

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA CORPORATE

VIDA



Prezado(a) Segurado(a),

Primeiramente gostaríamos de parabenizá-lo pela decisão de contratar a **Assistência Corporate** 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. REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA.....	4
3. EVENTOS PREVISTOS.....	5
4. ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO	5
5. GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA À EMPRESA E ÀS PESSOAS.....	6
6. EXCLUSÕES	11
7. COMUNICAÇÃO	12
8. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVICOS.....	12
9. INACUMULABILIDADE	12
10.SUB-ROGAÇÃO.....	13
11. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	13
12.CANAIS DE COMUNICAÇÃO	14

1. DEFINIÇÕES

1.1. Acidente Pessoal: é o acontecimento de origem externa, imprevisto, súbito, involuntário e violento, causador de lesão física que por si só e independentemente de qualquer outra causa tenha como consequência direta a morte ou invalidez permanente total ou parcial do usuário, ou torne necessário tratamento médico. Incluem-se, ainda, no conceito de Acidente Pessoal as lesões decorrentes de:

- Ação da temperatura do ambiente ou influência atmosférica, quando a elas o usuário ficar sujeito em decorrência do acidente;
- Escapamento acidental de gases e vapores;
- Alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral de origem traumática, causadas exclusivamente por fraturas ou luxações radiologicamente comprovadas.

1.2. Emergência: É o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minimizar suas consequências.

1.3. Empresa Assistida: é aquela designada na apólice de seguros junto a Seguros Unimed, desde que situada em território nacional e que possua um número máximo de 500 (quinhentos) funcionários.

1.4. Reembolso: Quaisquer despesas somente serão reembolsadas em regiões sem disponibilidade de Prestadores, sempre respeitando os limites previstos nas condições de serviços estabelecidos neste contrato e mediante prévia autorização da Central de Assistência. Preservadas as condições do contrato de prestação de serviço de assistência, o reembolso cabível dependerá da apresentação obrigatória da foto dos recibos originais, contendo a data e a correta identificação do prestador de serviços (Nome e CPF/CNPJ), referente ao serviço prestado, podendo também ser solicitado apresentação da nota fiscal.

A Seguradora/Central de Assistência efetuará a posse e guarda dos recibos e notas fiscais originais (quando houver envio de documentos físicos) referentes às despesas ressarcidas, os quais serão arquivados respeitando a legislação vigente.

1.5. Usuário: entende-se por usuário, além do proprietário, os funcionários da empresa, desde que devidamente registrados no quadro funcional da mesma.

2. REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

2.1. A prestação de serviços de assistência, conforme relacionados no item 5 deste manual, fica condicionada à vigência da apólice de seguro junto a Seguros Unimed, desde que:

- Caracterizem uma situação de emergência;

- Se limitem às áreas comuns da empresa;
- Sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone, à Central de Atendimento do Unimed Assistência Corporate.

2.2. Estão excluídos da prestação dos serviços previstos neste manual os eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, embora cobertos pela apólice de seguros junto a Seguros Unimed, são objeto de assistência técnica especializada, como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança.

2.3. Fica excluída a assistência em casos de imóveis em construção, reconstrução e reforma.

3. EVENTOS PREVISTOS

Respeitadas as condições estabelecidas no item 2 deste manual, será prestada a assistência aos eventos a seguir descritos:

- Explosão e implosão;
- Incêndio acidental ou provocado por terceiros;
- Danos elétricos;
- Queda de raios no terreno onde está localizado o imóvel;
- Roubo ou furto qualificado (com violação, destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à empresa), com ou sem ação de vandalismo;
- Alagamento em decorrência de vazamento interno acidental;
- Arrombamento de portas ou janelas;
- Desmoronamento
- Queda de Aeronaves
- Impacto de veículos que impeçam o funcionamento da empresa assistida ou o acesso à mesma;
- Vendaval, Granizo e Fumaça;
- Tumulto;
- Todos os demais eventos cobertos pela apólice de seguros junto a Seguros Unimed, respeitadas as restrições estabelecidas nas suas Condições Gerais, Especiais, Particulares e Garantias Adicionais.

4. ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

4.1. O âmbito territorial da assistência estender-se-á ao Território Nacional, desde que respeitadas as condições dos itens Definições, Requisitos de Utilização dos Serviços de Assistência, Eventos

Previstos e observadas as Exclusões deste contrato.

- 4.2.** A utilização dos serviços de assistência previstos neste instrumento, se dará, exclusivamente, durante a vigência da apólice de seguros junto a Seguros Unimed, do qual é adicional.

5. GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA À EMPRESA E ÀS PESSOAS

As garantias relativas à empresa assistida abrangem as modalidades previstas neste item, que serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que respeitados os itens anteriores.

5.1. Envio de Chaveiro (Em caso de Perda, Roubo o Furto)

Na hipótese de Evento Previsto, se a empresa cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a assistência se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo ou ainda a colocação de tapume quando impossível conter a situação por estes meios.

Na hipótese de Problema Emergencial (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves), que impeça o acesso do usuário à empresa, a assistência se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) cópia de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a confecção de novas chaves.

LIMITE: R\$500,00 (quinhentos reais) por intervenção, limitado a 2 (duas) intervenções por ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independente do evento)).

5.2. Serviço de Segurança e Vigilância

Assistência Corporate providenciará os serviços emergenciais de um vigia por até 03 (três) dias na empresa assistida que se apresentar vulnerável em consequência de eventos previstos que coloquem em risco os bens existentes ou restantes no seu interior.

Limite: R\$500,00 (quinhentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

5.3. Serviço de Limpeza

Na ocorrência de um dos eventos previstos que afete as áreas comuns da empresa assistida, Assistência Corporate enviará uma empresa especializada em limpeza, para viabilizar a utilização destas áreas ou minimizar os efeitos do evento.

Nessas situações, o objetivo será recuperar superficialmente os danos para possibilitar a entrada dos funcionários ou minimizar efeitos do sinistro, preparando a empresa assistida para um reparo posterior definitivo.

Assistência Corporate não é responsável por qualquer tipo de reparo definitivo e coloca esse serviço à disposição 02 (duas) vezes por ano e com um gasto máximo limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) por intervenção.

5.4. Hidráulica

Assistência Corporate enviará à empresa assistida profissionais para atendimento emergencial (retirada de água e obstrução do vazamento), caso ocorra alagamento de alguma das partes comuns da empresa assistida em decorrência de vazamento interno acidental.

Assistência Corporate não assumirá os custos de reparo definitivo, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.

Estão incluídas nesse serviço as despesas de mão de obra dos profissionais e materiais, até o limite de R\$ 500,00 (quinhentos reais), limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

Nota: Estão excluídos deste serviço os reparos de: torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, caldeiras, assim como o desentupimento de banheiros, sifões, ou reparação de goteiras por má impermeabilização ou proteção das paredes externas do imóvel.

5.5. Envio de Eletricista

Em caso de falta de energia elétrica nas áreas comuns da empresa assistida devido a uma falha ou avaria nas instalações elétricas da mesma, Assistência Corporate enviará, com a maior brevidade possível, um profissional que realizará a reparação de urgência necessária para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações o permita.

Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio e mão de obra do profissional e materiais, até o limite de R\$ 500,00 (quinhentos reais), limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

Nota: Estão excluídos deste serviço os reparos de: tomadas, interruptores, luminárias, lâmpadas, eletrodomésticos, estufas, fornos, aquecedores, lavadoras, secadoras, ou qualquer aparelho que funcione por alimentação elétrica.

5.6. Vidraceiro

Em caso de quebra de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns (externas) da empresa assistida, Assistência Corporate enviará, com a maior brevidade possível, um profissional que fará a reposição do elemento afetado pela quebra.

Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio e mão de obra do profissional e materiais, cuja soma não pode exceder o montante de R\$ 500,00 (quinhentos reais), limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

Nota: Está excluído desta cobertura o reparo de qualquer vidro que faça parte do imóvel, que a quebra não comprometa a segurança da empresa assistida ou não se encaixe na descrição deste artigo.

5.7. Serviço de Locação de Microcomputador

Em virtude de danos causados pelos eventos previstos (item Eventos Previstos), Assistência Corporate se responsabilizará pelo envio de microcomputadores para a empresa assistida, cabendo à empresa assistida a responsabilidade de arcar com o custo da locação dos mesmos pelo período de sua utilização.

Nota: Os valores do(s) seguro(s) ou demais encargos advindos da locação serão de responsabilidade da empresa assistida.

5.8. Serviço de Informações

Assistências Corporate poderá fornecer números de telefones de bombeiros, polícia, hospitais e outros telefones úteis sempre que a empresa assistida for afetada por eventos previstos neste instrumento.

Ao Assistência Corporate caberá exclusivamente informar os números solicitados, ficando a cargo do usuário responsável o acionamento dos serviços.

5.9. Escritório Virtual

No caso de Evento Previsto, se houver impossibilidade temporária de uso ou permanência no imóvel, a assistência providenciará a infraestrutura para a manutenção do negócio, de acordo com as necessidades do usuário e especificações relacionadas no serviço. Serão colocados à disposição do usuário, até o limite do serviço, os seguintes itens:

- Estação de Trabalho (com telefone e computador);
- Central de Fax (para envio e recebimento);
- Atendimento Telefônico (recepção e transmissão de recados / atendimento ao cliente);
- Sala de Reunião;
- Sala de Treinamento;
- Secretária;
- Recepcionista;
- Office Boy / Courier.

O usuário poderá configurar o plano com os itens que melhor atenderem as especificações do momento.

LIMITE: Até R\$1.000,00 (mil reais) - máximo de 10 dias (o que ocorrer primeiro) 01 intervenção por ano.

5.10. Transmissão de mensagens urgentes

Assistência Corporate garante a transmissão de mensagens urgentes dos usuários, desde que se refiram a quaisquer dos eventos referentes às modalidades de prestação previstas neste instrumento.

5.11. Mudança e Guarda de Móveis

Assistência Corporate organizará a retirada de móveis e o seu transporte até o local especificado pelo usuário, dentro de um raio de 100 km contados a partir da empresa assistida, em consequência de eventos relacionados no item Eventos Previstos deste manual, que tornem a empresa assistida sem condições para o trabalho, ou que seja necessária a retirada dos móveis por razões de segurança.

Limite: Mudança (ida e volta) R\$1.000,00 (mil reais) - 1 intervenção por ano

Guarda-Móveis R\$1.000,00 (mil reais) - 1 intervenção por ano.

5.12. Regresso antecipado do proprietário por sinistro na empresa assistida.

Em caso de sinistro na empresa assistida, o Assistência Corporate providenciará para o proprietário da mesma o retorno em meio de transporte adequado (a ser definido por Assistência Corporate), caso este não possa retornar por seus próprios meios, em tempo hábil para a empresa assistida. Esse serviço

estará disponível nas ocorrências de eventos previstos neste manual, em que seja necessária a intervenção do Assistência Corporate e quando o proprietário estiver em viagem a mais de 100 km de distância da empresa assistida.

5.13. Recuperação do veículo

Em complementação ao serviço descrito no item anterior, o Assistência Corporate providenciará para o proprietário da empresa assistida seu retorno em meio de transporte adequado (a ser definido por Assistência Corporate), para que ele possa buscar o seu veículo no local em que se encontrava quando da interrupção de sua viagem.

O proprietário da empresa assistida poderá solicitar esse serviço no máximo 10 dias após o retorno antecipado à empresa assistida, sob pena de perder esse direito.

Nota: Este serviço será prestado apenas em horário comercial.

5.14. Serviço de Courier

Em virtude de acidente do proprietário da empresa assistida, mediante comprovante médico, que impossibilite o proprietário da empresa assistida de locomover-se, Assistência Corporate providenciará um courier, por um período de até 05 (cinco) dias úteis, para pagamentos de contas e outros serviços ligados à atividade da empresa assistida.

Nota: Este serviço será prestado apenas em horário comercial.

5.15. Serviço de Transporte

Em virtude de acidente em decorrência de evento previsto, e mediante comprovante médico, que impossibilite o proprietário da empresa assistida de locomover-se, Assistência Corporate providenciará o serviço de transporte durante 05 (cinco) dias úteis, de sua residência até a empresa, desde que a distância seja inferior a 50 km (cinquenta quilômetros).

5.16. Consultoria Orçamentaria

Para os casos que não caracterizam uma prestação dos serviços de emergência, Assistência Corporate, desde que solicitado pelo usuário, prestará atendimento telefônico para orçamento ou enviará à empresa assistida profissionais credenciados que possam elaborar um orçamento e, em caso de aprovação pelo usuário, realizar o serviço, que se refira às seguintes especialidades:

- Encanador
- Eletricista
- Serralheiro
- Vidraceiro
- Pedreiro
- Limpeza
- Carpinteiro
- Pintor
- Carpetes

- Desentupidor
- Segurança
- Instalação de equipamentos de segurança

- Colocação de antena coletiva

O usuário responsabilizar-se-á pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como por possíveis trocas e substituições de peças.

Nota: Assistência Corporate se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 dias após o término dos mesmos.

5.17. Conserto de Ar-Condicionado

Havendo a necessidade em decorrência de defeito técnico (falha ou pane elétrica, eletrônica, mecânica ou outra que impeça a utilização do produto), a assistência enviará um técnico especializado para realizar o reparo no aparelho de ar-condicionado.

OBS.:

- 1) Modelos de aparelhos cobertos: Compactos como Split e Mini Split;
- 2) Havendo falta de estrutura local, a Central de Atendimento fará uma pré-autorização para posterior reembolso, conforme o custo definido pela assistência.
- 2) Caso seja necessária a retirada do produto, mas não seja possível devido às condições do aparelho ou do local de instalação, a assistência será encerrada.
- 4) Neste último caso, também será autorizado o reembolso, descontando a visita do profissional.

LIMITE: R\$ 500,00 (quinhentos reais) – 1 (uma) intervenção por ano para mão de obra e peças.

5.18. Mão-de-Obra Especializada para Conserto de Eletrodomésticos.

Na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico, a assistência arcará com o custo de mão-de-obra para conserto (conforme contratado). Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico e fora de cobertura da garantia do fabricante, que guarneçam a empresa coberta (SOMENTE um item por tipo de produto) e sejam de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país com disponibilidade de peças de reposição:

LIMITE: R\$ 500,00 (quinhentos reais) – 1 (uma) intervenção por ano para mão de obra e peças.

5.19. Gerador Provisório

Em caso de falta de energia na Empresa Segurada que impossibilite seu funcionamento, a Seguradora disponibilizará um gerador provisório de até 16 KVA para restabelecer a energia básica no local.

LIMITE: R\$ 600,00 (seiscentos reais) por evento – 1 (uma) intervenção por vigência;

5.20. Reparo Emergencial da Rede de Telefonia

Em caso de pane telefônica por rompimento de cabos em consequência de evento coberto pela Apólice, a Seguradora enviará uma empresa especializada para realizar o reparo emergencial, incluindo custos de mão-de-obra. A responsabilidade da Seguradora estará limitada ao envio dos profissionais para o reparo na parte interna da Empresa Segurada, ou seja, a partir do poste de entrada para dentro do imóvel segurado.

LIMITE: R\$ 100,00 (cem reais) por evento – até 2 (duas) intervenções por vigência;

5.21. Cobertura Provisória de Telhados

Na hipótese de Evento Previsto (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves), quando as telhas forem danificadas e necessitarem substituição, a assistência providenciará se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material similar, a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

LIMITE: R\$500,00 (quinhentos reais) – 1 (uma) intervenção por ano

IMPORTANTE: A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do usuário.

5.22. Colocação de Tapume

Quando não for possível substituir os vidros de portas e janelas externas da Empresa Segurada no momento do atendimento, o prestador de serviços colocará tapumes para proteger o local, sendo que este serviço é limitado aos acessos do estabelecimento.

LIMITE: R\$ 100,00 (cem reais) por evento – 1 (uma) intervenção por vigência;

5.23. Porteiro Substituto

Pagamento das Despesas com a contratação de um porteiro substituto, caso o funcionário titular sofra danos físicos na empresa, devido a um evento previsto, e fique hospitalizado por um período superior a 2 dias.

LIMITE: R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia máximo de 10 dias – 1 (uma) intervenção por vigência;

6. EXCLUSÕES

6.1. Além das exclusões já particularizadas neste contrato e nas condições gerais da apólice da Seguros Unimed, não serão concedidas as prestações seguintes:

- **Aos bens, objetos e riscos excluídos nas Condições Gerais e Especiais da apólice – Seguros Unimed.**
- **Serviços solicitados diretamente pelo usuário, sem prévio consentimento do Assistência Corporate.**
- **Serviços de assistência aos danos causados por inundações decorrentes de chuvas, de cheias de rios, lagos, córregos ou bueiros.**
- **Serviços de reparo de caráter definitivo.**
- **Serviços de reparos que sejam obrigatoriamente efetuados por fabricantes e que se encontrem em garantia por fabricantes ou empresas especializadas.**

6.2. Excluem-se, ainda, das prestações e coberturas do Assistência Corporate, as derivadas dos seguintes fatos:

- **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.**
- **Confisco, requisição ou danos produzidos na Empresa Assistida, por ordem do Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.**
- **Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos.**

6.3. Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do usuário, causadas por má-fé.

7. COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência, nos termos deste Contrato, o usuário solicitará pelo telefone **0800 016 6633** (ligação gratuita) a assistência correspondente, informando nome da empresa assistida, número da apólice, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita. A chamada telefônica se caracteriza como aviso de sinistro e em razão do qual o usuário autoriza expressamente a Assistência Corporate a anotar e registrar informaticamente as informações com o fim de que sejam oferecidos os serviços cobertos neste manual.

8. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVICOS

Os serviços de assistência serão prestados por Assistência Corporate e por empresas contratadas e designadas pelo mesmo. Assistência Corporate não efetuará a prestação dos serviços quando não for possível por razões de força maior, contingências da natureza ou quando, por situações alheias à sua vontade, não for possível localizar prestadores disponíveis na localidade em que se encontra a empresa assistida.

Na hipótese de não ocorrer a prestação de serviços, pelos motivos expostos neste item, o Assistência Corporate estará obrigado a reembolsar os gastos que expressamente foram autorizados ao usuário efetuar para obter as prestações garantidas por este manual. Nessa situação, Assistência Corporate reembolsará os gastos efetivos até o valor que não exceda a responsabilidade máxima por eventos indicados nos itens deste manual.

9. INACUMULABILIDADE

Os pagamentos decorrentes das prestações dos serviços de assistência terão caráter indenizatório e serão complementares às que forem pagas ao usuário por terceiros responsáveis (causadores do dano)

ou por seguros de qualquer natureza, vedada a percepção em duplicidade ou cumulativa de indenizações ou benefícios previstos neste contrato.

- Havendo pluralidade de garantias, de diferentes origens, que amparem os usuários ou a empresa assistida, de forma idêntica à prestada por Assistência Corporate, as prestações devidas não excederão
- à soma dos limites indenizáveis cobertos no conjunto das diversas garantias, que concorrerão proporcionalmente ao valor de cada garantia, no pagamento das indenizações e despesas decorrentes dos eventos previstos.
- Na hipótese do usuário ou empresa assistida serem beneficiários de mais de um seguro, aplica-se o disposto nos artigos 1437 e 1439 do Código Civil Brasileiro. No entanto, isto em nada prejudicará os usuários e a empresa assistida, pois Assistência Corporate lhes garante o atendimento adequado e as prestações dos serviços de assistência aqui descritos, e posteriormente tomará as providências de ressarcimento junto a terceiros responsáveis, se for de sua conveniência.

10. SUB-ROGAÇÃO

Efetuada o pagamento de quaisquer das prestações de assistência, Assistência Corporate ficará subrogada, até o limite do valor despendido, em todos os direitos e ações dos usuários contra aqueles que por ato, fato ou omissão, tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se os usuários a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação.

11. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Assistência Corporate se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- O usuário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.
- O usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

12. 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