

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA TRANSPORTE POR FALECIMENTO DE FAMILIAR

VIDA



Prezado(a) Segurado(a),

Primeiramente gostaríamos de parabenizá-lo pela decisão de contratar a **Assistência Transporte por Falecimento Familiar** 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. TRANSPORTE DO USUÁRIO POR FALECIMENTO DE UM FAMILIAR.....	4
4. ÂMBITO GEOGRÁFICO E DURAÇÃO	5
5. LIMITE DE UTILIZAÇÃO	5
6. EXCLUSÕES GERAIS	5
7. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	6

1. DEFINIÇÕES

- 1.1. **Segurado** entende-se por Segurado, no caso de pessoas físicas, o titular da apólice de seguro, trabalhador devidamente constante em GFIP da empresa interposta, desde que tenha residência habitual no Brasil.
- 1.2. **Familiar** entende-se por Familiar do Segurado, conforme Artigo 473 da CLT – Consolidação das Leis do Trabalho – Decreto Lei 5.452, de 01 de Maio de 1943, o cônjuge, ascendente, descendente, irmão ou pessoa que, declarada em sua carteira de trabalho e previdência social, viva sob sua dependência econômica.

2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

- 2.1. O serviço de assistência Transporte por Falecimento de Familiar 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 CNPJ do Sub Estipulante.
- 2.3. O segurado será responsável pelo(s) pagamento(s), diretamente ao prestador de serviços, de qualquer valor que eventualmente ultrapasse o limite estabelecido neste manual, para o serviço coberto.
- 2.4. Em nenhuma hipótese haverá reembolso de despesas para serviços solicitados diretamente pelo segurado a terceiros.

3. TRANSPORTE DO USUÁRIO POR FALECIMENTO DE UM FAMILIAR

- 3.1. No caso de falecimento de Familiar do Segurado, Assistência Transporte por Falecimento de Familiar fornecerá a assistência imediata para o deslocamento, entre a cidade de residência e trabalho habitual, até a cidade que ocorrerá o sepultamento ou cremação, e respectivo retorno à cidade de residência e trabalho habitual, seguindo os seguintes critérios:

3.2. **Até 600 (seiscentos) quilômetros rodoviários**

Quando a distância entre a cidade de residência e trabalho habitual, até a cidade que ocorrerá o sepultamento ou cremação do parente for de até 600 (seiscentos) quilômetros rodoviários, a assistência ocorrerá através do transporte público rodoviário doméstico – ônibus intermunicipal ou interestadual.

3.3. **Superior a 600 (seiscentos) quilômetros rodoviários**

Quando a distância entre a cidade de residência e trabalho habitual, até a cidade que ocorrerá o sepultamento ou cremação do parente for superior a 600 (seiscentos) quilômetros rodoviários, a

assistência poderá ocorrer através de transporte público aéreo doméstico, resguardando a disponibilidade de horários e assentos nos voos, que sejam viáveis para atendimento aos horários estabelecidos para o sepultamento ou cremação do parente.

Procedimentos necessários para o atendimento:

- a) Informar nome e/ou CNPJ do Sub Estipulante contratante; e
- b) Enviar para o e-mail atendimento@clubeassist.com.br uma cópia dos seguintes documentos:
 - Holerite em nome do segurado;
 - Página com nome do segurado na GRF – Guia de Recolhimento do FGTS;
 - Certidão de óbito; e
 - Documento de comprovação de parentesco.

4. ÂMBITO GEOGRÁFICO E DURAÇÃO

- 4.1. O âmbito de atendimento para o Serviço de Assistência Transporte por Falecimento de Familiar será exclusivamente em Território Nacional, durante a vigência da apólice de seguro contratada junto à Seguros Unimed.

5. LIMITE DE UTILIZAÇÃO

- 5.1. O valor previsto para esta Assistência é de até R\$ 900,00 (novecentos reais), limitado a 01 (um) único evento ao ano.

6. EXCLUSÕES GERAIS

- 6.1. Além das exclusões informadas neste manual, não serão prestados os serviços quando:
- 6.2. **Solicitados diretamente pelo segurado, sem prévio consentimento da Central de Atendimento 24 Horas.**
- 6.3. **Atos praticados por ação ou omissão do Segurado, causadas por má-fé.**

Excluem-se ainda das prestações e coberturas da Assistência Transporte por Falecimento de Familiar, as derivadas de:

- a) **Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de Ordem Pública.**
- b) **Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em Tempos de Paz.**
- c) **Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves e quaisquer outras perturbações de ordem pública.**

Esta exclusão não poderá ser aplicada para os casos em que o segurado estiver no exercício da prestação de serviço militar, de atos de humanidade em auxílio de outrem, no exercício legal de prática de esportes ou quando estiver utilizando, legalmente, de meio de transporte arriscado.

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)

• OUVIDORIA

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