

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA TORCEDOR

VIDA



Prezado(a) Segurado(a),

Primeiramente gostaríamos de parabenizá-lo pela decisão de contratar a **Assistência Torcedor** 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. DEFINIÇÃO.....	4
2. LIMITE TERRITORIAL.....	4
3. ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO.....	4
4. GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS.....	4
5. GARANTIAS RELATIVAS AOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES.....	7
6. EXCLUSÕES.....	8
7. COMUNICAÇÃO.....	9
8. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	9
9. CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	10

1. **DEFINIÇÕES**

- 1.1. Segurado:** Entende-se por segurado o Torcedor, titular da apólice de seguro contratada junto à Unimed seguradora.

2. **LIMITE TERRITORIAL**

- 2.1.** No que se refere aos Serviços aos Torcedores, Conveniência e Serviços ao Veículo - Conexão (itens Garantias De Assistência Às Pessoas e Garantias Relativas Aos Serviços De Informações), o direito à prestação dos Serviços de Assistência começa a partir da residência do segurado.

3. **ÂMBITO GEOGRÁFICO E DURAÇÃO**

O âmbito territorial da assistência será o seguinte:

- 3.1.** Fatos Geradores ocorridos no Brasil e no exterior.
- 3.2.** A utilização dos serviços de Assistência, neste previstos, se dará, exclusivamente, durante as 24 horas do dia da partida de futebol.

4. **GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS**

Os serviços relativos às Pessoas Seguradas abrangem as modalidades previstas neste artigo, e serão prestadas de acordo com as condições aqui estabelecidas, desde que respeitados integralmente os itens **1, 2 e 3** deste manual.

4.1. Transporte Inter Hospitalar ou Repatriação no Caso de Lesões ou Doença

Transporte Médico Inter Hospitalar

Se a equipe médica da clínica ou hospital em que estiver sendo atendido o segurado declarar, por meio de relatório médico, que não há recursos materiais ou humanos (condições) para proceder ao tratamento necessário, a Assistência Torcedor providenciará o meio de transporte mais adequado (com os recursos e o acompanhamento médico e/ou de enfermagem necessários), até a clínica ou hospital mais próximo em condições de atender o Usuário, de acordo com seu quadro clínico.

Limite: Até R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

4.2. Retorno ao Domicílio após Alta Hospitalar

No caso do segurado ter obtido o tratamento sob internação no local do evento, com posterior alta hospitalar e não apresentar condições para retornar ao seu domicílio (declarado na apólice) como passageiro regular, comprovado por relatório médico, a Assistência Torcedor providenciará o retorno do segurado pelo meio de transporte mais adequado (com os recursos e o acompanhamento médico e/

ou de enfermagem necessários), de acordo com seu quadro clínico.

4.2.1. Situação envolvendo risco de morte:

Em uma situação que envolva risco de morte, e em casos de urgência/emergência, o segurado ou seu representante, deverá sempre providenciar a transferência em caráter emergencial para um hospital adequado, próximo ao local do evento, pelos meios apropriados e imediatos, devendo, então, contatar a Central de Atendimento da Assistência Torcedor antes de deixar o centro hospitalar, a fim de prestar as informações adequadas o mais rápido possível. A Assistência Torcedor será responsável pela prestação dos serviços previstos nesta condição geral somente a partir do contato por parte do segurado ou de seu representante com a Central de Atendimento da Assistência Torcedor.

4.2.2. Atendimento de casos em situações de urgência e/ ou emergência:

A assistência médica em situações de urgência/ emergência será providenciada no menor prazo possível a partir da comunicação do segurado com a ASSISTÊNCIA TORCEDOR. Não havendo possibilidade de acionar a Central de Atendimento da ASSISTÊNCIA TORCEDOR, pela localização e urgência do evento, o segurado poderá recorrer a outros médicos e serviços, tendo o direito de solicitar o reembolso dos valores gastos, de acordo com os limites contratuais previstos na apólice.

Nota: O médico-regulador da ASSISTÊNCIA TORCEDOR, habituado a coordenar repatriações sanitárias, inclusive aéreas, durante as 24 horas do dia, definirá, em conjunto com a Diretoria Médica do Sistema Internacional de Assistência, o médico que assiste o paciente e o médico da ambulância que efetuará o transporte, qual será o meio e as condições de transporte mais adequadas, de acordo com o quadro clínico do segurado, sempre visando seu bem-estar e a preservação de sua vida.

Limite: Até R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

4.3. Transporte ou Repatriação do segurado Falecido

No caso de falecimento do segurado, a Assistência Torcedor tratará das formalidades para repatriação do corpo, garantindo o pagamento das despesas de transporte até o local de inumação no Brasil, incluindo-se os gastos para o fornecimento da urna funerária necessária para este transporte.

A Assistência Torcedor garante também as despesas de transporte ou repatriação do(s) acompanhante(s) até sua(s) residência(s) ou até o local de inumação, sempre que não seja possível a utilização do meio de transporte da viagem inicial, ou ainda que este meio não possibilite a sua locomoção no tempo necessário.

Pessoas menores de 18 anos ou com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos: Se algum dos acompanhantes for menor de 18 ou igual ou maior de 60 anos, encontrando-se sob a responsabilidade do segurado, a Assistência Torcedor cuidará dos tramites necessários para o embarque, que os trará de volta ao seu município de domicílio, ou seja, acompanhamento até o aeroporto, formalidades de embarque, coordenação com a companhia aérea, informação para os pais ou parentes dos dados referentes ao retorno.

Limite: Até R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

4.4. Informações em Caso de Perda ou Roubo de Documentos e Orientação para Obtenção de 2ª via de documentos

No caso de perda ou roubo de documentos, ASSISTÊNCIA TORCEDOR assessorará o segurado no fornecimento de informações e orientações para a obtenção de documentos provisórios ou definitivos.

4.5. Serviço de Táxi

Em caso de lesão em que seja necessária a locomoção do segurado até o Órgão Público mais próximo ou ainda quando ele esteja impossibilitado de realizá-la por seus meios próprios e desde que autorizada pela ASSISTÊNCIA TORCEDOR, esta providenciará um táxi para que o mesmo possa tomar as providências referentes ao evento ocorrido.

Limite: 100,00 (cem reais) por intervenção.

4.6. Serviço de Despachante – exclusivamente para o veículo do torcedor titular do seguro

Os serviços de despachante serão prestados exclusivamente quando houver Roubo, Furto ou Perda Total por Colisão do veículo de propriedade do torcedor titular do seguro, quando utilizado com a finalidade de locomoção de ida e volta ao estádio no dia do jogo (evento coberto). Ocorrendo alguma dessas hipóteses, o segurado entrará em contato com Assistência Torcedor e esta, por sua vez, acionará o serviço de despachante, colocando-o em contato direto com o segurado para elucidação, orientação e obtenção das informações e documentos necessários para formalização e acionamento do sinistro do veículo junto à seguradora responsável pela apólice de seguro do mesmo. A Assistência Torcedor responsabiliza-se pelos honorários do serviço do despachante, responsabilizando-se o segurado integralmente pelas despesas relativas às multas e taxas cobradas pelos órgãos públicos competentes.

A Assistência Torcedor providenciará para que o despachante retire, devolva e/ou entregue ao segurado na sua residência, ou em local por ele indicado (sempre que esteja em Território Nacional), a documentação de que trata este item.

Relação de documentos, cuja obtenção, junto aos órgãos públicos competentes, será de responsabilidade da Assistência Torcedor quando relacionado a eventos cobertos (jogos de futebol):

- Cópia de Prontuário e Negativa de Multa;
- Certidão Negativa de Multa de Furto;
- Extrato do Prontuário;
- 2ª Via IPVA;
- Retificação de Guia do IPVA;
- CRLV (Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo), quando necessário;
- Extrato de Certidão de Multas;
- Certidão de propriedade de veículo;

- Recibo de compra e venda de veículo;
- Certidão de isenção do IPVA;
- Cópia de Declaração de Importação (DI);
- Certidão de não localização de veículo.

Limite: Até 04 (quatro) intervenções durante o ano de vigência.

4.7. Registro no Cadastro do CNVR

Em caso de roubo ou furto do veículo de propriedade do segurado, Assistência Torcedor se responsabilizará pelo cadastramento do mesmo perante o CNVR (Cadastro Nacional de Veículos Roubados), mediante comprovação documentada.

4.8. Indicação Jurídica - Exterior

No caso de acidente ou demanda, Assistência Torcedor assessorará a Pessoa Segurada nos seguintes serviços:

4.8.1. Indicação de um Advogado de seu cadastro

A Pessoa Segurada deverá reembolsar Assistência Torcedor deste valor em “reais”. O prazo máximo para este reembolso é de 30 dias a contar da data do empréstimo. O não pagamento desta dívida no prazo acima estabelecido implicará no pagamento de juros moratórios de 1% ao mês e na multa de 2% sobre o valor do débito em atraso.

4.9. Transmissão de Mensagens Urgentes

A Assistência Torcedor garante a transmissão de mensagens urgentes, do segurado desde que se refiram a quaisquer dos eventos referentes nas modalidades de prestação previstas neste contrato.

5. GARANTIAS RELATIVAS AOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES

Os serviços de conveniência e informações estão relacionados neste artigo como segue:

- Programação de TV (canais abertos e fechados), jogos que serão transmitidos, canais e horários (jogos no Brasil e Exterior);
- Locais, preços e horários para aquisição de ingressos para os principais campeonatos de futebol no Brasil;
- Informações sobre calendários de jogos de futebol;
- Condições do trânsito para acesso aos estádios de futebol;
- Condições meteorológicas (previsão para horário dos jogos);
- Resultado da Loteria Esportiva;
- Classificação dos times dos principais campeonatos de futebol do Brasil, da Itália e da Espanha;

- Informações de telefones emergenciais;
- Informações de farmácias de plantão;
- Informações do trânsito nas principais cidades do país;
- Reserva de hospedagem nacional;
- Indicações esportivas;
- Agendamento de táxi (custo por conta do segurado).

Para estes serviços o segurado entra em contato com a Assistência Torcedor e solicita o tipo de informação que estão descritos neste item – Garantias Relativas Aos Serviços De Informações.

Nota: Para as informações que demandarem uma pesquisa mais apurada por parte da

Assistência Torcedor, será anotado o número do telefone para retorno ao segurado em um tempo máximo de 15 (quinze minutos).

A Assistência Torcedor não será responsável pela autenticidade das informações consultadas em “sites” públicos.

Nota Geral: A responsabilidade de Assistência Torcedor sobre todas as despesas de transporte referidas nas alíneas anteriores está limitada ao custo da tarifa econômica em transporte regular de passageiros.

6. EXCLUSÕES

6.1. Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações dos seguintes serviços:

- a) Serviços solicitados diretamente pelo segurado, sem prévio consentimento de Assistência Torcedor, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.
- b) Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente ao início da viagem.
- c) Assistência a todo e qualquer evento que resulte em lesão ou morte, causadas direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas do segurado.
- d) Assistência a eventos decorrentes de suicídio ou a lesões ocorridas em consequência de tentativa do mesmo.
- e) Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação médica.
- f) Despesas com aquisição de próteses, órteses, óculos e lentes de contato.
- g) Despesas com assistências por gravidez e parto.
- h) Despesas com o tratamento de doenças nervosas, neuroses, psicoses, inclusive traumática ou puerperal, bem como as causadas por epilepsia traumática ou essencial, que exijam internação,

psiquiatria, psicanálise, psicoterapia ou sonoterapia.

- i) Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional por parte do segurado.
- j) Despesas extras de hospedagem, tais como: refeições, bebidas, telefones e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel.

6.2. Excluem-se ainda das prestações e serviços de Assistência Torcedor, as derivadas de:

Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:

- a) Brigas de torcida, atos de terrorismo, vandalismo, tumultos, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.
- b) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.
- c) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.
- d) 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.

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

7. COMUNICAÇÃO

- 7.1.** Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de assistência, o segurado solicitará à Central de Atendimento 24 Horas, pelo telefone nº **0800 055 5430**, informando seu nome, nº do CPF, número do ingresso, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita, desde que previsto neste manual.

8. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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

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/ 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