



ORIENTAÇÃO JURÍDICA MANUAL DE ASSISTÊNCIA

DEFINIÇÕES

USUÁRIO:

Entende-se por Usuário, no caso de pessoas físicas, o segurado titular da apólice de seguro, desde que tenha residência habitual no Brasil.

Orientação Jurídica

A Orientação Jurídica será prestada por Advogado do corpo jurídico contratado pela **LABRYS** ou, na impossibilidade de atendimento, independentemente do motivo, por advogados livremente escolhidos pelo **USUÁRIO** quando este estiver na condição de requerido/réu/demandado (polo passivo) em Ações Judiciais de:

- Alimentos;
- Guarda de Menores;
- Investigação de Paternidade;
- Tutela;
- Curatela;
- Interdição;
- Adoções Judiciais.

FORMA DE PAGAMENTO

Quando o serviço ao **USUÁRIO** for prestado através da Central de Atendimento da **LABRYS** ou, ainda, por seu corpo jurídico, ou por terceiros contratados de sua responsabilidade, não haverá que se falar em reembolso.

No entanto, quando o serviço for prestado por advogado de livre escolha do **USUÁRIO**, independentemente se este tenha ou não tentado atendimento pela Central de Atendimento da **LABRYS**, esta se obriga a efetuar o reembolso ao **USUÁRIO** correspondente a 5% (cinco por cento) do valor de consulta jurídica, conforme tabela da OAB/ES, limitado a R\$ 20,00 (vinte reais), no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da apresentação de requerimento.

Para efetivação do reembolso, o **USUÁRIO** deverá enviar:

- 1) Ficha de Atendimento preenchida em nome do **USUÁRIO**, onde conste o tipo de atendimento e nº do CNPJ do escritório de advocacia, quando pessoa jurídica;
- 2) Cópia da Carteira da OAB do advogado que prestou o atendimento;
- 3) Cópia do RG, CPF e CTPS do **USUÁRIO**;
- 4) Cópia da Notificação Judicial que ensejou a consulta;
- 5) Dados bancários para realização do reembolso.





ASSISTÊNCIAS



Todos os documentos informados acima deverão ser enviados para o endereço **LABRYS ACESSORIA E CONSULTORIA LTDA. – ME**, inscrita no CNPJ 19.008.097/0001-07, com sede na Rua Capitão José Maria, nº 1469, Sala 101, Edifício Aurich, Centro, Linhares, CEP 29.900-173.

UTILIZAÇÃO

O USUÁRIO terá direito a somente 01 (um) reembolso por ano independentemente da quantidade de consultas jurídicas que possa vir a realizar.

Da mesma forma, será também garantido o mínimo 01 (uma) utilização por ano por tipo de ação e por processo, por meio de atendimento telefônico gratuito, ou corpo jurídico, ou terceiros contratados pela **LABRYS** em âmbito nacional.

Assim, quando o USUÁRIO responder por mais de um tipo de ação e/ou por mais de um processo das modalidades que se encontram cobertas, este terá direito a 01 (um) reembolso por ano pela consulta realizada por advogado de sua livre escolha ou a garantia de 01 (um) atendimento telefônico gratuito, pelo corpo jurídico ou terceiros contratados pela **LABRYS** no âmbito nacional.

ADOÇÕES JUDICIAIS

Para utilizar o serviço, basta entrar em contato com a Central de Atendimento 24 horas pelo telefone 0800 038 1613.

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

- **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.



Conectados
para cuidar
de você



ASSISTÊNCIAS



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



Conectados
para cuidar
de você