

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA**

# **ASSISTÊNCIA CESTA NATALIDADE**

---

**VIDA**



Prezado(a) Segurado(a),

Primeiramente gostaríamos de parabenizá-lo pela decisão de contratar a **Assistência Cesta Natalidade** 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](http://www.segurosunimed.com.br/ouvidoria)



## SUMÁRIO

1. DEFINIÇÕES.....	4
2. SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA.....	4
3. LIMITE DE UTILIZAÇÃO .....	4
4. ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	4
5. COMUNICAÇÃO .....	4
6. DOCUMENTAÇÃO .....	5
7. ENTREGA DA CESTA .....	5
8. EXCLUSÕES .....	6
9. CANAIS DE COMUNICAÇÃO .....	7

## 1. DEFINIÇÕES

- 1.1. **Usuário:** Entende-se por Usuário, o titular da apólice, desde que tenha residência habitual no Brasil.
- 1.2. **Estipulante:** é a empresa responsável pela contratação da Apólice de Seguro/Assistência junto à Seguros Unimed.
- 1.3. **Segurada(o):** é a pessoa física, de sexo feminino ou masculino, funcionária(o) da empresa Estipulante.
- 1.4. **Evento Previsto:** nascimento de filho\* da(o) segurada(o).

\*Importante: Entende-se por filho, além de filho(s) natural(is), o(s) também adotado(s), conforme previsto na Constituição Federal de 1988 (Art. 227, § 6º).

## 2. SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA

- 2.1. Os serviços serão prestados de acordo com a solicitação prévia do Usuário/Segurado, respeitando as condições estabelecidas neste manual, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais limites aqui definidos. A Assistência consiste na prestação de serviço de entrega de 02 (duas) cestas, 01 (uma) para a mãe e outra para o bebê a partir da comunicação do nascimento do filho(a) conforme definição acima.
- 2.2. Uma vez solicitado os serviços de assistência não haverá reembolso de quaisquer valores de serviços contratados diretamente pelo segurado.

## 3. LIMITE DE UTILIZAÇÃO

- 3.1. Limitado a 01 (uma) utilização durante a vigência do contrato de seguro.

## 4. ÂMBITO GEOGRÁFICO

- 4.1. O âmbito de atendimento para o Serviço de Assistência Cesta Natalidade será exclusivamente em Território Nacional.

## 5. COMUNICAÇÃO

- 5.1. Para solicitar o serviço da **Assistência Cesta Natalidade** a comunicação deverá ser efetuado pela empresa Estipulante e/ou pela(o) Segurada(o) por telefone junto à Central de Assistência 24 Horas.

**Telefone: 0800 016 66 33.**

- Deverão ser informados o nome completo da(o) segurada(o) e o nº de seu CPF.
- Em caso de nascimento múltiplo, será entregue uma cesta por bebê.

## 6. DOCUMENTAÇÃO

- 6.1. É necessário o envio de cópia da Certidão de Nascimento do filho(a), para comprovação do evento.

## 7. ENTREGA DA CESTA

- 7.1. O prazo para solicitar a Cesta Natalidade junto a Seguradora será até 60 (sessenta) dias a contar da data do nascimento do(a) filho(a) da segurada(o).
- 7.2. O prazo de envio da cesta à(ao) segurada(o) será de até 30 (trinta) dias, contados de sua solicitação junto à Central 24 horas. Serão entregues produtos selecionados, tais como:

### **Alimentos**

- ✓ Açúcar Cristal,
- ✓ Aveia,
- ✓ Biscoito Sal,
- ✓ Biscoito Maisena,
- ✓ Café,
- ✓ Extrato / Molho de Tomate,
- ✓ Farinha de Trigo,
- ✓ Flocos de Milho,
- ✓ Farinha de Mandioca,
- ✓ Farinha Láctea,
- ✓ Feijão Carioca,
- ✓ Semente de Linhaça,
- ✓ Leite condensado,
- ✓ Leite em Pó,
- ✓ Macarrão parafuso,
- ✓ Macarrão espaguete,
- ✓ Polenta.

### **Higiene e Cuidados**

- ✓ Fralda descartável,
- ✓ Lenços umedecidos,
- ✓ Cotonete,
- ✓ Mamadeira,
- ✓ Álcool,
- ✓ Algodão,
- ✓ Óleo Amêndoas,
- ✓ Chupeta,
- ✓ Sabonete em barra,
- ✓ Shampoo Infantil,
- ✓ Gaze,
- ✓ Absorvente de seios,
- ✓ Loção hidratante.

- 
- 7.3. Para garantir a qualidade na entrega serão utilizadas embalagens de papelão ondulado, reforçadas e lacradas. Valorizando a qualidade e levando em consideração os prazos de validade.
  - 7.4. A composição da Cesta Natalidade poderá ser alterada em consequência de oscilações de preços e disponibilidade de mercado.
  - 7.5. O segurado é responsável por fornecer a informações do endereço de entrega da cesta.

## 8. **EXCLUSÕES**

- 8.1. Ficam excluídos das prestações previstas neste regulamento os atos praticados por ação ou omissão do usuário/segurado causadas por má fé.

## 9. 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](mailto: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](http://www.segurosunimed.com.br/ouvidoria) ou ligue 0800 001 2565  
[www.segurosunimed.com.br](http://www.segurosunimed.com.br)