

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA ORIENTAÇÃO JURÍDICA E CONTÁBIL

VIDA



Prezado(a) Segurado(a),

Primeiramente gostaríamos de parabenizá-lo pela decisão de contratar a **Assistência Orientação Jurídica e Contábil** 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. ORIENTAÇÃO JURÍDICA	4
4. ORIENTAÇÃO CONTÁBIL.....	4
5. LIMITE DE UTILIZAÇÃO	5
6. ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	5
7. EXCLUSÕES ESPECÍFICAS	5
8. EXCLUSÕES GERAIS	5
9. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	6
10. COMUNICADO PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	6
11. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	7

1. DEFINIÇÕES

- 1.1. Segurado:** no caso de pessoa física, é o titular da apólice de seguro desde que tenha residência habitual no Brasil.

2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

- 2.1.** O serviço de Assistência Orientação Jurídica e Contábil 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.
- 2.2.** Imprescindível solicitar o serviço através da Central de Atendimento, pelo telefone **0800 055 5430**, informando nome e CPF.
- 2.3.** Em nenhuma hipótese haverá reembolso de despesas, para serviços solicitados diretamente pelo segurado a terceiros.

3. ORIENTAÇÃO JURÍDICA

- 3.1.** O objetivo na prestação deste serviço é realizar um atendimento ao Segurado de Assistência Jurídica não contenciosa por telefone, para esclarecer dúvidas fornecendo orientação verbal preventiva.
- 3.2.** Quando solicitado pelo Segurado, Assistência Orientação Jurídica e Contábil fornecerá serviços de atendimento telefônico prestado por profissionais com a finalidade de orientar no âmbito jurídico sobre qualquer questão legal suscitada pelo Segurado nos âmbitos civil, comercial, penal, trabalhista, fiscal ou administrativo.
- 3.3.** Horário de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto aos feriados.

4. ORIENTAÇÃO CONTÁBIL

- 4.1.** Quando solicitado pelo Segurado, Assistência Orientação Jurídica e Contábil fornecerá serviços de atendimento telefônico prestado por profissionais com a finalidade de orientar no âmbito contábil sobre qualquer questão legal suscitada pelo Segurado relacionado a:
- a) Abertura de Empresas;
 - b) Alterações contratuais;
 - c) Encerramento de Empresas;
 - d) Legalização na Junta Comercial, Prefeitura, Secretaria da Fazenda Estadual, Receita Federal e CETESB;

- e) Certidões Negativas em geral;
- f) Consultoria na Legislação de Impostos, baseada nas leis vigentes;
- g) Consultoria na emissão dos livros contábeis legalmente exigidos;
- h) Assessoria nos procedimentos de acordo com a Lei Previdenciária;
- i) Informações sobre Declarações de Imposto de Renda;
- j) Informativos das mudanças na legislação trabalhista;
- k) Orientação sobre benefícios e obrigações.

4.2. O atendimento será realizado pela Assistência Orientação Jurídica e Contábil, que responderá verbalmente na data e horário indicado pelo Segurado, às questões suscitadas, fornecendo subsídios teóricos e orientação prática, sem, contudo, emitir parecer escrito a respeito.

4.3. Horário de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto aos feriados.

5. LIMITE DE UTILIZAÇÃO

Estão previstas até 02 (duas) intervenções durante a vigência da apólice de seguro.

6. ÂMBITO GEOGRÁFICO

6.1. O âmbito de atendimento para o Serviço de Assistência Orientação Jurídica e Contábil será exclusivamente em Território Nacional, durante a vigência da apólice de seguro contratada junto a Seguros Unimed.

6.2. Orientação Jurídica e Contábil se restringe ao direito nacional e legislação em vigor no país.

7. EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

7.1. Além das exclusões gerais constantes neste manual, estarão excluídas informações sobre assuntos relativos às leis municipais.

8. EXCLUSÕES GERAIS

Além das exclusões já informadas neste manual, não serão prestados os serviços quando:

- 8.1.** As consultas relacionadas com atividades ilícitas do Segurado;
- 8.2.** As consultas não vinculadas ao objeto dos serviços contratados pelo Segurado;
- 8.3.** As consultas ou pedido de orientação sobre práticas ilegais ou antiéticas ou sobre formas de lesar pessoas ou entidades públicas ou privadas;

8.4. As consultas sobre direito e legislação estrangeiras;

8.5. Contratação de profissional que atenderá em nome da Assistência Orientação Jurídica e Contábil, efetuada direta ou indiretamente pelo Segurado.

9. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. A Assistência Orientação Jurídica e Contábil se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que o Segurado comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

10. COMUNICADO PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

10.1. Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de Assistência Orientação Jurídica e Contábil, o Segurado deverá solicitar pelo telefone, informando seu Nome, CPF, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

11. 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/ 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