

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

---

# UNIMED TRANSPORTE POR FALECIMENTO DE FAMILIAR

---

VIDA



# Parabéns,

Prezado(a) Segurado(a),

Ao contratar a **Assistência Transporte por Falecimento de Familiar** 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. DEFINIÇÕES.....	4
2. VIGÊNCIA.....	4
3. FRANQUIA .....	4
4. ÂMBITO TERRITORIAL .....	4
5. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA .....	4
6. TRANSPORTE DO USUÁRIO POR FALECIMENTO DE UM FAMILIAR.....	4
7. LIMITE DE UTILIZAÇÃO .....	5
8. EXCLUSÕES GERAIS .....	5
9. COMUNICAÇÃO .....	5
10. CANAIS DE COMUNICAÇÃO .....	6

## 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. **Familiar:** Entende-se por Familiar do Usuário, conforme Artigo 473 da CLT – Consolidação das Leis do Trabalho – Decreto Lei 5.452, de 02 de maio de 1943, o cônjuge, ascendente, descendente, irmão ou pessoa que, declarada em sua carteira de trabalho e previdência social, viva sob sua dependência econômica.
- 1.3. **Domicílio assistido:** Entende-se pelo designado no certificado de assistência.

## 2. VIGÊNCIA

A vigência da assistência dos serviços indicados neste manual está vinculada ao período contratado.

## 3. FRANQUIA

Não haverá qualquer franquia quilométrica para os serviços descritos.

## 4. ÂMBITO TERRITORIAL

O âmbito territorial da assistência estende-se ao Território Nacional.

## 5. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

- 5.1. O serviço de assistência ao usuário será prestado de acordo com a solicitação prévia, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste regulamento.
- 5.2. O responsável pelo acionamento da Assistência Transporte por Falecimento de Familiar será responsável pelo(s) pagamento(s) diretamente ao prestador de serviços, de qualquer valor que eventualmente ultrapasse o limite estabelecido neste regulamento para cada serviço coberto.

## 6. TRANSPORTE DO USUÁRIO POR FALECIMENTO DE UM FAMILIAR

- 6.1. No caso de falecimento de Familiar do Usuário, a Brasil Assistência fornecerá a assistência imediata para o deslocamento, entre a cidade de residência e trabalho habitual até a cidade que ocorrerá o sepultamento ou cremação do Familiar, e respectivo retorno à cidade de residência e trabalho habitual.
- 6.2. Quando a distância entre a cidade de residência e trabalho habitual até a cidade que ocorrerá o sepultamento ou cremação do parente for de até 600 (seiscentos) quilômetros rodoviários, a

assistência ocorrerá através do transporte público rodoviário doméstico – ônibus intermunicipal ou interestadual.

- 6.3. Quando a distância entre a cidade de residência e trabalho habitual até a cidade que ocorrerá o sepultamento ou cremação do parente for superior a 600 (seiscentos) quilômetros rodoviários, a assistência poderá ocorrer através de transporte público aéreo doméstico, resguardando a disponibilidade de horários e assentos nos voos, que sejam viáveis para atendimento aos horários estabelecidos para o sepultamento ou cremação do parente.
- 6.4. O usuário que durante a vigência da apólice precisar do deslocamento acima citado, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento através do telefone **0800-555430** e fornecer os documentos para comprovação do falecimento e do grau de parentesco (em caso de pessoa que viva sob sua dependência econômica, comprovante do Imposto de Renda) e demais informações necessárias para o atendimento.

## 7. LIMITE DE UTILIZAÇÃO

Limite: Até R\$900,00 (novecentos reais) limitado a 1 (uma) intervenção por ano de vigência.

## 8. EXCLUSÕES GERAIS

- 8.1. Além das exclusões já informadas neste regulamento, não serão prestados os serviços quando solicitados diretamente pelo usuário, sem prévio consentimento da Brasil Assistência.
- 8.2. Excluem-se ainda das prestações e coberturas da Brasil Assistência, as derivadas de:
  - 8.2.1. Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.
  - 8.2.2. Atos ou atividades das forças armadas ou de forças de segurança em tempos de paz.
  - 8.2.3. Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves e quaisquer outras perturbações de ordem pública. Esta exclusão não poderá ser aplicada para os casos em que o usuário estiver no exercício da prestação de serviço militar, de atos de humanidade em auxílio de outrem, no exercício legal de prática de esportes ou quando estiver utilizando, legalmente, de meio de transporte mais arriscado.

## 9. COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato, objeto da prestação dos serviços de assistência, o responsável pelo usuário deverá contatar, impreterivelmente, a Central de Assistência 24h informando o nome, CPF e local onde o usuário se encontra, bem como o serviço de que necessita.

## 10. 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)