

## **PERSONALIZADO - ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR**

OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SÃO PRESTADOS PELA MAPFRE ASSISTÊNCIA LTDA.  
CNPJ: 68.181.221/0001-47

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): 0800 729 7000 / Ouvidoria: 0800 880 2930

SAC aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 729 0088

Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

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.

**COMO ACIONAR OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA?**

Precisando utilizar os serviços de assistências, basta telefonar gratuitamente para **0800 707 7967**.

**Confira os detalhes do seu Plano de Assistência:**

**ÍNDICE**

<b>1. DEFINIÇÕES.....</b>	<b>2</b>
<b>2. VIGÊNCIA.....</b>	<b>2</b>
<b>3. ÂMBITO TERRITORIAL.....</b>	<b>2</b>
<b>4. DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>2</b>
<b>5. SERVIÇO.....</b>	<b>2</b>
<b>6. EXCLUSÕES GERAIS.....</b>	<b>4</b>
<b>7. COMUNICAÇÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>QUADRO RESUMO DA ASSISTÊNCIA.....</b>	<b>5</b>

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): 0800 729 7000 / Ouvidoria: 0800 880 2930

SAC aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 729 0088

Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

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.

## 1. DEFINIÇÕES

1.1. **Evento:** Morte Natural ou Acidental.

1.2. **Usuário:** Será a pessoa física, titular do Certificado de Seguro, bem como o seu cônjuge e filhos menores de 21 anos de idade e desde que tenham residência habitual no Brasil.

## 2. VIGÊNCIA

2.1. A vigência dos serviços indicados neste manual está vinculada à vigência da Apólice/Certificado do Seguro contratado.

## 3. ÂMBITO TERRITORIAL

3.1. Este regulamento abrange eventos ocorridos no Brasil, com as limitações indicadas em cada serviço.

## 4. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. **Os serviços serão prestados de acordo com a solicitação prévia do Solicitante, respeitando as condições estabelecidas neste Manual, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial e demais limites aqui definidos.**

4.2. O atendimento da assistência não implica em reconhecimento de cobertura para o evento reclamado, haja vista o atendimento imediato e a possibilidade da constatação, na regulação de sinistro, de evento não coberto.

4.3. **Esta Assistência consiste na prestação de serviço, motivo pelo qual NÃO HAVERÁ REEMBOLSO de quaisquer valores de serviços CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.**

4.4. O Solicitante será responsável pelo(s) pagamento(s), diretamente ao prestador de serviços, de qualquer valor que eventualmente ultrapasse o limite estabelecido neste Manual.

4.5. **Importante:** mesmo que o segurado possua mais de um seguro com a Aliança do Brasil, os limites das coberturas referentes aos Serviços de Assistência 24 horas não se acumularão, ou seja, será considerado o seguro de maior valor.

## 5. SERVIÇO

A Assistência Funeral Familiar consiste exclusivamente na prestação do serviço ao Usuário

### 5.1. Transporte Funerário

5.1.1. No caso de falecimento do Usuário, a **Assistência Funeral Familiar Personalizado** tratará das formalidades necessárias para transporte do corpo, garantindo o pagamento das despesas de transporte até o local de sepultamento no Brasil, incluindo-se os gastos para o fornecimento da urna funerária necessária para este transporte.

5.1.2. A utilização deste serviço se dará nas seguintes condições:

a) O sepultamento do Usuário ocorrerá dentro do município de sua moradia habitual no Brasil.

b) Em caso de falecimento fora do município de moradia habitual no Brasil e sepultamento fora do município de moradia habitual no Brasil, a **Assistência** arcará com os gastos de transporte limitados ao valor que seria dispendido para o traslado até sua moradia habitual no Brasil.

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): 0800 729 7000 / Ouvidoria: 0800 880 2930

SAC aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 729 0088

Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

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.

**5.1.3. Limite:** O limite monetário se dará conforme estipulado no contrato de seguro.

## **5.2. Assistência Funeral**

**5.2.1.** Em caso de falecimento do Usuário, a **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:

- 5.2.1.1. 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, traveseiro solto, símbolo da religião da família.
- 5.2.1.2. 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.
- 5.2.1.3. 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).
- 5.2.1.4. 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).
- 5.2.1.5. Carreto Essa/Caixão -** Transporte dos paramentos essa e do caixão mortuário até o local do velório.
- 5.2.1.6. Paramentos Essa -** Esplendor, cavaletes, castiçais com velas, mesa de condolências e aparelho de ozona, quando necessário.
- 5.2.1.7. 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 em jornal de circulação no município do Usuário.
- 5.2.1.8. Registro de Óbito -** Registro de óbito em cartório com acompanhamento do Responsável pelo Corpo quando a legislação do município permitir.
- 5.2.1.9. Placa para o Tumulo -** Pagamento para a confecção da placa escolhida pela família.
- 5.2.1.10. Taxa de Sepultamento Ou Cremação -** Pagamento da taxa de sepultamento ou cremação em cemitério municipal ou particular.
- 5.2.1.11. Taxa de Velório -** Pagamento da taxa de velório em Cemitério / Capela, municipal ou particular.
- 5.2.1.12. Enfeite Floral e Coroas -** Flores naturais da época (dependendo da região serão utilizadas flores desidratadas e/ou artificiais)

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

**5.2.3.** Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá a Seguradora a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou não seja comercializada em determinadas praças.

**5.2.4.** Nas situações onde os valores dos itens forem regulamentados pela legislação municipal e houver necessidade de urnas especiais (gorda, zincada) e/ou preparação do corpo para o velório em razão da data de óbito, os limites escolhidos poderão ser insuficientes. Os excedentes serão de responsabilidade da família do Segurado.

**5.2.5. Procedimentos para cremação:** Este serviço será prestado com estrita observância às determinações da legislação em vigor à época do óbito.

- 5.2.5.1.** Neste caso, o atestado de óbito deve ser firmado por dois médicos.
- 5.2.5.2.** Se a morte for violenta, além dos procedimentos acima mencionados será necessário:
  - ✓ Laudo médico assinado por Legista;
  - ✓ Autorização judicial;
  - ✓ Laudo do IML (Instituto Médico Legal);
  - ✓ Boletim de Ocorrência e uma declaração de um delegado, não se opondo à cremação.

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): 0800 729 7000 / Ouvidoria: 0800 880 2930

SAC aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 729 0088

Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

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.

- 5.2.5.3. Nota 1:** A autorização para cremação é concedida pelo parente mais próximo, na ordem sucessória (cônjuge, ascendentes, descendentes, ou aos colaterais), testemunhada por duas pessoas.
- 5.2.5.4. Nota 2:** A cremação será disponibilizada somente nas cidades onde estiver disponível o serviço, caso seja necessário traslado para a cremação em outra cidade, este custo ocorrerá por conta da família do Usuário.
- 5.2.5.5. Limite:** Os itens descritos acima não poderão ultrapassar o limite pactuado, conforme estabelecido no contrato de seguro.

**5.2.6. Procedimentos para sepultamento:** A Assistência providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal, na cidade indicada por esta.

- 5.2.6.1. Nota:** A localização do jazigo será feita de acordo com as disponibilidades locais.

### **5.3. Transporte de Responsável para Liberação do Corpo**

**5.3.1.** No caso de falecimento do Segurado fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um responsável para liberação do corpo, a **Assistência** fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério, em linha regular (comercial) e em classe econômica, para ida e volta. Esta cobertura está limitada a uma franquia quilométrica de 50 Km.

### **5.4. Transmissão de Mensagens Urgentes**

**5.4.1.** Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a **Assistência** poderá transmitir para a família do Segurado ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

## **6. EXCLUSÕES GERAIS**

### **6.1. NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA CASO:**

- a) **Sejam solicitados diretamente ao prestador, sem autorização prévia da Assistência;**
- b) **A apólice/certificado de seguro esteja cancelada;**
- c) **O Usuário seja excluído da apólice;**
- d) **Por falta de pagamento da 1ª (primeira) parcela do prêmio do seguro;**
- e) **Traslado do corpo para cremação desde o local do evento até outro município onde a cremação possa ser efetuada;**
- f) **Aquisição de jazigo;**
- g) **Sepultamento ou cremação de membros;**
- h) **A exumação dos corpos que estiverem no jazigo quando do sepultamento;**
- i) **Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;**
- j) **Atos ou atividades das forças armadas ou de forças de segurança em tempos de paz;**

k) Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves e quaisquer outras perturbações de ordem pública.

**6.2. FICAM EXCLUÍDOS DA PRESTAÇÃO PREVISTA NESTE MANUAL OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO, CAUSADOS POR MÁ FÉ OU DOLO.**

## 7. COMUNICAÇÃO

7.1. Quando ocorrer um dos eventos, objeto da prestação de serviço de assistência, o Usuário deverá contatar a Central de Atendimento, conforme telefones constantes no rodapé, informando o nome completo e CPF do segurado, dados do seguro contratado.

### QUADRO RESUMO DA ASSISTÊNCIA

SERVIÇOS	EVENTOS COBERTOS	LIMITES	ABRANGÊNCIA
Transporte Funerário	Falecimento do Usuário	Conforme plano contratado	Brasil/Exterior
Assistência Funeral Individual	Falecimento do Usuário	Conforme plano contratado	Brasil
Transporte de responsável para liberação do corpo	Falecimento do Usuário	Conforme plano contratado Franquia: 50 km	Brasil
Transmissão de Mensagens Urgentes	Falecimento do Usuário	Conforme plano contratado	Brasil