



# **MANUAL DE ASSISTÊNCIAS**

## **ASSISTÊNCIA FUNERAL**

**Disponível para associados com opção de contratação dos benefícios da Sulamérica Vida**



**Hospital Veterinário**  
**Vet Prev**



**SulAmérica**

## INTRODUÇÃO

Esta assistência é ideal para o segurado SulAmérica, um serviço que proporciona proteção e auxílio familiar neste momento tão difícil.

O apoio prestado conta com serviços de assessoria, cortejo fúnebre, sepultamento, entre outros serviços descritos abaixo:

## CONDIÇÕES DO SERVIÇO

### ASSESSORIA

Suporte à família e acionamento da funerária mais próxima, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.

### FUNERAL

Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado em R\$ 5.000,00 (Cinco mil reais) e conforme infraestrutura local:

**Translado:** Caso o óbito ocorra fora do município de domicílio do usuário, será fornecido translado até o local de domicílio ou de sepultamento. A Assistência 24h determinará se transporte será aéreo ou terrestre, dependendo da distância do traslado e logística de deslocamento do local. Serviço ilimitado dentro do território nacional, independente do limite contratado.

**Urna de madeira Luxo:** Acabamento sofisticado, com ou sem visor e com detalhes especiais.

**Véu:** Tecido simples para cobrir o corpo.

**Capela:** Locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares (desde que os valores sejam similares).

**Documentação:** Registro em cartório, quando autorizado pela legislação local.

**Flores:** 3 Coroas médias e 2 arranjos de flores naturais (da estação) para a decoração da sala de velório.

**Livro Presença:** Livro ou folha para assinaturas.

**Paramentos:** Jogo de paramentos, castiçais e velas que ficarão no local do velório.

**Higienização Básica:** Processo de limpeza superficial do corpo para o velório, que retira impurezas existentes e melhora a salubridade. A técnica é realizada através de banhos que utilizam produtos desenvolvidos especificamente para essa finalidade e barba (quando solicitado pela família).

**Preparação Corpo:** Tamponamento (uso de tampões para vedação dos orifícios) e vestimenta (ato de vestir).

**Tanatopraxia:** Esta técnica possibilita a preservação do corpo durante dias, dando a oportunidade aos familiares distantes de render sua última homenagem ao ente querido e permitindo que o corpo do falecido possa ser enviado a grandes distâncias para seu sepultamento. Disponível apenas para as cidades em houver previsão legal, normal ou equivalente que obrigue a realização deste serviço.

**Cortejo Fúnebre:** Traslado em carro dedicado para transporte do óbito.

**Cremação:** Caso a família opte por cremação do corpo, o serviço será realizado na cidade do óbito, ou se não houver na cidade este serviço, será na cidade mais próxima, em um raio de até 100 km, 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, O serviço de assistência funeral se responsabiliza pela realização do velório apenas no próprio Crematório. *(opção válida quando o segurado deixou autorizado, por escrito, em vida).*

**Sepultamento:** Sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal, na cidade indicada por esta.

**Taxa de Sepultamento:** Em cemitério municipal ou em outro cemitério (com valor equivalente).

**Transporte Familiar:** Caso o falecimento ocorra fora do município de residência do usuário e seja necessário um membro da família para a liberação do corpo, será fornecido ao familiar o meio de transporte mais apropriado. Se necessário, será fornecida também hospedagem em hotel, sempre respeitando o limite total disponível para a prestação dos serviços de funeral.

**Sepultamento de Membros:** Do membro em jazigo da família, em cemitério municipal, na cidade de domicilio do segurado quando necessário o enterro de partes de corpo (membros superiores ou inferiores), caso estes sejam decorrentes de mutilação de causa acidental ou amputação por causa médica.

**Aviso de Falecimento:** Mensagens urgentes para parentes ou pessoas indicadas no caso de falecimento do usuário.

**Locação Jazigo:** Durante os 3 anos primeiros anos, em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.

Caso durante a exumação, o corpo esteja semi-intacto, pode haver um novo sepultamento, onde o contrato de locação do jazigo será renovado.

**Anuncio de Rádio/Jornal:** Nota de falecimento através de rádio ou jornal.

**Lápide:** Confecção da lápide com os dados do falecido de acordo com a regra local.

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

## **ÂMBITO TERRITORIAL**

Os serviços de assistência serão prestados aos clientes em todo território nacional, observado as limitações e exclusões contidas neste documento.

## **PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- Ficam excluídos das prestações previstas nestas Condições Gerais os atos praticados por ação ou omissão do cliente causadas por má fé.
- O Cliente perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 horas sempre que o Cliente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

## **PÚBLICO**

Assistência funeral individual: Desde que contratado, o serviço poderá ser acionado em caso de falecimento segurado.

Assistência funeral familiar: **Desde que contratado**, o serviço poderá ser acionado no caso de morte do próprio segurado, cônjuge/companheiro (a), filhos e enteados de acordo com o regulamento do imposto de renda.

## **EXCLUSÕES GERAIS**

Não estão cobertos por essa assistência:

- Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nessas condições gerais ou superiores ao limite fixado de R\$ 5.000,00 (Cinco mil reais).
- Reembolso de despesas providenciadas pela família e não autorizada pela Central de Atendimento.
- Reembolso de despesas providenciadas pela família e autorizadas pela Central de Atendimento após 90 dias da ocorrência do evento.
- Roupas em geral.
- Missa de 7º dia ou contratação de religioso para conduzir o culto.
- Xerox da documentação.
- Comidas e bebidas em geral.
- Compra ou reforma de jazigo.
- Cruzes.
- Técnicas de preservação (tanatopraxia e embalsamento) terão seus custos cobertos apenas em caso de traslado aéreo do corpo, considerando essa despesa como parte dos valores da cobertura estipulados na tabela de cobertura.
- Necromaquiagem: Execução de maquiagem com cosméticos específicos, para cobertura de danos e aparência natural do óbito.
- A exumação (retirada dos restos mortais).

- Traslados de corpos interestaduais, conforme RESOLUÇÃO - RDC Nº 33, DE 8 DE JULHO DE 2011, artigo 10º “Fica vedada, em todo o território nacional, a prestação de serviço de conservação e traslado de restos mortais humanos, em que o óbito tenha tido como causa a encefalite espongiiforme, febre hemorrágica ou outra nova doença infectocontagiosa que, porventura, venha a surgir a critério da Organização Mundial da Saúde (OMS) e do Ministério da Saúde (MS)”.

## **CANAIS DE ATENDIMENTO**

Para tirar dúvidas, acionar as assistências e pedir mais informações sobre os serviços descritos nesse manual, a SulAmérica disponibiliza uma central preparada para lhe prestar o melhor atendimento.

### **Assistência 24 horas**

4090 1073 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 778 1073 (Demais localidades)

### **Central de Serviços**

4004 4935 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 726 4935 (Demais localidades)

### **SAC**

0800 722 0504

0800 702 2242 (portadores de necessidades especiais)

Ouvidoria

0800 725 3374

Site: [Sulamerica.com.br](http://Sulamerica.com.br)

