

MANUAL DO SEGURADO

UNIMED RESIDENCIAL

SEGURO COMPREENSIVO

RAMOS ELEMENTARES





Prezado(a) Segurado(a),

Gostaríamos de agradecer pela contratação do **Unimed Residencial** e, principalmente, por confiar à **Seguros Unimed** a missão de protegê-lo.

O seguro adquirido lhe proporcionará mais tranquilidade, pois protegerá você, seu patrimônio e, conseqüentemente, o seu bem mais precioso, a sua família.

Por estar cada vez mais conectada aos seus clientes, a **Seguros Unimed** criou o Manual do Segurado, um material com linguagem simples e com as informações mais relevantes e importantes sobre o seguro contratado.

IMPORTANTE: Este manual não exclui a necessidade da leitura integral das Condições Gerais e, se aplicáveis, Condições Especiais da apólice contratada.

As Condições Gerais do Seguro Compreensivo Residencial encontram-se no site:

<https://www.segurosunimed.com.br/condicoes-gerais-unimed-residencial>

Para nós é uma honra tê-lo como segurado, por isso colocamos à disposição para mais esclarecimentos pelos telefones:

Atendimento Nacional: 0800 016 6633 das 8h às 20h em dias úteis;

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611 das 8h às 20h em dias úteis;

Ouvidoria: acesse www.segurosunimed.com.br/ouvidoria ou ligue 0800 001 2565 das 9h às 18h em dias úteis.





SEGUROS
Unimed

SUMÁRIO

1. Conheça a Seguros Unimed.....	6
2. Seguradora e Produto Regulamentados	6
3. Leitura das Condições Gerais e Especiais	7
4. Correção de Informações	7
5. Alteração de Informações	7
6. Conhecendo as Coberturas do Seguro Contratado.....	8
6.1. Coberturas Básicas	8
6.2. Coberturas Adicionais.....	8
7. Assistência Residencial Exclusiva	10
8. Avisando a Seguros Unimed sobre um Sinistro (Passo a Passo)	10
9. Comunicados	11
10. Franquia Participação Obrigatória do Segurado (P.O.S.).....	12
11. Regularização Financeira	12
12. Renovando sua Apólice	12
13. Canais de Atendimento: Central de Relacionamento e Ouvidoria	12
14. Escritórios Regionais.....	13
14.1. Sudeste	13
14.2. Sul	13
14.3. Centro-Oeste	14
14.4. Nordeste	14
14.5. Norte.....	15
15. Portfólio Seguros Unimed	16

1. Conheça a Seguros Unimed

A história começou em 1989 quando surgiu a Unimed Seguradora S/A, com o objetivo de oferecer planos de previdência aos médicos cooperados do Sistema Unimed. Como a Unimed Seguradora S/A operava em vários ramos de seguros, em 2001, para atender a legislação, foi criada também a Unimed Seguros Saúde S/A que passou a operar exclusivamente no segmento de saúde.

Em 2004, foi criada a Unimed Seguros, marca que representava a Unimed Seguradora S/A e sua controlada, a Unimed Seguros Saúde S/A. Em um trabalho de reposicionamento, mudando a cor da marca para azul, em 2008, surge a Seguros Unimed.

Entre 2014 e 2015 a Seguros Unimed, com a intenção de atender a necessidade de seus clientes e do mercado em geral, ampliou seu portfólio e passou a oferecer seguros também nos segmentos de Ramos Elementares com os produtos de Responsabilidade Civil Profissional para a Área da Saúde, D&O, Residencial e Empresarial.

Atualmente, o Sistema Unimed é formado por aproximadamente 350 cooperativas e conta com mais de 6 milhões de clientes, para os quais oferece produtos nos segmentos de Saúde, Vida, Previdência, Odonto e Ramos Elementares, e está entre as maiores do setor, apresentando solidez financeira histórica e atual, risco muito baixo, negócio seguro e valorizado.

Com matriz em São Paulo e diversos escritórios regionais distribuídos pelo país, a Seguros Unimed busca continuamente o aprimoramento de processos, o conhecimento das necessidades de seus clientes e o desenvolvimento de produtos conectados com o mercado.

2. Seguradora e Produto Regulamentados

Este seguro está registrado junto à Superintendência de Seguros Privados - SUSEP através do processo SUSEP nº **15414.900337/2014-38**. O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.

As condições contratuais deste produto protocolizadas pela Seguradora junto à SUSEP poderão ser consultadas no endereço eletrônico www.susep.gov.br, de acordo com o número de processos constante na apólice.

Você poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros, no site www.susep.gov.br, por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF. A verificação do documento que você receberá sobre o seguro contratado é um dos passos mais importantes, pois se qualquer informação estiver incorreta, você terá a chance de solicitar a correção, não correndo assim, o risco de ter sua cobertura prejudicada no futuro. Desta forma, após o recebimento da apólice referente ao Seguro **Unimed Residencial**, solicitamos que você confira todas as informações constantes no documento e comunique ao seu corretor de seguros ou a Seguros Unimed qualquer divergência encontrada.

Confira cuidadosamente na apólice: seus dados pessoais, o limite máximo de garantia, a franquia ou P.O.S. (participação obrigatória do segurado), a vigência e o local de risco. Se você optou pela contratação de coberturas adicionais, como Perda ou Pagamento de Aluguel, Danos Elétricos, Roubo de Bens, etc., confira se as mesmas se encontram amparadas pela apólice.

Não se esqueça de conferir se o prêmio, forma de pagamento e quantidade de parcelas estão de acordo com o que foi contratado.

Não havendo nenhuma divergência na apólice, fique tranquilo, pois tudo o que foi contratado está garantido e será passível de cobertura, se necessário.

3. Leitura das Condições Gerais e Especiais

O Manual do Segurado é um resumo que facilitará muito o entendimento do seguro contratado, mas este manual não exclui a necessidade de leitura das Condições Gerais, e se aplicáveis, das Condições Especiais que estão no site:

<http://www.segurosunimed.com.br/residencial/condicoes/>

IMPORTANTE: Em caso de dúvidas quanto ao significado de alguns termos neste Manual do Segurado, você poderá verificar as definições no glossário das Condições Gerais.

4. Correção de Informações

Na documentação que comprova a contratação do **Unimed Residencial**, você identificou alguma informação incorreta referente aos seus dados pessoais, às coberturas contratadas ou a outras informações?

Se sim, entre em contato com seu corretor de seguros ou com um de nossos escritórios regionais e solicite a correção das divergências. Para sua segurança, sugerimos que formalize por e-mail ou fisicamente qualquer solicitação de correção.

IMPORTANTE: Não deixe de comunicar a Seguros Unimed qualquer informação divergente, pois somente a emissão da apólice com as informações corretas garantem a cobertura securitária contratada.

5. Alteração de Informações

Qualquer alteração das características da sua apólice contratada, deverão ser imediatamente comunicadas à seguradora por escrito pelo segurado ou seu representante legal, sob pena de direito de indenização.

1. Caso queira alterar as coberturas de sua apólice, por exemplo, limite máximo de indenização ou incluir coberturas adicionais, siga o mesmo procedimento anterior.

Da mesma forma, alterações de dados pessoais também devem ser comunicadas a Seguros Unimed para mantermos suas informações atualizadas e não termos, por exemplo, problemas no envio de comunicados.

6. Conhecendo as Coberturas do Seguro Contratado

A seguir você encontrará as coberturas básicas que estão amparadas pela apólice contratada e também as coberturas adicionais, se aplicáveis.

6.1. Coberturas Básicas

Garante a indenização, até o Limite Máximo de Indenização, das perdas e/ou danos materiais causados por incêndio, queda de raio dentro do imóvel especificado na apólice, explosão de qualquer natureza e/ou qualquer substância, fumaça e queda de aeronaves ou engenhos aéreos ou espaciais.

Entende-se por:

a) Incêndio: É o fogo que se propaga, ou se desenvolve com intensidade, destruindo e causando prejuízos. Para fins deste seguro não basta que haja fogo, mais que o fogo se alastre, se desenvolva, se propague. As chamas residuais que aparecem em caso de desarranjo elétrico não caracterizam incêndio.

b) Queda de Raio: descarga elétrica atmosférica, que atinja o terreno segurado ocasionando danos estruturais ao imóvel, exceto danos elétricos.

c) Explosão: de qualquer aparelho, substância ou produto, independente de onde tenha ocorrido.

d) Fumaça: proveniente de desarranjo no funcionamento de qualquer aparelho, integrante ou formando parte, da instalação de calefação, aquecimento ou cozinha no edifício Segurado, e somente quando tal aparelho se encontre conectado a uma chaminé por um cano condutor de fumo. Estão também garantidos os danos por fumaça proveniente de incêndio ocorrido fora do terreno onde se localiza o imóvel do Segurado

e) Aeronaves ou engenhos aéreos ou espaciais: todo aparelho de navegação aérea, bem como objetos que sejam parte integrante dos mesmos ou por eles conduzidos.

6.2. Coberturas Adicionais

Perda ou Pagamento de Aluguel:

I) Perda de Aluguel: Prejuízo sofrido pelo segurado, se proprietário do imóvel segurado, relativo ao aluguel que o imóvel segurado, desde que comprovadamente locada à ocasião do sinistro, deixar de render por não poder ser ocupado, no todo ou em parte, em consequência de sinistro coberto pela cobertura básica da presente apólice.

II) Pagamento de Aluguel: Aluguel, despesas ordinárias de condomínio e parcelas mensais de imposto predial que o segurado proprietário do imóvel segurado tiver que pagar a terceiros, caso seja compelido a alugar outro imóvel, em consequência de sinistro coberto pela cobertura básica da

presente apólice, ou aluguel que o segurado inquilino do imóvel onde está instalada a residência tiver que pagar a terceiros, pela mesma razão, desde que o contrato de aluguel do prédio não seja rescindido.

Danos elétricos: A seguradora indenizará até o Limite Máximo de Indenização contratado os danos elétricos causados a máquinas, equipamentos ou instalações eletrônicas ou elétricas devido a variações anormais de tensão, curto-circuito, calor gerado acidentalmente por eletricidade, descargas elétricas, eletricidade estática, bem como os danos causados pela queda de raio exclusivamente dentro do terreno onde está localizado o imóvel segurado e desde que haja vestígios físicos inequívocos da ocorrência de tal fato.

Roubo de Bens: A cobertura adicional de Roubo ou Furto Qualificado de Bens e Mercadorias (este último na modalidade de furto qualificado com destruição ou rompimento de obstáculo e utilização de chave falsa). Esta cobertura garante até o Limite Máximo de Garantia contratado, as perdas e/ou danos materiais causados diretamente por roubo ou furto qualificado com destruição ou rompimento de obstáculo e utilização de chave falsa dos bens de propriedade do segurado, no interior do imóvel, incluída também a garantia de danos materiais causados ao imóvel ou conteúdos durante a prática ou pela simples tentativa do roubo ou furto qualificado.

Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado, Queda de Granizo e Neve: A seguradora indenizará até o Limite Máximo de Indenização contratado os danos causados aos bens segurados diretamente por vendaval, furacão, ciclone, tornado e queda de granizo. Entende-se por “dano direto” aquele causado por algum dos eventos cobertos e que incide imediatamente sobre os bens, objeto deste seguro, bem como aquele que teve como intermediário algum elemento material, movido, concomitantemente, pelos mesmos eventos cobertos.

Quebra de Vidros: A seguradora indenizará até o Limite Máximo de Indenização contratado a quebra, dos vidros planos que integrem a construção, bem como dos espelhos planos, tampos de mesa, blindex planos, mármore e granitos desde que quaisquer destes itens estejam instalados nos locais destinados ao seu uso decorrentes de ou causados por:

- I) Quebra de vidros, espelhos, mármore e granitos, de forma espontânea, ou causados por imprudência ou culpa de terceiros, ou por ato involuntário do segurado e de seus empregados;
- II) Quebra de vidros, espelhos, mármore e granitos, resultantes de ações de calor artificial ou de chuva de granizo.

Abrange também as despesas com instalação provisória de vidros ou vedações nas aberturas que continham os vidros quebrados.

IMPORTANTE: Não deixe de ler a íntegra das Coberturas Adicionais disponíveis para contratação que estão no site:

<http://www.segurosunimed.com.br/residencial/condicoes/>

7. Assistência Residencial Exclusiva

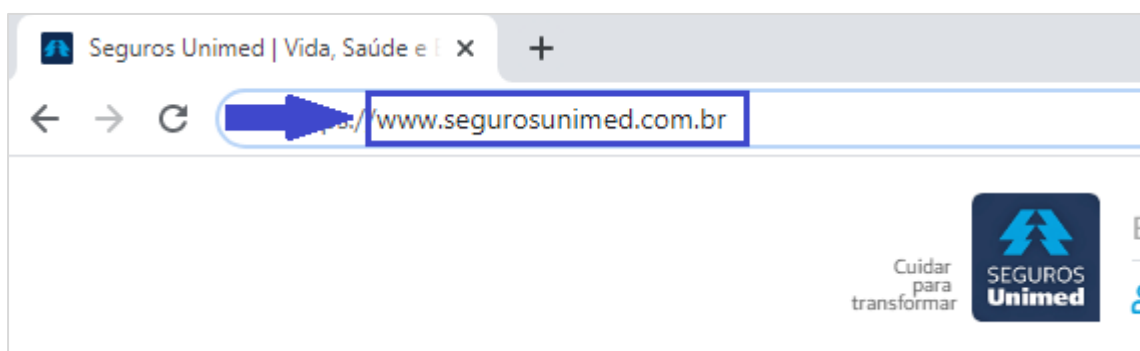
Junto com a apólice de seguro da sua residência você dispõe do serviço de Assistência Residencial Exclusiva da Seguros Unimed 24 horas por dia, com um pacote de serviços e apoio de profissionais especializados para emergências domésticas. São diversas coberturas que proporcionam mais conforto e tranquilidade para sua residência. Conheça alguns dos serviços exclusivos em nosso Manual de Assistência 24 horas que você encontra no site:

<https://www.segurosunimed.com.br/condicoes-gerais-unimed-residencial>

8. Avisando a Seguros Unimed sobre um Sinistro (Passo a Passo)

1º Passo

Acesse o site www.segurosunimed.com.br através do navegador de sua preferência.



2º Passo


Selecione a aba **Para Você**, depois clique na opção **Residencial**.



3º Passo

Já em **Residencial**, vá com o cursor até o final da página e selecione na seção **Serviços na palma da mão – Formulários de Sinistro**.

Serviços na palma da mão

Condições gerais Perguntas Frequentes  Formulários de Sinistro

Em **Formulários de Sinistro**, escolha **Aviso de Sinistro**.

[Home](#) > Formulários de Sinistro

Formulários de Sinistro

Residencial

-  [Relação de Documentos em Caso de Sinistro – Property](#)
-  [Aviso de Sinistro – Property](#)
-  [Autorização de Pagamento Pessoa Física](#)
-  [Declaração de Existência e Compromisso de Guarda de Salvados](#)

9. Comunicados

Estamos conectados para cuidar de você, por isso acompanharemos de perto a sua apólice e se houver qualquer situação que requeira alguma ação, nós enviaremos um alerta para o e-mail cadastrado.

Os comunicados servem para mantê-lo atualizado sobre a situação da apólice e ajudá-lo a identificar algumas situações como, por exemplo, parcela em atraso e outros assuntos que entendamos ser relevantes para você.

Siga as instruções dos comunicados que receber e mantenha seu patrimônio protegido.

10. Franquia | Participação Obrigatória do Segurado

Em caso de sinistro, poderá ser deduzido dos prejuízos cobertos apurados em cada sinistro, a franquia ou Participação Obrigatória do Segurado (P.O.S.), conforme indicado na apólice por cobertura contratada.

11. Regularização Financeira

Lembre-se que apenas o pagamento das parcelas no seu devido vencimento garante a cobertura securitária contratada. No entanto, se houve algum problema que o impediu de seguir esse procedimento, entre em contato com seu corretor de seguros ou entre em contato conosco através da nossa Central de Relacionamento o quanto antes para regularizar a pendência e não correr o risco de ter sua apólice encerrada ou o seu período de vigência reduzido.

Você pode falar conosco para regularizar sua situação através dos telefones:

Atendimento Nacional: 0800 016 6633

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611

12. Renovando sua Apólice

Chegou a hora de renovar a apólice do seguro **Unimed Residencial** para que seu patrimônio permaneça protegido. Como proceder?

Entre em contato com seu corretor de seguros ou com um de nossos escritórios regionais e informe-se sobre os procedimentos que deve adotar.

13. Canais de Atendimento: Central de Relacionamento e Ouvidoria

Você tem um canal de comunicação direto com a Seguros Unimed e pode entrar em contato conosco sempre que precisar, pois a nossa Central de Relacionamento está disponível para atender você através dos telefones:

Atendimento Nacional: 0800 016 6633

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 18h (exceto feriados nacionais)

Através deste canal você pode: solicitar 2ª via de boleto; reprogramar débitos em sua conta; solicitar 2ª via de apólice; solicitar o retorno de um médico ou advogado para esclarecer alguma situação; entre outros. Se preferir, pode acessar o site www.segurosunimed.com.br/fale-conosco e seguir as orientações de comunicação online.

Você ainda tem à sua disposição a nossa ouvidoria, um canal de comunicação diferenciado, em função das suas características de autonomia, independência e imparcialidade. Se você não concordar com a

decisão adotada por determinada área responsável e/ou não obter sucesso em seus pleitos junto a Seguros Unimed e não tiver recorrido à esfera judicial pode entrar em contato através do:

Site: www.segurosunimed.com.br/ouvidoria

Telefone: 0800 001 2565

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 18h (exceto feriados nacionais)

É a Seguros Unimed cada vez mais conectada para cuidar de você.

14. Escritórios Regionais

Para melhor atender seus clientes e corretores, a Seguros Unimed possui Escritórios Regionais localizados em 22 pontos do território brasileiro. Veja qual deles atende a sua localidade e, se precisar, entre em contato conosco.

14.1. Sudeste

São Paulo

Escritório Regional São Paulo - Tel: (011) 3265-9555

Escritório Regional Bauru - Tel: (014) 3226-4289

Escritório Regional Campinas - Tel: (019) 3231-2116 | 3237-8322

Escritório Regional Ribeirão Preto - Tel: (016) 3911-5868

Escritório Regional São José do Rio Preto - Tel: (017) 3222-2938

Escritório Regional Vale do Paraíba - Tel: (012) 3941-7736

Espírito Santo

Escritório Regional Vitória - Tel: (027) 3324-8854 | 3324-3490 MG

Minas Gerais

Escritório Regional Belo Horizonte - Tel: (031) 3485-1617

Escritório Regional Varginha - Tel: (035) 3221-4071

Rio de Janeiro

Escritório Regional Rio de Janeiro - Tel: (021) 2233-3393 | 2233-0694 | 2233-2162

14.2. Sul

Paraná

Escritório Regional Curitiba - Tel: (041) 3387-4149 | 3387-4147

Escritório Regional Londrina - Tel: (043) 3344-2211

Santa Catarina

Escritório Regional Florianópolis - Tel: (048) 3224-2842

Rio Grande do Sul

Escritório Regional Caxias do Sul - Tel: (054) 3419-8103 | 3202-1165 | 3202-1130

Escritório Regional Porto Alegre - Tel: (051) 3330-1006

14.3. Centro-Oeste

Distrito Federal

Escritório Regional Brasília - Tel: (061) 3323-1303 | 3322-8702

Goiás

Escritório Regional Goiânia - Tel: (062) 3251-6454

Mato Grosso

Escritório Regional Cuiabá - Tel: (065) 3324-1516

14.4. Nordeste

Ceará

Escritório Regional Fortaleza - Tel: (085) 3264-5955

Pernambuco

Escritório Regional Recife - Tel: (081) 3222-7044 | 3222-7045

Sergipe

Escritório Regional Aracajú - Tel: (079) 3211-3781

Bahia

Escritório Regional Salvador - Tel: (071) 3342-6165

14.5. Norte

Amapá

Escritório Regional Amapá - Tel: (085) 3264-5955

Amazonas

Escritório Regional Amazonas - Tel: (092) 99214-1732

Pará

Escritório Regional Pará - Tel: (085) 3264-5955

Roraima

Escritório Regional Roraima - Tel: (092) 99214-1732

15. Portfólio Seguros Unimed

Conheça um pouco mais o nosso portfólio e veja quais soluções a Seguros Unimed oferece para você.

Conte conosco para protegê-lo e também, para garantir segurança e tranquilidade para sua família, sua residência, sua empresa e seus colaboradores.

Ramos Elementares

Seguros desenvolvidos com o objetivo garantir as perdas, danos ou responsabilidades sobre objetos ou pessoas.

Vida

Produtos que garantem ao beneficiário o pagamento de indenização em caso de morte natural e/ou acidental do segurado ou, conforme contratação, indenização para o próprio segurado em caso de invalidez.

Previdência

Produtos que auxiliam no planejamento de um futuro tranquilo e com qualidade de vida na aposentadoria.

Saúde

A Seguros Unimed tem os seguros de saúde com os melhores serviços e ampla cobertura médico-hospitalar, proporcionando qualidade de vida e bem-estar.

Os produtos têm características e modalidades diferentes, partindo de planos regionais com rede funcional a planos com rede e coberturas diferenciadas.

Odonto

Manter a saúde bucal é o primeiro passo para uma vida mais alegre. A Unimed Odonto é a operadora de planos odontológicos do Sistema Unimed, sob gestão da Seguros Unimed, e oferece planos para diferentes perfis com condições exclusivas e ampla cobertura nacional.



Unimed Seguros Patrimoniais S.A. | CNPJ/MF: 12.973.906/0001-71 | Reg. SUSEP 01970
Alameda Ministro Rocha Azevedo, 366 - Cerqueira César | CEP: 01410-901 | São Paulo - SP
Atendimento Nacional: 0800 016 6633 | Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611
Ouvidoria: acesse www.segurosunimed.com.br/ouvidoria ou ligue 0800 001 2565
Telefones Contingenciais - Atendimento Nacional: (0XXDDD*) 4000-1633
Atendimento ao Deficiente Auditivo: (0XXDDD*) 4000-1611
Ouvidoria: (0XXDDD*) 4000-1285 – [*DDD da capital do estado do segurado]
www.segurosunimed.com.br