

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

---

**UNIMED  
TORCEDOR**

---

VIDA



# Parabéns,

Prezado(a) Segurado(a),

Ao contratar a **Assistência Torcedor** 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](http://www.segurosunimed.com.br/ouvidoria) ou ligue 0800 001 2565 das 9h às 18h em dias úteis



# SUMÁRIO

1. DEFINIÇÃO.....	4
2. LIMITE TERRITORIAL.....	4
3. ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO.....	4
4. GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS.....	4
5. GARANTIAS RELATIVAS AOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES.....	7
6. EXCLUSÕES .....	8
7. COMUNICAÇÃO .....	9
8. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	9
9. CANAIS DE COMUNICAÇÃO .....	10

## 1. **DEFINIÇÃO**

**Segurado:** Entende-se por segurado o Torcedor, titular da apólice de seguro contratada junto à Unimed seguradora.

## 2. **LIMITE TERRITORIAL**

No que se refere aos Serviços aos Torcedores, Conveniência e Serviços ao Veículo - Conexão (itens Garantias De Assistência Às Pessoas e Garantias Relativas Aos Serviços De Informações), o direito à prestação dos Serviços de Assistência começa a partir da residência do segurado.

## 3. **ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO**

O âmbito territorial da assistência será o seguinte:

- 3.1. Fatos Geradores ocorridos no Brasil e no exterior.
- 3.2. A utilização dos serviços de Assistência, neste previstos, se dará, exclusivamente, durante as 24 horas do dia da partida de futebol.

## 4. **GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS**

Os serviços relativos às Pessoas Seguradas abrangem as modalidades previstas neste artigo, e serão prestadas de acordo com as condições aqui estabelecidas, desde que respeitados integralmente os itens 1, 2 e 3 deste manual.

### 4.1. **Transporte Inter Hospitalar ou Repatriação no Caso de Lesões ou Doença**

#### **Transporte Médico Inter Hospitalar**

Se a equipe médica da clínica ou hospital em que estiver sendo atendido o segurado declarar, por meio de relatório médico, que não há recursos materiais ou humanos (condições) para proceder ao tratamento necessário, a Assistência Torcedor providenciará o meio de transporte mais adequado (com os recursos e o acompanhamento médico e/ou de enfermagem necessários), até a clínica ou hospital mais próximo em condições de atender o Usuário, de acordo com seu quadro clínico.

Limite: Até R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

### 4.2. **Retorno ao Domicílio após Alta Hospitalar**

No caso do segurado ter obtido o tratamento sob internação no local do evento, com posterior alta hospitalar e não apresentar condições para retornar ao seu domicílio (declarado na apólice) como passageiro regular, comprovado por relatório médico, a Assistência Torcedor providenciará o retorno do segurado pelo meio de transporte mais adequado (com os recursos e o acompanhamento médico e/ou de enfermagem necessários), de acordo com seu quadro clínico.

#### **4.2.1. Situação envolvendo risco de morte:**

Em uma situação que envolva risco de morte, e em casos de urgência/emergência, o segurado ou seu representante, deverá sempre providenciar a transferência em caráter emergencial para um hospital adequado, próximo ao local do evento, pelos meios apropriados e imediatos, devendo, então, contatar a Central de Atendimento da Assistência Torcedor antes de deixar o centro hospitalar, a fim de prestar as informações adequadas o mais rápido possível. A Assistência Torcedor será responsável pela prestação dos serviços previstos nesta condição geral somente a partir do contato por parte do segurado ou de seu representante com a Central de Atendimento da Assistência Torcedor.

#### **4.2.2. Atendimento de casos em situações de urgência e/ ou emergência:**

A assistência médica em situações de urgência/ emergência será providenciada no menor prazo possível a partir da comunicação do segurado com a ASSISTÊNCIA TORCEDOR. Não havendo possibilidade de acionar a Central de Atendimento da ASSISTÊNCIA TORCEDOR, pela localização e urgência do evento, o segurado poderá recorrer a outros médicos e serviços, tendo o direito de solicitar o reembolso dos valores gastos, de acordo com os limites contratuais previstos na apólice.

Nota: O médico-regulador da ASSISTÊNCIA TORCEDOR, habituado a coordenar repatriações sanitárias, inclusive aéreas, durante as 24 horas do dia, definirá, em conjunto com a Diretoria Médica do Sistema Internacional de Assistência, o médico que assiste o paciente e o médico da ambulância que efetuará o transporte, qual será o meio e as condições de transporte mais adequadas, de acordo com o quadro clínico do segurado, sempre visando seu bem-estar e a preservação de sua vida.

Limite: Até R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

#### **4.3. Transporte ou Repatriação do segurado Falecido**

No caso de falecimento do segurado, a Assistência Torcedor tratará das formalidades para repatriação do corpo, garantindo o pagamento das despesas de transporte até o local de inumação no Brasil, incluindo-se os gastos para o fornecimento da urna funerária necessária para este transporte.

A Assistência Torcedor garante também as despesas de transporte ou repatriação dos acompanhante(s) até sua(s) residência(s) ou até o local de inumação, sempre que não seja possível a utilização do meio de transporte da viagem inicial, ou ainda que este meio não possibilite a sua locomoção no tempo necessário.

Pessoas menores de 18 anos ou com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos: Se algum dos acompanhantes for menor de 18 ou igual ou maior de 60 anos, encontrando-se sob a responsabilidade do segurado, a Assistência Torcedor cuidará dos tramites necessários para o embarque, que os trará de volta ao seu município de domicílio, ou seja, acompanhamento até o aeroporto, formalidades de embarque, coordenação com a companhia aérea, informação para os pais ou parentes dos dados referentes ao retorno.

Limite: Até R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

#### **4.4. Informações em Caso de Perda ou Roubo de Documentos e Orientação para Obtenção de 2ª via de documentos**

No caso de perda ou roubo de documentos, ASSISTÊNCIA TORCEDOR assessorará o segurado no fornecimento de informações e orientações para a obtenção de documentos provisórios ou definitivos.

#### **4.5. Serviço de Táxi**

Em caso de lesão em que seja necessária a locomoção do segurado até o Órgão Público mais próximo ou ainda quando ele esteja impossibilitado de realizá-la por seus meios próprios e desde que autorizada pela ASSISTÊNCIA TORCEDOR, esta providenciará um táxi para que o mesmo possa tomar as providências referentes ao evento ocorrido.

Limite: 100,00 (cem reais) por intervenção.

#### **4.6. Serviço de Despachante – exclusivamente para o veículo do torcedor titular do seguro**

Os serviços de despachante serão prestados exclusivamente quando houver Roubo, Furto ou Perda Total por Colisão do veículo de propriedade do torcedor titular do seguro, quando utilizado com a finalidade de locomoção de ida e volta ao estádio no dia do jogo (evento coberto). Ocorrendo alguma dessas hipóteses, o segurado entrará em contato com Assistência Torcedor e esta, por sua vez, acionará o serviço de despachante, colocando-o em contato direto com o segurado para elucidação, orientação e obtenção das informações e documentos necessários para formalização e acionamento do sinistro do veículo junto à seguradora responsável pela apólice de seguro do mesmo. A Assistência Torcedor responsabiliza-se pelos honorários do serviço do despachante, responsabilizando-se o segurado integralmente pelas despesas relativas às multas e taxas cobradas pelos órgãos públicos competentes.

A Assistência Torcedor providenciará para que o despachante retire, devolva e/ou entregue ao segurado na sua residência, ou em local por ele indicado (sempre que esteja em Território Nacional), a documentação de que trata este item.

Relação de documentos, cuja obtenção, junto aos órgãos públicos competentes, será de responsabilidade da Assistência Torcedor quando relacionado a eventos cobertos (jogos de futebol):

- Cópia de Prontuário e Negativa de Multa;
- Certidão Negativa de Multa de Furto;
- Extrato do Prontuário;
- 2ª Via IPVA;
- Retificação de Guia do IPVA;
- CRLV (Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo), quando necessário;
- Extrato de Certidão de Multas;
- Certidão de propriedade de veículo;
- Recibo de compra e venda de veículo;

- Certidão de isenção do IPVA;
- Cópia de Declaração de Importação (DI);
- Certidão de não localização de veículo.

Limite: Até 04 (quatro) intervenções durante o ano de vigência.

#### **4.7. Registro no Cadastro do CNVR**

Em caso de roubo ou furto do veículo de propriedade do segurado, Assistência Torcedor se responsabilizará pelo cadastramento do mesmo perante o CNVR (Cadastro Nacional de Veículos Roubados), mediante comprovação documentada.

#### **4.8. Indicação Jurídica - Exterior**

No caso de acidente ou demanda, Assistência Torcedor assessorará a Pessoa Segurada nos seguintes serviços:

##### **4.8.1. Indicação de um Advogado de seu cadastro**

A Pessoa Segurada deverá reembolsar Assistência Torcedor deste valor em “reais”. O prazo máximo para este reembolso é de 30 dias a contar da data do empréstimo. O não pagamento desta dívida no prazo acima estabelecido implicará no pagamento de juros moratórios de 1% ao mês e na multa de 2% sobre o valor do débito em atraso.

#### **4.9. Transmissão de Mensagens Urgentes**

A Assistência Torcedor garante a transmissão de mensagens urgentes, do segurado desde que se refiram a quaisquer dos eventos referentes nas modalidades de prestação previstas neste contrato.

## **5. GARANTIAS RELATIVAS AOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES**

Os serviços de conveniência e informações estão relacionados neste artigo como segue:

- Programação de TV (canais abertos e fechados), jogos que serão transmitidos, canais e horários (jogos no Brasil e Exterior);
- Locais, preços e horários para aquisição de ingressos para os principais campeonatos de futebol no Brasil;
- Informações sobre calendários de jogos de futebol;
- Condições do trânsito para acesso aos estádios de futebol;
- Condições meteorológicas (previsão para horário dos jogos);
- Resultado da Loteria Esportiva;
- Classificação dos times dos principais campeonatos de futebol do Brasil, da Itália e da Espanha;
- Informações de telefones emergenciais;

- Informações de farmácias de plantão;
- Informações do trânsito nas principais cidades do país;
- Reserva de hospedagem nacional;
- Indicações esportivas;
- Agendamento de táxi (custo por conta do segurado).

Para estes serviços o segurado entra em contato com a Assistência Torcedor e solicita o tipo de informação que estão descritos neste item – Garantias Relativas Aos Serviços De Informações.

Nota: Para as informações que demandarem uma pesquisa mais apurada por parte da

Assistência Torcedor, será anotado o número do telefone para retorno ao segurado em um tempo máximo de 15 (quinze minutos).

A Assistência Torcedor não será responsável pela autenticidade das informações consultadas em “sites” públicos.

Nota Geral: A responsabilidade de Assistência Torcedor sobre todas as despesas de transporte referidas nas alíneas anteriores está limitada ao custo da tarifa econômica em transporte regular de passageiros.

## 6. EXCLUSÕES

### 6.1. Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações dos seguintes serviços:

- a) Serviços solicitados diretamente pelo segurado, sem prévio consentimento de Assistência Torcedor, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.
- b) Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente ao início da viagem.
- c) Assistência a todo e qualquer evento que resulte em lesão ou morte, causadas direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas do segurado.
- d) Assistência a eventos decorrentes de suicídio ou a lesões ocorridas em consequência de tentativa do mesmo.
- e) Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação médica.
- f) Despesas com aquisição de próteses, órteses, óculos e lentes de contato.
- g) Despesas com assistências por gravidez e parto.
- h) Despesas com o tratamento de doenças nervosas, neuroses, psicoses, inclusive traumática ou puerperal, bem como as causadas por epilepsia traumática ou essencial, que exijam internação, psiquiatria, psicanálise, psicoterapia ou sonoterapia.



- i) Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional por parte do segurado.
- j) Despesas extras de hospedagem, tais como: refeições, bebidas, telefones e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária do hotel.

**6.2. Excluem-se ainda das prestações e serviços de Assistência Torcedor, as derivadas de:**

**Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:**

- a) Brigas de torcida, atos de terrorismo, vandalismo, tumultos, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.
- b) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.
- c) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.
- d) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.

**6.3. Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do segurado, causados por má fé.**

## **7. COMUNICAÇÃO**

Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de assistência, o segurado solicitará à Central de Atendimento 24 Horas, pelo telefone nº **0800 0555430**, informando seu nome, nº do CPF, número do ingresso, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita, desde que previsto neste manual.

## **8. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A Assistência Torcedor se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- 8.1.** O segurado causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.
- 8.2.** O segurado omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

## 9. 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/](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



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](http://www.segurosunimed.com.br/ouvidoria) ou ligue 0800 001 2565  
[www.segurosunimed.com.br](http://www.segurosunimed.com.br)