

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA CHECK-UP AUTOMOTIVO

VIDA



Prezado(a) Segurado(a),

Primeiramente gostaríamos de parabenizá-lo pela decisão de contratar a **Assistência Check-Up Automotivo** 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. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA	4
3. LIMITE DE UTILIZAÇÃO	5
4. ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	5
5. EXCLUSÕES GERAIS	5
6. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	5
7. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	6

1. **DEFINIÇÕES**

- 1.1. **Segurado** é o titular da apólice de seguro contratada junto a Seguros Unimed desde que tenha residência habitual no Brasil.
- 1.2. **Veículo Assistido:** é o designado pelo segurado no momento da solicitação, desde que seja um meio de transporte automotor de passeio e de 04 (quatro rodas) com limite de até 10 (dez) anos da fabricação, contados do ano de fabricação até a data de solicitação do serviço, com peso líquido inferior a 3,5 (três e meia) toneladas.

2. **SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA**

- 2.1. O Serviço de Assistência **Check-up Automotivo** será prestado de acordo com a solicitação prévia do Segurado, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste manual.
 - **Imprescindível solicitar o serviço através da Central de Atendimento, pelo telefone nº 0800 055 5430, informando nome, CPF, local onde se encontra, serviço que necessita e dados do veículo.**
 - **Em nenhuma hipótese haverá reembolso de despesas para serviços solicitados diretamente pelo segurado a terceiros.**
- 2.2. **Assistência Check-up Automotivo** garante o envio de profissional treinado e habilitado para fazer avaliação dos itens abaixo, onde será preenchido um check-list com todas as condições dos itens avaliados e suas devidas recomendações como:
 - Estado dos pneus;
 - Avaliação da parte elétrica (bateria, faróis, alternador, painel, limpador de para-brisa, fusíveis, setas, luz interna, placa, ré e freio);
 - Nível do fluido de freio;
 - Avaliação das condições dos equipamentos de emergência [estepe, extintor (se houver), triângulo, macaco, chave de roda];
 - Nível de óleo;
 - Nível de água;
 - Checagem da periodicidade da troca de óleo.
- 2.3. **Importante: Para a checagem do nível de óleo e fluido de freio, o veículo deverá permanecer com o motor frio.**

Notas:

- O segurado deve respeitar as orientações do manual do veículo e providenciar as revisões periódicas.

- Não serão vendidas peças e/ou realizadas troca durante este serviço.
- O serviço deverá ser agendado com no mínimo 04 horas de antecedência.

3. LIMITE DE UTILIZAÇÃO

- 3.1. Está prevista 01 (uma) intervenção durante a vigência da apólice de seguro.

4. ÂMBITO GEOGRÁFICO

- 4.1. O âmbito de atendimento para os serviços de **Assistência Check-up Automotivo** ao Veículo Assistido será **exclusivamente** em Território Nacional, durante a vigência da apólice de seguro contratada junto a **Seguros Unimed** e somente para as cidades com população acima de 500.000 (quinhentos mil) habitantes.

5. EXCLUSÕES GERAIS

- 5.1. Além das exclusões já informadas neste manual, não serão prestados os serviços quando:
- Solicitados diretamente pelo Segurado, sem prévia autorização da Central 24 horas da assistência **Check-up Automotivo**.
 - Este for um veículo de aluguel.
- 5.2. Excluem-se ainda das prestações e coberturas de **Check-up Automotivo**, as derivadas de:
- Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.
 - Atos ou atividades das forças armadas ou de forças de segurança em tempos de paz.
 - Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.
 - Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.
- Ficam excluídos das prestações previstas neste manual os atos praticados por ação ou omissão do segurado ou do condutor do veículo assistido, causadas por má fé.

6. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1. Assistência **Check-up Automotivo** se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:
- O Segurado comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

7. 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