficiário a pessoa previamente indicada pelo titular da apólice de seguros contratada junto à Seguros Unimed para receber o benefício na ocorrência do evento (morte ou invalidez).

Observação: Não havendo nomeação desse(s) beneficiário(s) pelo segurado, a Seguradora destinará a indenização pagando aos herdeiros legais.

- 1.2. Segurado:** Para fins de utilização dos serviços da assistência **CESTA BÁSICA**, entende-se por Segurado o titular da apólice de seguro, desde que tenha residência habitual no Brasil.

2. ÂMBITO GEOGRÁFICO E DURAÇÃO

- 2.1.** O âmbito territorial da assistência Unimed Cesta Básica estende-se, unicamente, ao Território Brasileiro.
- 2.2.** A utilização dos serviços da assistência Unimed Cesta Básica se dará, exclusivamente, durante a vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguros Unimed, da qual é adicional.

3. COMUNICAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

- 3.1.** Quando ocorrer algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência Unimed Cesta Básica, o segurado ou beneficiário(s) entrará(ão) em contato pelo telefone da Central de Atendimento 24 horas **0800 016 66 33**, informando nome do segurado titular e local para entrega da cesta ou cartão – conforme contratação.

4. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

- 4.1.** No caso de morte ou invalidez do Segurado Titular, a Assistência se responsabilizará pelo envio ao Titular ou Beneficiário(s) devidamente autorizado(s) de uma cesta alimentícia no padrão e período pré-determinados na apólice de seguro, ou de crédito eletrônico em cartão magnético destinado para tal fim, de acordo com o previamente contratado junto à Seguros Unimed.
- Para reclamação em caso de recebimento da Cesta Alimentícia ou Cartão Magnético o Segurado Titular ou Beneficiário(s) deverá(ão) entrar em contato pelo telefone **0800 016 66 33**.
 - Para consulta à Rede Credenciada, o Segurado Titular ou Beneficiário(s) deverá(ão) acessar o link <https://www.sodexobeneficios.com.br/sodexo-club/rede-credenciada/>.

5. DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

- 5.1.** A relação de documentos encontra-se nas condições gerais de cada produto contratado em que esta cobertura é parte da cláusula adicional.

Nota 1: O custo do frete já contempla o custo da Cesta Alimentícia.

Nota 2: As marcas dos produtos que compõem as cestas poderão sofrer ajustes.

6. EXCLUSÕES

- 6.1.** Além das exclusões já previstas na cláusula adicional e nas condições gerais do Seguro, não serão concedidas as seguintes prestações:
- 6.2.** Serviços solicitados diretamente, sem prévio consentimento da assistência Unimed Cesta Básica.
- 6.3.** Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do Usuário, causados por má-fé.

7. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1.** A assistência Unimed Cesta Básica se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:
- 7.2.** O Segurado ou Beneficiário(s) causar(em) ou provocar(em) intencionalmente um fato que dê origem à necessidade da prestação dos serviços aqui descritos.
- 7.3.** O Segurado ou Beneficiário(s) omitir(em) informações ou fornecer(em) intencionalmente informações falsas.

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/](http://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 | Telefones Contingenciais - Atendimento Nacional: (0XXDDD*) 4000-163 |
Atendimento ao Deficiente Auditivo: (0XXDDD*) 4000-1611 |
Ouvidoria: (0XXDDD*) 4000-1285 [*DDD da capital do estado do segurado] ou acesse www.segurosunimed.com.br/ouvidoria
ou ligue 0800 001 2565
www.segurosunimed.com.br