

Assistência Funeral – Sepultamento

Definições Assistência 24h

Todos os serviços deverão ser solicitados em nossa Central de Atendimento. Não serão reembolsados os serviços solicitados diretamente pelo usuário e não autorizado pela central de atendimento.

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, para determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

Usuário: é a pessoa física contratante do plano de assistência.

Usuário assistido: pessoas designadas à cobertura da assistência conforme o plano contratado pelo segurado principal, sendo possível a contratação dos seguintes planos abaixo:

- **Plano Individual:** segurado titular da apólice;
- **Plano Familiar:** segurado titular, cônjuge e filhos até 21 (vinte e um) anos de idade ou até 24 (vinte e quatro) anos de idade quando estiver cursando nível universitário ou ainda, filhos dependentes do usuário (pai ou mãe) quando for portador de deficiência que o torne inimputável. Esta cobertura é extensiva aos natimortos, quando houver a realização do funeral.
- **Plano Indicado:** segurado titular e até 5 (cinco) pessoas indicadas expressamente na Proposta de Adesão e que possuam até 75 (setenta e cinco) anos na data da adesão ao seguro.
- **Plano Ampliado:** Segurado Principal, cônjuge, filhos até 21 (vinte e um) anos de idade ou até 24 (vinte e quatro) anos de idade quando estiver cursando nível universitário ou ainda, filhos dependentes do Segurado Principal (pai ou mãe) quando for portador de deficiência que o torne inimputável, pai*, mãe*, sogro* e sogra* do usuário. Esta cobertura é extensiva aos natimortos, quando houver a realização do funeral.

* com até 75 anos na data de adesão ao seguro.

Carência: há carência de 2 (dois) anos para os casos de morte ocasionada por lesão intencionalmente auto infligida, suicídio voluntário e premeditado ou qualquer intenção e tentativa de suicídio voluntário e premeditado, independentemente da sanidade mental do Segurado. Os serviços de Assistência Funeral serão oferecidos após liberação do corpo pela autoridade policial local.

Acidente Pessoal: é a ocorrência de fato exclusivamente externo súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência.

Doença Súbita: é a alteração aguda do estado de saúde do usuário com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato a vida excluída os casos de doenças crônicas ou preexistentes.

Evento previsto: morte natural ou acidental (conforme definido na contratação).

Domicílio: é o município de domicílio do usuário/segurado, no Brasil, constante na apólice de seguro.

Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- Modalidade do evento;
- Valor máximo de cada um dos serviços;
- Número máximo de acionamento de um serviço de assistência por um mesmo segurado dentro período de 12 (doze) meses.

Vigência: serviço de assistência será prestado durante a vigência da apólice de seguro.

Âmbito territorial: extensão para todo território brasileiro.

Atendimento Social

Na ocorrência do óbito do usuário, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes e de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a Assistência 24 horas, que após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.

Importante: O acompanhamento de um membro da família ou representante será solicitado, caso a legislação local exija.

Funeral

O serviço Funeral é composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite contratado do segurado:

- **Urna Mortuária:** Urna sextavada com visor, referência Bignotto modelo 020, alça varão, madeira de pinus com moldura nas laterais, fundo misto em madeira e chapadur, acabamento externo mogno com verniz PU ou similar de acordo com a preferência da família do segurado dentro do limite contratado;
- **Ornamentação da Urna:** O Serviço de Assistência colocará à disposição da família, flores da época para o interior da urna, bem como vestirá o corpo se assim a família desejar.
- **Higienização do Corpo:** Banho, barba, maquiagem básica, vestimenta (ato de vestir), higienização (básica mais preparação e tamponamento) e ornamentação do corpo (com flores da estação).
- **Flores:** O Serviço de Assistência colocará à disposição da família uma coroa de flores simples da época, juntamente com uma faixa de dizeres redigida pela família.
- **Véu:** Véu simples para cobrir o corpo.
- **Paramentos:** Jogo de paramentos, castiçais e velas que ficarão no local do velório, bem como os aparelhos de ozona de acordo com a preferência da família do segurado e limite contratado, desde que disponíveis na cidade de domicílio do cliente.
- **Livro de Presença:** O Serviço de Assistência providenciará uma mesa onde será colocado o livro de presença.

Religião ou credo

Todos os serviços mencionados acima serão realizados sempre respeitando as condições de religiosidade ou credo solicitado pela família.

Registro de Óbito

O Serviço de Assistência acompanhará um membro da família e/ou pessoa responsável para realizar o registro do óbito em cartório.

Veículo/Carro Funerário

O Serviço de Assistência colocará à disposição da família um carro funerário para transporte do corpo desde o local onde o corpo se encontra (hospital, IML/SVO ou funerária) até o local do velório e depois até o local onde se fará o sepultamento ou cremação desde que dentro do mesmo Município.

Obs.: Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá à Assistência 24 horas a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis, ou seja, comercializados em determinadas praças

Transporte de Familiar Para Liberação Do Corpo

No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a Assistência 24 horas fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério. A Assistência 24 horas também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite pré-estabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo usuário.

Sepultamento

O sepultamento será realizado no túmulo ou no jazigo da família. Não estão amparadas pela assistência, as despesas com a exumação dos corpos que estejam em jazigo, quando do sepultamento;

Transmissão de Mensagem

Transmissão de mensagens urgentes a pessoas indicadas pelo segurado (parentes ou empresa em que trabalha).

Horário de atendimento: 24 horas.

Observações:

- Fornecimento de telefone disponível no cadastro de nossos prestadores e/ou sites de consultas telefônicas; A responsabilidade de acionamento do serviço é do usuário;
- Horário de atendimento: 24 horas, Limite: Ligações no território nacional brasileiro.
- Os serviços a serem prestados, descritos acima, bem como os itens a serem disponibilizados para o Funeral, serão determinados pelos limites fixados. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família do usuário.

Exclusões:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Serviços não caracterizados como emergenciais, exceto para os casos de serviços de conveniência, desde que claramente definidos;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas através da central de atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
- Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- Roupas em geral;
- Anúncio em rádio ou jornal;
- Missa de 7º (sétimo) dia ou contratação de religioso para conduzir o culto;
- Xerox da documentação;
- Café, bebidas e refeições em geral;
- Compra de Jazigo;
- Confecção de gaveta em túmulo de terceiro;

- Lápides e/ou gravações;
- Cruzes;
- Reforma em geral no jazigo;
- Exumação de corpo;
- Custo de capela e sepultamento superior aos praticados pelo Município;
- Necromaquiagem;
- As técnicas de preservação (embalsamamento), somente terão seus custos cobertos em caso de traslado aéreo do corpo, deduzindo esta despesa do padrão desta assistência;
- Qualquer natureza que não estejam relacionadas diretamente com o funeral ou não previstas nesta Cobertura, ou superiores ao Capital Segurado contratado.
- Localidades onde a legislação não permitir que o serviço de assistência intervenha;
- Desaparecimento do ASSISTIDO em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando “morte presumida”; a assistência não se estenderá em buscas, realização de provas, bem como as formalidades legais e burocráticas;
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.
- Suicídio, quando cometido durante os 2 (dois) primeiros anos de vigência do seguro contratado
- Reembolso de serviços providenciados diretamente pela família ou representante e não autorizados pela Central de Assistência 24 horas;
- Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família ou representante e autorizadas pela Central de Assistência 24 horas após 90 dias da ocorrência do evento.
- Atenção: sempre observar se o plano contratado contempla todos os itens dos serviços descritos antes de adicionar no briefing, anexo A e demais contratos e documentos.