

# Manual de Assistência Seguro de Pessoas

Caro segurado, nossa assistência 24 horas foi pensada e desenvolvida para atender suas necessidades e te apoiar nos momentos de imprevistos.

Abaixo mostraremos todos os serviços disponíveis que podem ser utilizados em caso de sinistro ou em caso de situações emergenciais.

Verifique em sua apólice, quais dos serviços apresentados, foram contratados, bem como os limites e regras para utilização.

## Sumário

1. Glossário.....	4
2. O que é:.....	5
3. Como acionar:.....	5
4. Âmbito geográfico:.....	5
5. Prazos / Vigências.....	5
6. Exclusões:.....	5
7. Perda de Direitos:.....	6
8. Planos de Serviços.....	6
9. Descrição dos Serviços.....	7

## 1. Glossário

**Apólice:** documento enviado pela Seguradora ao Segurado ou ao seu corretor a cada negócio contratado, contendo a especificação do objeto Segurado, coberturas, valores e período de vigência do seguro

**Beneficiário:** além do Segurado, o cônjuge, ascendentes e descendentes em 1º grau do Segurado, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes. Residência Assistida: aquela designada na Apólice do Seguro Residência, localizada em Território brasileiro.

**Condições Gerais:** conjunto de cláusulas, comuns a todas as modalidades e/ou coberturas de um plano de seguro, que estabelecem as obrigações e os direitos das partes contratantes.

**Evento:** toda e qualquer ocorrência ou acontecimento decorrente de uma mesma causa e que tenha como origem um dano involuntário ao Segurado.

**Prestadores:** são as pessoas físicas e jurídicas selecionadas e/ou contratadas de acordo com os critérios de escolha da Assistência 24 horas, para prestação dos serviços em suas modalidades.

**Segurado:** o titular da apólice de Seguro Residencial.

**Sinistro:** Ocorrência de evento passível de cobertura e indenização, desde que previsto no contrato de seguro

**Vigência do Seguro:** Prazo de duração do contrato de seguro, indicado na apólice.

## 2. O que é:

A assistência 24 horas é um benefício que oferece ao segurado, soluções rápidas para os incidentes do dia a dia. São serviços que podem minimizar consideravelmente as consequências de um sinistro ou de um evento imprevisto, proporcionando mais tranquilidade para o segurado.

## 3. Como acionar:

Se precisar de algum dos nossos serviços, acione a Assistência 24 horas através do número: 0800 770 0341.

Tenha em mãos os dados necessários referentes à sua apólice para agilizarmos o atendimento, como: Nome do segurado, Número de apólice, Endereço da Residência e telefone para contato.

Descreva detalhadamente o seu problema para que nossa equipe providencie o serviço que melhor te atenderá.

## 4. Âmbito geográfico:

Os serviços de assistência abrangem todo o território brasileiro.

## 5. Prazos / Vigências

O serviço de assistência será prestado durante a vigência da apólice.

## 6. Exclusões:

- a) Serviços solicitados diretamente pelo Usuário ou Beneficiário, sem prévio consentimento da Assistência 24hs, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;

- b) Imóveis utilizados parte como estabelecimentos comerciais, parte como residência, ou vice-versa, seja pelo Usuário ou por terceiros;
- c) Atos praticados por ação, omissão ou má-fé do Usuário e/ou Beneficiário;
- d) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;
- e) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- f) Eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou de radioatividade;
- g) Confisco, requisição ou danos produzidos na Residência Assistida por ordem de governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída; e
- h) e) Eventos decorrentes dos seguintes fenômenos da natureza, de caráter extraordinário: terremotos, erupções vulcânicas, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos etc.;

## 7. Perda de Direitos:

O segurado perderá o direito aos serviços previstos nos respectivos planos contratados sempre que:

- a) Causar ou provocar intencionalmente fatos que deem origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento; e
- b) Omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas para obtenção de qualquer serviço.

## 8. Planos de Serviços

8.1 Assistência Funeral Essencial: Consiste na organização e planejamento do funeral do segurado ou dos familiares.

Limite de utilização: R\$ 2.000,00

8.2 Assistência Funeral Ampliada: Consiste na organização e planejamento do funeral do segurado ou dos familiares.

Limite de utilização: R\$ 3.000,00

8.3 Assistência Funeral Completa: Consiste na organização e planejamento do funeral do segurado ou dos familiares.

Limite de utilização: R\$ 5.000,00

8.4 Cesta Básica: Consiste no fornecimento de um cartão cesta básica para o beneficiário do segurado.

8.5 Vítimas de Crime: Consiste no atendimento à vítima de crime.

## 9. Descrição dos Serviços

### 9.1 Assistência Funeral

A perda de um ente querido é um momento muito dolorido. Planejar um funeral e resolver questões burocráticas pode torná-lo ainda pior. Por isso, oferecemos os serviços abaixo, garantindo todo o apoio durante a organização do funeral:

**Assessoria Para As Formalidades Administrativas:**

Será feito o acompanhamento durante o funeral por atendentes in loco.

**Urna:**

**Modalidades Essencial e Ampliada:** De madeira com ou sem visor, padrão standard e ornamentação de acordo com a preferência da família do SEGURADO.

**Modalidade Completa:** De madeira, com visor, padrão luxo e ornamentação de acordo com a preferência da família do SEGURADO.

**Veículo:**

Carro fúnebre dentro do município de residência.

**Véu:**

Véu simples para cobrir o corpo.

**Capela:**

Locação em salas velatórias públicas, caso seja realizado em salas particulares os valores deverão ser similares aos das salas públicas.

**Documentação:**

Registro em cartório com guia e certidão. Será fornecida uma cópia da certidão de óbito.

**Flores:**

Modalidade Essencial: 1 coroa de flores e 1 arranjo de flores.

Modalidade Ampliada: 2 coroas de flores e 1 arranjo de flores.

**Modalidade Completa:** 2 coroas de flores e 2 arranjos de flores, utilizados na decoração da sala de velório.

**Preparação Do Corpo:**

Banho, barba, vestimenta (ato de vestir), etc (higienização básica mais preparação e tamponamento).

**Presença:**

Livro ou folha para assinaturas.

**Paramentos:**

Jogo de paramentos, castiçais e velas que ficarão no local do velório, bem como os aparelhos de ozona.

**Sepultamento:**

Em túmulo (ou jazigo) da família com pagamento da taxa de sepultamento, desde que seja compatível com os custos da taxa dos cemitérios públicos. Na hipótese da necessidade de locação, o prestador de serviço providenciará o aluguel da sepultura em cemitérios públicos. Caso a família ou responsável opte por locação em cemitério particular, os custos deverão ser compatíveis aos dos cemitérios públicos. A locação será por um período de até 3 (três) anos, a contar da data do óbito. As despesas com passagem e hospedagem para o acompanhamento da Cerimônia de Sepultamento correrão por conta da família.

**Traslado De Corpo:**

Transporte do corpo do local onde ocorreu o óbito para o velório e até o local de sepultamento no Brasil, por meio de transporte mais adequado, em urna mortuária apropriada. A ASSISTÊNCIA 24HS determinará se o transporte será aéreo ou terrestre, dependendo da distância do traslado e logística de deslocamento do local. O traslado será fornecido apenas quando o óbito ocorrer fora do município de residência do SEGURADO; caso o óbito ocorra dentro do município de residência não será fornecido este serviço.

Correrão por conta da família as despesas que excedam o custo arcado pela ASSISTÊNCIA 24HS em virtude de modificação do traslado proposto por esta última. As despesas com passagem e hospedagem correrão por conta da família. Este serviço não está incluso no limite da Assistência Funeral, está apartado deste valor e não há limite monetário previsto.

**Cremação:**

Será efetuada somente quando o falecido, em vida, deixar por escrito (registro em cartório) ou outra forma legal. O serviço será realizado na cidade do óbito ou se não houver na cidade este serviço, será na cidade mais próxima, num raio máximo de 100 km (cem quilômetros) e as cinzas serão encaminhadas para a cidade de domicílio do segurado no Brasil. As despesas com passagem e hospedagem para o acompanhamento da Cerimônia



de Cremação correrão por conta da família. Ao optar pelo Crematório, a ASSISTÊNCIA 24HS se responsabiliza pela realização do velório apenas no próprio Crematório.

**Transporte Familiar:**

Em caso de falecimento onde houver necessidade legal da presença de um membro da família para liberação do corpo, forneceremos uma passagem aérea de ida e volta. Disponível nas modalidades Ampliada e Completa.

**Transmissão De Mensagens Urgentes:**

A ASSISTÊNCIA 24HS transmitirá mensagens de caráter urgente, relacionadas aos serviços que serão prestados, mediante solicitação da família do SEGURADO.

**Religião Ou Credo:**

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

**Exclusões:**

- a. Roupas em geral;
- b. Anúncio em rádio ou jornal;
- c. Missa de 7º dia ou contratação de religioso para conduzir o culto;
- d. Xerox da documentação;
- e. Café;
- f. Bebidas;
- g. Refeições em geral;
- h. Compra de Jazigo;
- i. Confecção de gaveta em túmulo de terceiro;
- j. Lápides e/ou gravações;
- k. Cruzes;
- l. Reforma em geral no jazigo;
- m. Exumação de corpo em jazigo da família;
- n. Custo de capela e sepultamento superior aos praticados pelo Município;
- o. Despesas de qualquer natureza que não estejam relacionadas diretamente com o funeral, sem autorização da ASSISTÊNCIA 24HS, não previstas nestas Condições;
- p. Quaisquer reembolsos de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela ASSISTÊNCIA 24HS, mesmo que cobertas pela presente assistência. A KOVR SEGURADORA não efetuará nenhuma espécie de reembolso, caso não seja acionada;
- q. Necromaquiagem (as técnicas de preservação – tanatopraxia e embalsamamento – terão seus custos cobertos apenas em caso de traslado aéreo do corpo, considerando esta despesa como parte da modalidade contratada;
- r. O meio de traslado do corpo será decidido pela ASSISTÊNCIA 24HS. Havendo discordância do meio escolhido, a ASSISTÊNCIA 24HS arcará com o valor que gastaria pelo meio escolhido por ela.

## 9.2 Cesta Básica

Em caso de falecimento do segurado, será providenciada, aos familiares, a entrega de um cartão alimentação, com valores pré-fixados, para ajudar nas despesas com a alimentação básica, conforme as condições abaixo:

- a) As recargas serão de R\$ 150,00;
- b) Os carregamentos ocorrerão por 6 meses ou 12 meses, de forma automática, sem a necessidade de recarregamento mensal, conforme contratado na apólice;
- c) O cartão será entregue até o prazo de 10 (dez) dias, após a solicitação do benefício;
- d) Após a última recarga do cartão, ainda haverá um prazo de 90 dias para o uso do crédito;
- e) A utilização do cartão é feita por meio de senha pessoal e é possível bloquear o cartão em caso de perda ou roubo, mediante comprovação com B.O (Boletim de Ocorrência), evitando, assim, débitos indevidos;
- f) Caso em alguma região não seja possível adotar essa forma de entrega das cestas (cartão), esse benefício será entregue na forma de cestas físicas, compostas por produtos alimentícios.

## 9.3 Vítima de Crime

Para o beneficiário, vítima de crime, são oferecidos serviços de assistência visando sua breve recuperação, conforme listados abaixo:

### 9.3.1 Remoção Inter Hospitalar:

Em caso de acidente ocorrido com o beneficiário ou acompanhantes, a ASSISTÊNCIA 24HS, após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes, encarrega-se de providenciar a remoção hospitalar do BENEFICIÁRIO para um outro Centro Hospitalar mais adequado, ou até o seu DOMICÍLIO segundo avaliação do médico afiliado à ASSISTÊNCIA 24HS que determinará, ainda, o meio de transporte mais apropriado para a transferência.

O meio de transporte utilizado, quando sugerido pelo médico afiliado a ASSISTÊNCIA 24HS, poderá ser via avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

Em nenhum momento e sob nenhuma circunstância será usada UTI Aérea para a remoção.

Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção do BENEFICIÁRIO ou ACOMPANHANTES, bem como a escolha do meio de transporte.

Quando o BENEFICIÁRIO ou ACOMPANHANTES se encontrem a uma distância superior a 1.000 km (um mil quilômetros), a repatriação só se efetuará em avião de linha regular.

A ASSISTÊNCIA 24HS assegurará o pagamento do custo desta transferência diretamente aos PRESTADORES.

### **Exclusões:**

Estão excluídas, as despesas decorrentes de atendimento médico, hospitalar e despesas com medicamentos.

#### 9.3.2 Transporte De Regresso:

Ocorrendo assalto ou ato violento para com o BENEFICIÁRIO, a ASSISTÊNCIA 24HS providenciará um transporte para que o BENEFICIÁRIO possa retornar ao seu domicílio ou se dirigir à delegacia para realizar B.O (boletim de ocorrência).

#### 9.3.3 Transmissão De Mensagens Urgentes:

A ASSISTÊNCIA 24HS encarregar-se-á da transmissão de mensagens urgentes que lhe sejam solicitadas pelo BENEFICIÁRIO.

#### 9.3.4 Indicação De Despachante:

O BENEFICIÁRIO terá direito a um despachante indicado pela ASSISTÊNCIA 24HS. Os honorários do despachante ficarão por conta da Assistência 24hs, sendo que as respectivas taxas ficam por conta do BENEFICIÁRIO.

#### 9.3.5 Chaveiro:

A Assistência 24hs encarrega-se de enviar um chaveiro até o domicílio que não puder ser aberto em razão da perda das chaves, seu esquecimento no interior do domicílio ou quebra na fechadura impossibilitando ingressar ou sair do domicílio. Este serviço somente será disponibilizado para os domicílios com sistemas de fechaduras e chaves tradicionais e caso existam prestadores num raio de até 50 km do local de atendimento.

Limite de Utilização: até R\$ 80,00, 1 intervenção por ano.