

## REGULAMENTO – ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL

### 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) CARÊNCIA**

É o período durante o qual o Usuário não terá direito aos serviços da Assistência Funeral Individual.

**c) 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.

**d) 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.

**e) 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 do Regulamento de Assistência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada ao período contratado.

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

#### ITEM 3 – FRANQUIA QUILOMÉTRICA

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

- 9.1 – Traslado Funerário;
- 9.2 – Assistência Funeral.

Para o serviço **9.3 Transporte de responsável para liberação do corpo** haverá franquia quilométrica de 50 Km.

## ITEM 4 - ÂMBITO TERRITORIAL

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

Somente em Território Nacional:

**9.2** – Assistência Funeral;

**9.3** – Transporte de Responsável para Liberação do Corpo.

Em Território Nacional e no Exterior:

**9.1** – Traslado Funerário.

## ITEM 4 – CARÊNCIA

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

## ITEM 6 – ARREPENDIMENTO E CANCELAMENTO

Quando a contratação do presente Regulamento ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio, o (a) Usuário (a) terá direito ao arrependimento da contratação dos serviços de assistência previstos neste instrumento, no prazo de 7 (sete) dias corridos contados da data da contratação, desde que os serviços não tenham sido utilizados.

Concretizado o arrependimento no prazo legal, o valor pago será devolvido em sua integralidade pelo mesmo meio utilizado para a contratação.

Após o prazo de 7 (sete) dias previsto acima, o (a) Usuário (a) poderá solicitar o cancelamento da contratação a qualquer momento, desde que qualquer dos serviços não tenham sido utilizados, sob pena de multa contratual, proporcional ao restante do prazo para término da vigência, sendo que o valor da multa será abatido do valor residual a ser devolvido.

A MAPFRE Assistência reserva-se o direito de cancelar automaticamente (independentemente de comunicação) o presente Regulamento de Assistência, bem

como se recusar a prestar os serviços indicados neste instrumento, nas seguintes hipóteses:

- I. Caso a MAPFRE Assistência constate que o (a) Usuário (a) omitiu informações ou forneceu intencionalmente informações falsas;
- II. Caso a MAPFRE Assistência constate a utilização de documentos falso e/ou indícios de fraude por parte do (a) Usuário (a);
- III. Se este Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência e/ou qualquer outro motivo.

## **ITEM 7 – REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados pela MAPFRE Assistência após a devida contratação e mediante o contato do (a) Usuário (a) com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas para a prestação dos serviços, verificará a elegibilidade do (a) Usuário (a), validará os serviços contratados, o âmbito territorial e demais informações definidas neste Regulamento.**

**Referidos serviços serão prestados, observando as condições, regras e limites aqui estabelecidos.**

**IMPORTANTE: OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOMENTE SERÃO PRESTADOS MEDIANTE A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA E EXPRESSA DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA. CASO O (A) USUÁRIO (A) NÃO FAÇA O CONTATO PRÉVIO COM O CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA, NENHUM VALOR SERÁ DEVIDO, ESTANDO A MAPFRE ASSISTÊNCIA INTEGRALMENTE ISENTA DE QUAISQUER RESPONSABILIDADES ACERCA DE RESSARCIMENTO E INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS.**

**OS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS, CONSISTEM NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, MOTIVO PELO QUAL, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU**

## REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS INCORRIDAS PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO (A) USUÁRIO (A).

### ITEM 8 – CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

Quando necessário o acionamento dos serviços, o (a) Usuário (a) deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência através dos telefones mencionados abaixo, fazendo a sua identificação e informando o nome completo do (a) Usuário (a), informando o número de inscrição do seu CPF (Cadastro de Pessoas Físicas) do (a) Usuário (a), bem o que necessita e demais informações necessárias.

#### **Canal de Atendimento de Assistência**

0800 775 4545 ou 0800 705 0101

#### **SAC**

0800 775 4545 ou 0800 775 5045 (para deficientes auditivos e de fala).

#### **Ouvidoria**

0800 775 1079 ou 0800 0800 962 7373 (para deficientes auditivos e de fala).

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos (as) Usuários (as), para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais (SAC e canal de relacionamento).

### ITEM 9 – 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.

O Responsável pelo acionamento da Assistência Funeral Individual 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.

#### **9.1 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:

- a) Falecimento e sepultamento do Usuário, dentro do município de moradia habitual no Brasil.
- b) 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.
- c) 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 spendido 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.

## 9.2 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 um 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.

### 9.3 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 10 – HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS EM TODOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS

**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 5 DESTE REGULAMENTO;
- c) AQUISIÇÃO DE JAZIGO;
- d) SEPULTAMENTO OU CREMAÇÃO DE MEMBROS;
- e) A EXUMAÇÃO DOS CORPOS QUE ESTIVEREM NO JAZIGO QUANDO DO SEPULTAMENTO.

Outrossim, a MAPFRE Assistência está desobrigada de prestar os serviços de assistência, bem como incorrer em quaisquer responsabilidades, inclusive à título de dano material e moral, na ocorrência das situações abaixo:

- I. ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.
- II. ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

- III. OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.
- IV. 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, QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.