

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

GARANTIA FUNERAL - GLOBALVIDA

VIDA



Prezado(a) Segurado(a),

Primeiramente gostaríamos de parabenizá-lo pela decisão de contratar o **Garantia Funeral** 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. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA..... | 4 |
| 3. CESSAÇÃO DA COBERTURA INDIVIDUAL..... | 6 |
| 4. GARANTIAS | 6 |
| 5. OBSERVAÇÕES | 7 |
| 6. EXCLUSÕES | 8 |

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:

a) Em caso de falecimento e sepultamento no município de moradia habitual, no Brasil:

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

b) Em caso de falecimento no município de moradia habitual, no Brasil, e sepultamento em outro município, no Brasil:

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

b.1) 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.

c) Em caso de falecimento fora do município de moradia habitual em qualquer parte do globo terrestre e sepultamento no município de moradia habitual, no Brasil:

- O Serviço de Assistência tomará todas as providências quanto ao funeral, conforme prevista na alínea “a” deste item. O traslado do corpo não estará coberto ficando os custos com o mesmo por conta dos familiares.

d) Em caso de falecimento fora do município de moradia habitual, no Brasil, e sepultamento em outro município, no Brasil:

- O Serviço de Assistência tomará todas as providências quanto ao funeral, conforme prevista na alínea “a” deste item. O traslado do corpo não estará coberto ficando os custos com o mesmo por conta dos familiares.

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

- O Serviço de Assistência prestará toda assistência ao funeral, conforme prevista na alínea “a” deste item. O traslado do membro amputado caso seja necessário não estará coberto, ficando os custos com o mesmo por conta dos familiares.

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

2.2.1. Do Segurado falecido:

- Aviso de sinistro devidamente preenchido (Formulário Seguros Unimed);
- Cópia da Certidão de Óbito devidamente autenticada;
- 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 IML;
- 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.
- Autorização de pagamento de Indenização contendo os dados do responsável pelo pagamento das despesas com funeral (Formulário Seguros Unimed)

2.2.3. Original das notas fiscais nominais.

2.2.4. No caso de crédito em conta corrente, o credor do reembolso deverá enviar solicitação formal para crédito em conta, informando os dados da conta corrente: número e nome do banco, número e nome da agência e número da conta corrente.

2.3. A Seguradora reserva-se o direito de solicitar quaisquer outros documentos que julgar necessários para a liquidação do sinistro conforme descritos nas condições gerais do produto.

2.4. 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

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

4. GARANTIAS

4.1. 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:

- No Brasil (ligação gratuita): **0800 727 0522**
- No exterior (solicite ligação a cobrar): **55 11 4689-5781.**

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

- Urna/Caixão;
- Carro para enterro (no município de moradia habitual);
- Carreto / caixão (no município de moradia habitual);
- 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;
- Enfeite floral e Coroa;
- Locação de jazigo (exclusivamente em cemitério público, por um período de 3 ou 5 anos, conforme legislação local);
- Placa de túmulo;
- Serviço Assistencial;
- Tanatopraxia (técnica, semelhante ao embalsamento, que consiste na aplicação de líquido conservante e desinfetante, para que o corpo seja preservado por mais tempo, quando necessário devido à causa “mortis”);

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 traslado 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 Contratação;**
- d) **Suicídio e suas tentativas, ocorridos nos 2 (dois) primeiros anos de vigência da Proposta de Contratação de seguro, ou do aumento do Capital Segurado quanto ao valor aumentado;**
- e) **Tufões, furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza;**
- f) **Epidemias e pandemias declaradas por órgão competente e envenenamento em caráter coletivo;**
- 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) Prática por parte do Segurado, dos Beneficiários ou pelo representante de um e de outro, de atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparável ao dolo;**
- i) Nos seguros contratados por pessoas jurídicas, a exclusão do item acima aplica-se aos sócios controladores, aos seus dirigentes e administradores, aos Beneficiários e aos seus respectivos representantes.**
- j) Agravamento intencional do risco por parte do Segurado;**

6.2. Estão também excluídas as despesas de:

- a) aquisição de terrenos, jazigos ou carneiros;
- b) cremação, exceto se respeitadas as condições e formalidades constantes do item 5 deste manual **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, bem como quando disponível no local de falecimento do Segurado ou de sua moradia habitual;
- c) exumação de corpos, mesmo que necessária ao sepultamento do Segurado;
- d) quaisquer gastos com traslado, inclusive para cremação em outro local;
- e) eventos extras ou não previstos expressamente nas condições e
- f) despesas não relacionadas diretamente ao funeral/sepultamento.

7. ÂMBITO GEOGRÁFICO DE COBERTURA

- 7.1.** O Serviço de Assistência ao sepultamento será prestado somente no território brasileiro, conforme cobertura contratada.
- 7.2.** 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/](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 01410901



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