

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

UNIMED
CESTA NATALIDADE

VIDA



Parabéns,

Prezado(a) Segurado(a),

Ao contratar a **Assistência Cesta Natalidade** para compor o seu seguro, você adquiriu uma proteção com a qualidade Seguros Unimed.

Este serviço foi estruturado com nosso fornecedor que está preparado para suprir as necessidades dos nossos Contratantes e Beneficiários com a mesma responsabilidade e transparência que a Seguros Unimed prioriza.

Indicamos a leitura desse Manual que constam as cláusulas que o regem, e nos colocamos a disposição para esclarecimentos com a habitual atenção que é nossa marca.

Agradecemos a confiança.

Atenciosamente,

Seguros Unimed

Estamos disponíveis também através de nossos canais de comunicação:

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



SUMÁRIO

1. DEFINIÇÕES.....	4
2. ÂMBITO TERRITORIAL	4
3. COMUNICAÇÃO	4
4. ENTREGA DA CESTA	4
5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	5

A Seguros Unimed preparou um presente de boas-vindas para a chegada do seu bebê: **Unimed Assistência Cesta Natalidade**, contendo itens de higiene para cuidar dele com todo o carinho que ele merece e também para você mamãe!

Para solicitá-la basta entrar em contato com a Central de Assistência 24 Horas, no telefone nº **0800 285 0085**.

1. DEFINIÇÕES

- 1.1. **Usuário:** Entende-se por Usuário, no caso de pessoas físicas, o titular do seguro, trabalhador devidamente constante em GEFIP da empresa interposta, desde que tenha residência habitual no Brasil e limite de idade até a data da contratação da Assistência até 75 anos, 11 meses e 29 dias.
- 1.2. **Estipulante:** é a empresa responsável pela contratação da Apólice de Seguro/Assistência junto à Seguros Unimed.
- 1.3. **Segurada(o):** é a pessoa física, de sexo feminino ou masculino, funcionária(o) da empresa Estipulante.
- 1.4. **Evento Previsto:** nascimento de filho* da(o) segurada(o).
**Importante:* Entende-se por filho, além de filho(s) natural(is), o(s) também adotado(s), conforme previsto na Constituição Federal de 1988 (Art. 227, § 6º).
- 1.5. **Prestadora:** empresa terceirizada e especializada, contratada pela Seguradora, para realização dos serviços aos seus segurados.

2. ÂMBITO TERRITORIAL

Território Nacional.

3. COMUNICAÇÃO

Para utilização da **Assistência Cesta Natalidade** o aviso deverá ser efetuado pela empresa Estipulante e/ou pela(o) Segurada(o) por meio de ligação junto à Central de Assistência 24 Horas, **número 0800 285 0085**.

- Deverão ser informados o nome completo da(o) segurada(o) e o nº de seu CPF.
- Em caso de nascimento múltiplo, será entregue uma cesta por bebê.

Obs.: É necessário o envio de cópia da Certidão de Nascimento do filho(a), para comprovação do evento.

4. ENTREGA DA CESTA

- 4.1. O prazo para solicitar a Cesta Natalidade junto a Seguradora será até 60 (sessenta) dias a contar da data do nascimento do(a) filho(a) da segurada(o).

- 4.2.** O prazo de envio da cesta à(ao) segurada(o) será de até 30 (trinta) dias, contados de sua solicitação junto à Central 24 horas. Serão entregues produtos selecionados, tais como: fralda descartável, lenços umedecidos, cotonete, mamadeira, absorvente e protetor de seio, loção hidratante, entre outros, valorizando a qualidade e levando-se em consideração os prazos de validade.
- 4.3.** Para garantir a qualidade na entrega serão utilizadas embalagens de papelão ondulado, reforçadas e lacradas.

5. 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 | Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611
Ouvidoria: acesse www.segurosunimed.com.br/ouvidoria ou ligue 0800 001 2565
www.segurosunimed.com.br