

## REGULAMENTO - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

### ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL

Entende-se por Assistência Funeral Individual os serviços abaixo descritos prestados em caso de falecimento do Usuário, conforme previsto neste Regulamento de Assistência.

#### ITEM 1 - DEFINIÇÕES

**a) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA**

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados no Regulamento de Assistência.

**b) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA**

O Presente documento que formaliza a contratação dos serviços de assistência - Funeral Individual, discrimina seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

**c) RESIDÊNCIA HABITUAL**

Local de residência fixa informada pelo Usuário, onde este se estabeleça de forma definitiva, ou seja, aquela de uso diário, desde que em território nacional.

**d) USUÁRIO**

Entende-se por Usuário, com direito a serviço “POST-MORTEM” no caso de pessoas físicas, o titular do Regulamento de Assistência, desde que tenham Residência Habitual no Brasil e limite de idade até a data da contratação da Assistência, sendo limitado a 74 anos, 11 meses e 29 dias.

#### ITEM 2 - VIGÊNCIA DO REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços de assistência indicados neste Regulamento de Assistência será de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados neste Regulamento de Assistência conforme mencionado nos itens a seguir.

#### ITEM 3 - FRANQUIA

No que se refere ao serviço de “Assistência Funeral Individual” não haverá qualquer franquia quilométrica para os serviços descritos nos itens:

6.1 - Traslado Funerário;

6.2 - Assistência Funeral.

Para o serviço **6.3 Transporte de responsável para liberação do corpo** haverá franquia quilométrica de 50 Km.

#### ITEM 4 - CARÊNCIA

O período de Carência para a prestação do serviço da Assistência Funeral será de 30 (trinta) dias, contado da data da compra.

#### ITEM 5 - ÂMBITO TERRITORIAL

O âmbito de atendimento para o Serviço de “Assistência Funeral Individual” será destinado conforme abaixo:

Somente em Território Nacional:

- 6.2 - Assistência Funeral;
- 6.3 - Transporte de Responsável para Liberação do Corpo.

Em Território Nacional e no Exterior:

- 6.1 - Traslado Funerário.

## ITEM 6 - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

O serviço de Assistência prestado “POST MORTEM” 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.

**A ASSISTÊNCIA FUNERAL CONSISTE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, MOTIVO PELO QUAL NÃO HAVERÁ REEMBOLSO DE QUAISQUER VALORES DE SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.**

O Responsável pelo acionamento da Assistência Funeral 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.

### 6.1 TRASLADO FUNERÁRIO

No caso de falecimento do Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** tratará das formalidades necessárias para o transporte 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.

Esse serviço está previsto nas seguintes condições:

- ✓ Falecimento e sepultamento do Usuário, dentro do município de moradia habitual no Brasil.
- ✓ Transporte em caso de falecimento fora do município de moradia habitual no Brasil, incluindo-se qualquer lugar do mundo, e sepultamento no município de moradia habitual no Brasil.
- ✓ Transporte em caso de falecimento fora do município de moradia habitual no Brasil e sepultamento fora do município de moradia habitual no Brasil. Nesse caso, o **Canal de Atendimento de Assistência** arcará com os gastos limitados ao valor que seria dispendido para o traslado até sua moradia habitual no Brasil.

#### Limite:

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

**Exterior:** US\$ 20.000,00\* (vinte mil dólares).

**Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

## 6.2 ASSISTÊNCIA FUNERAL

Em caso de falecimento do Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** garante os gastos de acordo com o limite estipulado para a prestação dos serviços de sepultamento ou cremação (onde existir esse serviço) que englobem os seguintes itens:

**Urna / Caixão:** Estilo Sextavado, sobre tampo inteiriço, 6 alças argolão ou varão, forração em não tecido, babado em tecido morim branco com renda larga, sobre babado (rendão) branco com 20cm de largura, taxas douradas, visor pequeno de vidro rodeado por renda larga, travesseiro solto, símbolo da religião da família.

**Preparação do Corpo** - Higienização, tamponamento/formolização e preparação sendo: barba, banho, vestimenta (ato de vestir) e maquiagem simples. Acomodação do corpo na urna, tanatopraxia e embalsamamento, quando necessário.

**Remoção do Corpo** - Através de carro funerário do local do falecimento e/ou S.V.O ou I.M.L. até o local de preparação (no município de residência habitual do falecimento).

**Carro Funerário Para Cortejo** - Transporte da urna e enfeites florais em veículo apropriado para cortejo, desde o local do velório até o local de sepultamento ou cremação (no município de residência habitual do falecido).

**Carreto Essa/Caixão** - Transporte dos paramentos essa e do caixão mortuário até o local do velório.

**Paramentos Essa** - Esplendor, cavaletes, castiçais com velas, mesa de condolências e aparelho de ozona, quando necessário.

**Serviço Assistencial** - Acompanhamento e orientação aos familiares quanto aos procedimentos necessários para o sepultamento, inclusive o fornecimento de livro de registro de presenças e divulgação do óbito na imprensa, ou seja, anúncio em jornal de circulação no município do Usuário.

**Registro de Óbito** - Registro de óbito em cartório com acompanhamento do Responsável pelo Corpo quando a legislação do município permitir.

**Placa para Tumulo** - Pagamento para a confecção da placa escolhida pela família.

**Taxa de Sepultamento Ou Cremação** - Pagamento da taxa de sepultamento ou cremação em cemitério municipal ou particular.

**Taxa de Velório** - Pagamento da taxa de velório em Cemitério / Capela municipal ou particular.

**Enfeite Floral e Coroas** - Flores naturais da época (dependendo da região serão utilizadas flores desidratadas e/ou artificiais).

**Nota:** A locação será disponibilizada dentro do limite contratual e sempre que a família não possuir jazigo.

### PROCEDIMENTOS PARA CREMAÇÃO

A cremação poderá ocorrer quando em vida, o Usuário falecido houver manifestado este desejo a seus familiares mais próximos.

Neste caso, o atestado de óbito deve ser firmado por dois médicos;

Se a morte for violenta, além dos procedimentos acima mencionados será necessário:

- Laudo médico assinado por médico legista;
- Autorização judicial;
- Laudo do IML (Instituto Médico Legal);
- Boletim de Ocorrência e uma declaração de um delegado, não se opondo à cremação.

**Nota 1:** A autorização para cremação é concedida pelo parente mais próximo, atuando sempre em na ausência do outro e na ordem sucessória (cônjuge, ascendentes, descendentes, ou irmãos maiores de idade), testemunhada por duas pessoas.

**Nota 2:** A cremação de ossos também poderá ocorrer após exumação, se houver interesse por parte dos familiares.

**Nota 3:** O serviço de cremação será disponibilizado somente nas cidades onde existir esse serviço, no caso de necessidade de traslado para a cremação em outra cidade, este custo ocorrerá por conta da família do Usuário.

**Limite:** A somatória dos itens descritos acima não pode ultrapassar o limite de até R\$ 3.000,00 (três mil reais) durante a vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

### 6.3 TRANSPORTES DE RESPONSÁVEL PARA LIBERAÇÃO DO CORPO

No caso de falecimento do Usuário fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um responsável para liberação do corpo, o **Canal de Atendimento de Assistência** fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério, em linha regular (comercial) e em classe econômica, para ida e volta.

O meio de transporte fica a critério do **Canal de Atendimento de Assistência** e poderá ser:

- a) Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica;
- b) táxi ou serviço assemelhado regulamentado.

**Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

### ITEM 7 - CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Todo e qualquer serviço somente será disponibilizado após o contato com o **Canal de Atendimento de Assistência**.

### ITEM 8 - EXCLUSÕES GERAIS

**NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS QUANDO:**

- a) TRASLADO DO CORPO PARA CREMAÇÃO DESDE O LOCAL DO EVENTO ATÉ OUTRO MUNICÍPIO ONDE A CREMAÇÃO POSSA SER EFETUADA;

- b) PEDIDO DE ASSISTÊNCIA DURANTE O PERÍODO DE CARÊNCIA, ESTABELECIDO NO ITEM 4 DESTE REGULAMENTO;
- c) AQUISIÇÃO DE JAZIGO;
- d) SEPULTAMENTO OU CREMAÇÃO DE MEMBROS;
- e) A EXUMAÇÃO DOS CORPOS QUE ESTIVEREM NO JAZIGO QUANDO DO SEPULTAMENTO.
- f) SEPULTAMENTO DE NATIMORTO, DEPENDENTE, DO BENEFICIÁRIO CADASTRADO.

EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES E COBERTURAS DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA, AS DERIVADAS DE:

- a) ATOS DE TERRORISMO, 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) 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.

#### ITEM 9 - COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, a Pessoa Usuária e/ou seu Representante Legal deverá contatar o **Canal de Atendimento de Assistência** pelo telefone, informando seu nome completo, número de inscrição no CPF (Cadastro de Pessoas Físicas), número do Regulamento de Assistência, bem como a descrição dos serviços que necessita.

#### Canal de Atendimento de Assistência

0800 727 3045

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

#### ITEM 10 - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O **Canal de Atendimento de Assistência** cancelará automaticamente (independentemente de notificação prévia), os serviços indicados neste Regulamento, nas seguintes situações:

- a) O Usuário comprovadamente, após a análise do **Canal de Atendimento de Assistência**, ter omitido informações ou fornecido intencionalmente informações falsas;
- b) O Usuário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos; e
- c) Se o Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência.

**ITEM 11 - REGISTROS DE PRODUTOS ELEGÍVEIS**

Plano Estilo		Plano Absoluto		Plano Superior	Plano Exclusivo	Plano Personal
480.648/18-4	480.688/18-3	480.634/18-4	480.664/18-6	480.642/18-5	481.000/18-7	482.019/18-3
480.647/18-6	480.686/18-7	480.635/18-2	480.694/18-8	480.643/18-3	481.501/18-7	482.018/18-5
480.646/18-8	480.689/18-1	480.636/18-1	480.663/18-8	480.655/18-7	481.786/18-9	
480.645/18-0	480.687/18-5	480.637/18-9	480.665/18-4	480.679/18-4	481.858/18-0	
480.644/18-1	480.870/18-3	480.638/18-7	480.897/18-5	480.662/18-0	482.155/19-6	
480.630/18-1	480.871/18-1	480.639/18-5	480.895/18-9	480.661/18-1	482.156/19-4	
480.631/18-0	480.876/18-2	480.640/18-9	480.898/18-3	480.910/18-6	482.159/19-9	
480.633/18-6	480.877/18-1	480.641/18-7	480.896/18-7	480.909/18-2		
480.671/18-9	480.878/18-9	480.654/18-9	480.892/18-4	480.997/18-1		
480.669/18-7	480.879/18-7	480.677/18-8	480.899/18-1	480.998/18-0		
480.672/18-7	480.872/18-0	480.680/18-8	480.893/18-2	481.442/18-8		
480.670/18-1	480.875/18-4	480.678/18-6	480.894/18-1	481.441/18-0		
480.675/18-1	481.003/18-1	480.657/18-3	480.992/18-1	481.797/18-4		
480.673/18-5	481.004/18-0	480.659/18-0	480.990/18-4	481.860/18-1		
480.676/18-0	481.002/18-3	480.656/18-5	480.993/18-9	481.859/18-8		
480.674/18-3	481.005/18-8	480.658/18-1	480.991/18-2	482.157/19-2		
480.684/18-1	480.988/18-2	480.692/18-1	480.995/18-5	482.160/19-2		
480.682/18-4	481.001/18-5	480.690/18-5	480.994/18-7			
480.685/18-9	480.989/18-1	480.691/18-3	480.996/18-3			
480.683/18-2	480.987/18-4	480.693/18-0	480.999/18-8			
481.472/18-0	481.560/18-2	481.498/18-3	481.563/18-7			
481.471/18-1	481.559/18-9	481.502/18-5	481.562/18-9			
481.469/18-0	481.561/18-1	481.500/18-9	481.557/18-2			
481.470/18-3	481.558/18-1	481.499/18-1	481.564/18-5			
481.861/18-0	482.151/19-3	481.857/18-1	482.150/19-5			
482.154/19-8	482.158/19-1	482.148/19-3				
482.153/19-0	482.149/19-1					
482.152/19-1						