



**ASSISTÊNCIAS**



## CESTA BÁSICA MANUAL DE ASSISTÊNCIA

**UNIMED CESTA BÁSICA**, um cuidado especial para proporcionar tranquilidade em momentos de necessidades básicas de sua família: **a alimentação**.

Para utilizar o serviço, basta entrar em contato com a Central de Atendimento 24 horas pelo telefone **0800 016 66 33 (ligação gratuita)**.

**Seguros Unimed, cuidado inspirado em você!**

### DEFINIÇÕES

**Segurado:** Para fins de utilização dos serviços da assistência **CESTA BÁSICA**, entende-se por Segurado o titular da apólice de seguro, desde que tenha residência habitual no Brasil.

**Beneficiário:** Entende-se por Beneficiário a pessoa previamente indicada pelo titular da apólice de seguros contratada junto à **Seguros Unimed** para receber o benefício na ocorrência do evento (morte ou invalidez).

**Observação:** Não havendo nomeação desse(s) beneficiário(s) pelo segurado, a Seguradora destinará a indenização pagando aos herdeiros legais.

### ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

- O âmbito territorial da assistência **UNIMED CESTA BÁSICA** estende-se, unicamente, ao Território Brasileiro.
- A utilização dos serviços da assistência **UNIMED CESTA BÁSICA** se dará, exclusivamente, durante a vigência da apólice de seguro comercializada pela **Seguros Unimed**, da qual é adicional.

### COMUNICAÇÃO PARA SOLICITAÇÃO DE ASSISTÊNCIA

Quando ocorrer algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência **Unimed Cesta Básica**, o segurado ou beneficiário(s) entrará(ão) em contato pelo telefone da **Central de Atendimento 24 horas 0800 016 66 33**, informando nome do segurado titular e local para entrega da cesta ou cartão – conforme contratação.

### SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

No caso de morte ou invalidez do Segurado Titular, a Brasil Assistência se responsabilizará pelo envio ao Titular ou Beneficiário(s) devidamente autorizado(s) de uma cesta alimentícia no padrão e período pré-determinados na apólice de seguro, ou de crédito eletrônico em cartão



Conectados  
para cuidar  
de você



## ASSISTÊNCIAS



magnético destinado para tal fim, de acordo com o previamente contratado junto à **Seguros Unimed**.

- Para reclamação em caso de recebimento da Cesta Alimentícia ou Cartão Magnética o Segurado Titular ou Beneficiário(s) deverá(ão) entrar em contato pelo **telefone 0800 0555430**.
- Para consulta à Rede Credenciada, o Segurado Titular ou Beneficiário(s) deverá(ão) acessar o link **[www.ticket.com.br/portal/portalcorporativo/usuario/rede-credenciada/](http://www.ticket.com.br/portal/portalcorporativo/usuario/rede-credenciada/)**

### DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

A relação de documentos encontra-se nas condições gerais de cada produto contratado em que esta cobertura é parte da cláusula adicional.

**Nota 1:** O custo do frete já contempla o custo da Cesta Alimentícia.

**Nota 2:** As marcas dos produtos que compõem as cestas poderão sofrer ajustes.

### EXCLUSÕES

Além das exclusões já previstas na cláusula adicional e nas condições gerais do Seguro, não serão concedidas as seguintes prestações:

- a) Serviços solicitados diretamente, sem prévio consentimento da assistência **UNIMED CESTA BÁSICA**.
- b) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do Usuário, causados por má-fé.

### CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A assistência **UNIMED CESTA BÁSICA** se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- a) O Segurado ou Beneficiário(s) causar(em) ou provocar(em) intencionalmente um fato que dê origem à necessidade da prestação dos serviços aqui descritos.
- b) O Segurado ou Beneficiário(s) omitir(em) informações ou fornecer(em) intencionalmente informações falsas.

**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)



Conectados  
para cuidar  
de você



## ASSISTÊNCIAS



### • 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](mailto: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



Conectados  
para cuidar  
de você