



Assistência Funeral Familiar

CONDIÇÕES GERAIS

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR

1. OBJETIVO

A **Assistência Funeral Familiar** tem por objetivo a prestação dos serviços na hipótese de ocorrência de morte do Cliente, conforme previsto nestas Condições Gerais.

O serviço de **Assistência Funeral Familiar** é prestado por uma equipe de profissionais especializados, que auxiliará a família do Cliente, tomando todas as providências necessárias para a realização do funeral.

- **PLANO FAMILIAR** – Titular do Seguro discriminado na apólice e Cônjuge com até 70 (setenta) anos, filhos até 24 anos, filhos especiais e filhas solteiras sem limite de idade.

2. QUADRO RESUMO DE SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR	
SERVIÇO	LIMITE DE SERVIÇOS
Funeral	<ul style="list-style-type: none"> • Sepultamento • No caso de sepultamento há a locação de jazigo em cemitério municipal ou particular¹ por período máximo de até 03 (três) anos ou conforme legislação municipal. • Taxas municipais¹ inclusas: <ul style="list-style-type: none"> - Taxa de Sepultamento. - Taxa de Exumação: somente nos casos em que o Segurado possuir jazigo próprio e desde que todas as gavetas disponíveis estejam ocupadas; ou caso haja obrigatoriedade da antecipação desta taxa pelo cemitério. • Cremação • Crematório municipal¹ disponível no município de domicílio. • 100 (cem) quilômetros entre ida e volta. • Taxas municipais¹ inclusas: <ul style="list-style-type: none"> - Taxa de Cremação. <p><i>Importante: a utilização do serviço de Sepultamento anula a utilização do serviço de Cremação e vice-versa.</i></p>
Formalidades Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Contempla*
Registro em Cartório	<ul style="list-style-type: none"> • Contempla*
Carro Fúnebre	<ul style="list-style-type: none"> • Locomoção exclusivamente no município do Sepultamento. • Distância máxima percorrida: 100 (cem) quilômetros entre ida e volta.
Locação de Sala para Velório	<ul style="list-style-type: none"> • Locação em Cemitério Municipal¹
Livro de Presença	<ul style="list-style-type: none"> • Contempla*

Ornamentação de Urna	<ul style="list-style-type: none"> Ornamentação de Urna Completa
Urna Mortuária	<ul style="list-style-type: none"> Urna Padrão Simples Modelo(s): Sextavada, com ou sem visor, madeira bordada em relevo, alça varão ou argola. Acabamento Interno: forro samilon e babado simples. Acabamento Externo: Verniz PU alto brilho, com Bíblia, Lisa ou cruz. Importante: na impossibilidade do fornecimento deste modelo será fornecida urna de padrão similar.
Coroa de Flores	<ul style="list-style-type: none"> 01 (um) acionamento de Flores Simples
Manta mortuária	<ul style="list-style-type: none"> Contempla*
Jogo de Paramentos	<ul style="list-style-type: none"> Contempla*
Véu	<ul style="list-style-type: none"> Contempla*
Velas	<ul style="list-style-type: none"> Contempla*
Traslado do Corpo	<ul style="list-style-type: none"> Distância máxima percorrida é de 100 (cem) quilômetros entre ida e volta.
Locação de Jazigo	<ul style="list-style-type: none"> Locação pelo período de 03 (três) anos Taxas municipais
Preparação do Corpo	<ul style="list-style-type: none"> Estão inclusos os serviços de: Higienização (preparação simples): limpeza, formolização e tamponamento. Tanatopraxia

***Os serviços serão contemplados desde que sua contratação não ultrapasse o limite financeiro do plano contratado. Os itens serão disponibilizados de acordo com a infraestrutura local da prestação de Serviço.**

Importante: Todas as assistências aqui descritas serão prestadas até o limite financeiro respectivo, mencionado na apólice do seguro. Todo e qualquer valor excedente, não previsto neste documento, sob qualquer pretexto ou de qualquer natureza, será cobrado diretamente do cliente ou de seus dependentes, sem qualquer participação ou responsabilidade da Europ Assistance Brasil.

¹ **Taxas Municipais:** a **Assistência Funeral Familiar** se responsabilizará pelo pagamento das taxas municipais cobradas pelo município no qual ocorrerá o sepultamento ou cremação do Cliente e/ou Dependente (s). Caso nesta localidade não haja infraestrutura municipal, ou a família opte por Cemitério Particular, serão consideradas como referência para equivalência as taxas municipais da capital do Estado no qual o referido município está localizado. Caso na Capital do Estado também não haja infraestrutura municipal para referência de valores, a **Assistência Funeral Familiar** utilizará como parâmetro de equiparação o valor médio das taxas municipais cobradas nas capitais que compõe a região (Norte, Nordeste, Centro Oeste, Sudeste e Sul) no qual o município de sepultamento ou cremação está localizado.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Os Serviços de **Assistência Funeral Familiar** serão prestados nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Funeral**, o Solicitante deverá seguir, **SEMPRE**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência (disponível 24 horas) e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do Cliente, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Em caso de Dependente, é necessário que o Solicitante providencie toda a documentação que será informada pela Central de Assistência que comprove o vínculo;
- c) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Assistência Funeral Familiar dê início ao Serviço;
 - Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
 - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
 - Data de nascimento do Cliente;
 - Endereço completo e telefone de contato do Solicitante;
 - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Providenciar, quando necessário, o envio de documentos solicitados pela Central de Assistência para prestação dos Serviços;

O acionamento da **Assistência Funeral Familiar** deverá ser feito pelo Solicitante, antes que seja tomada qualquer medida pessoal em relação ao funeral, através da Central de Assistência.

Uma vez constada a solicitação do Serviço, a Assistência Funeral Familiar tomará as providências que lhe competem para a prestação dos mesmos.

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais e melhor orientação do Solicitante.

Para que o Cliente e/ou Dependente seja elegível à **Assistência Funeral Familiar**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) O Cliente deverá constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante.
- c) Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Solicitante são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Cliente e/ou Dependente o direito à **Assistência Funeral**.

Para a **Assistência Funeral**, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;**
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.**

4. FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS

Ocorrendo o falecimento do Cliente e/ou Dependente, após a liberação do corpo pelo Instituto Médico Legal ou Hospital, a **Assistência Funeral Familiar** disponibilizará um representante ao Domicílio ou Hospital onde tenha ocorrido o óbito, para coletar todos os documentos necessários às tratativas do Sepultamento ou Cremação junto à funerária do Município, tomando todas as medidas devidas para a realização do funeral.

A liberação do corpo no Instituto Médico Legal ou Hospital é uma responsabilidade de um representante legal do Cliente.

Se necessário, o representante da **Assistência Funeral Familiar** fará todos os procedimentos, após a liberação do corpo no Instituto Médico Legal ou Hospital, acompanhado de um membro da família designado pelo Solicitante, ou o próprio-

A documentação correspondente ao óbito será entregue ao membro da família designado pelo Solicitante, ou o próprio, que será devidamente informado das providências tomadas.

5. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Funeral Familiar** vigorará enquanto o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante perdurar.

Em complemento ao disposto no item acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Solicitante prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Se o Cliente praticar atos ilícitos e contrários à lei.

6. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

Os serviços de Assistência a ser executado têm início e término no Brasil, no município de Domicílio do Cliente e/ou Dependente.

Quando o Cliente e/ou Dependente estiver em viagem e vier a falecer, a Assistência se responsabilizará pelo traslado do corpo conforme descrito nestas Condições Gerais.

Todos os serviços previstos no presente instrumento, não poderão ser executados nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, não imputáveis à **Assistência Funeral**, se torne impossível sua efetivação.

7. EXCLUSÕES

Estão excluídos do escopo dos serviços listados nestas condições gerais:

Assistência a todo e qualquer evento resultante, direta ou indiretamente, de atos ilícitos praticados pelo cliente;

Evento resultante de suicídio consumado ou frustrado do cliente, ocorrido no prazo inferior há 02 (dois) anos contados do início da vigência do vínculo contratual entre cliente e contratante;

Evento resultante de atos de terrorismo, guerras, revoltas populares, greves, sabotagem, tumultos, perturbações de ordem pública e de atos ou atividades das forças armadas ou de forças de segurança em tempos de paz;

Evento resultante direta ou indiretamente de irradiação decorrente de transmutação nuclear, desintegração ou radioatividade;

Evento resultante de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, movimentos sísmicos;

Evento decorrente de viagens em aviões que não em linha comercial;

A assistência funeral familiar não será prestada em localidades onde a legislação ou normas não permitirem que a assistência funeral familiar intervenha;

Desaparecimento do cliente em acidente ou qualquer outra situação, qualquer que seja a sua natureza, ou, ainda, ausência do cliente situações em que a assistência funeral familiar não realizará buscas, provas, formalidades legais e burocráticas, ou qualquer outro serviço;

Quando da exumação, a assistência funeral familiar não assumirá qualquer responsabilidade referente ao destino dos ossos, dado o término do prazo de locação de jazigo.

Fornecimento de vestimentas/roupas em geral;

Missa de 7º dia;

Xerox da documentação;

Refeições e bebidas em geral;

Confecção de gaveta em túmulo de terceiro;

Reforma em geral no jazigo;

Exumação do corpo após o vencimento do período de locação do jazigo;

Despesas com taxas de capela, sepultamento ou cremação superior aos praticados pelo município;

Despesas de qualquer natureza que não estejam relacionadas diretamente com o funeral, sem autorização prévia da central de atendimento;

Quaisquer reembolsos de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela central de atendimento, mesmo que cobertas pela modalidade de assistência funeral familiar contratada.

Despesas decorrentes de compra, confecção, manutenção e/ou recuperação de jazigos;

Aquisição de sepultura, jazigo, terreno, cova, carneiro (gaveta nos cemitérios onde se enterram os cadáveres), etc.;

Serviços que não sejam solicitados direta e comprovadamente pelo solicitante.

A Europ Assistance reserva-se ao direito de se desobrigar à prestação de qualquer dos serviços descritos nos presentes termos e condições, ou a cumprir demais obrigações correlatas, caso entenda, sob sua própria discricionariedade, que tal situação tem o potencial de a expor a qualquer sanção, proibição ou restrição sob as resoluções das nações unidas ou sob sanções, leis ou regulações de sanções econômicas ou comerciais da união europeia ou dos estados unidos da américa.

Para outras informações, por favor, consulte os websites abaixo:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS:	https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information