

## ANEXO I

### ASSISTÊNCIA 24 HORAS – FUNERAL

A Assistência Funeral – 24 Horas visa garantir a tranquilidade e segurança do **Usuário** e de seus familiares quando da ocorrência de falecimento do **Segurado** ou de seus **Familiares**; a Humana/Ace Seguros prestará assistência à família do **Usuário**, organizando o funeral e tomando todas as providências necessárias para a liberação dos documentos necessários para a realização do mesmo.

O presente anexo é regido pelas **Condições Gerais Especiais** do seguro de Vida em Grupo

## 1. DEFINIÇÕES

### 1.1. FALECIMENTO

É a morte natural ou acidental do Segurado, excetuando-se as exclusões do item 5. do presente anexo.

### 1.2. FUNERAL

Corresponde à **cerimônia fúnebre**, que contempla os **serviços** de preparação, acondicionamento de corpo, seu transporte, ornamentação do velório e atendimento às burocracias e repartições cartorárias e administrativas, bem como ao sepultamento (enterro) ou cremação.

## 2. OBJETIVO DO SERVIÇO

Este serviço garante uma assistência personalizada, através do telefone (**Toll Free**) de **Discagem Direta Gratuita (DDG) 0800** conforme impresso no cartão de assistência, durante 24 horas por dia, inclusive feriados e finais de semana, durante 365 dias ao ano, objetivando principalmente, liberar a família dos transtornos de ordem burocrática, tomando as providências necessárias para a realização da cerimônia fúnebre.

## 3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os **serviços** de assistência serão prestados ao **usuário** e a seus **familiares**, em todo o Território Brasileiro e nos países que fazem parte do Mercosul.

## 4. GARANTIAS E LIMITES

Em caso de falecimento do **usuário** ou de seus **familiares**, a **Central de Assistência** se encarregará das providências necessárias a um **funeral** completo, conforme descritos a seguir:

### 4.1 FUNERAL

#### 4.1.1 Cerimônia Fúnebre

##### 4.1.1.1 Preparação do Corpo:

- Banho, barba e vestimenta;
- Tamponamento;
- Desodorização;
- Tanatopraxia (Se disponível no local de falecimento e mediante autorização da família).

##### 4.1.1.2 Urna Mortuária:

- Estrutura de madeira maciça, com sobre tampo superior (visor), alças ricas e douradas, tampo esculpido em alto relevo e cruz dourada sobre a mesmo, cor castor escuro com acabamento em verniz de alto brilho.

- Trabalho profissional realizado no interior da Urna Mortuária, com base cedro e flores naturais da época.
- Véu em tule rendado medindo 2,00m de comprimento por 0,80m de largura.

#### 4.1.1.3 Capela:

- Banquetas para suporte de urna;
- Castiçais com velas ou lâmpadas;
- Suporte para livro presença.

#### 4.1.1.4 Ornamentação:

- Duas coroas de flores simples;
- Flores palmas e flores do campo.

#### 4.1.1.5 Carro Funerário:

- Disponibilização de carro fúnebre para transporte do “de cujus”.

#### 4.1.1.6 Sepultamento ou Cremação:

- A Central de assistência providenciará o sepultamento no túmulo ou jazigo da família, ou ainda sua cremação quando formalizado em vida, com documentação pertinente.

#### 4.1.1.7 Serviços complementares:

- Pagamento da Taxa de sepultamento;
- Pagamento da Taxa de cremação;
- Pagamento do Atestado de Óbito junto ao Cartório.

### 4.1.2. LOCAÇÃO DE JAZIGO

No caso em que a família do “**de cujus**” não dispuser de local para o **sepultamento**, a **Central de assistência** se encarregará pela locação de um jazigo, por um período de **3 (três) anos** a contar da data do **falecimento**, dependendo da disponibilidade do local.

### 4.2 TRASLADO DE CORPO

Em caso de **falecimento**, a **Central de assistência** se encarregará das formalidades a serem cumpridas no local de **falecimento**, além das relativas ao traslado do corpo até o local do sepultamento, quando o falecimento ocorrer fora do município de residência do usuário.

**Os serviços de assistência serão prestados a partir do momento em que o corpo do “de cujus” se encontrar liberado pelas autoridades policiais e que não existe nenhum obstáculo físico, material, policial ou judicial que impeça a sua remoção do local.**

**Limite de Percurso: Brasil.**

### 4.3 REEMBOLSO FUNERAL

Em situações em que o **usuário** não utilizar o serviço da **Central de assistências**, as pessoas que comprovarem os gastos com o Funeral terão direito a um reembolso de até R\$1.000,00 (Hum mil reais).

O reembolso será liberado em 30(trinta) dias após apresentação do atestado de óbito, certidão de nascimento ou casamento e original da nota fiscal do serviço e desde que as mesmas sejam recebidas pela Central de assistência num prazo inferior a 45 (quarenta e cinco) dias da data do falecimento.

### 4.4 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS

Todas as mensagens relacionadas ao **falecimento**, poderão ser transmitidas pela **Central de assistência** aos familiares. Limite de Utilização: Ilimitado

## 5. EXCLUSÕES

### 5.1 DE CARÁTER GERAL

**Estão excluídas pela Central de assistência, as prestações de serviços que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo usuário e/ou pessoa da família como antecipação, extensão ou realização do serviço, sem a anuência da Central de Assistência, ressalvado o disposto no item 4.3 deste anexo.**

**5.2 Ficam igualmente excluídas as prestações de serviços de assistência a falecimento resultantes de:**

- a) Suicídio, nos dois primeiros anos de vigência inicial do contrato do seguro;
- b) Inundação, furacão, erupção vulcânica, tempestades, terremotos, movimentos sísmicos;
- c) Ocorrência de Irradiação decorrente de transmutação nuclear, desintegração ou radioatividade;
- d) Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves e quaisquer outras perturbações de ordem pública ou ainda restrições por parte das autoridades do livre trânsito.

**5.3 Não haverá, ainda, pagamento ou reembolso de despesas ou prestação de serviços referentes a:**

- a) Traslado do corpo e/ou sepultamento para fora do município de residência do usuário;
- b) Traslado de corpo de corpo para cremação, quando o local de falecimento for diferente do município de cremação;
- c) Buscas, realização de provas, bem como formalidades legais e burocráticas, no caso do usuário haver desaparecido em acidente, qualquer que seja sua natureza;
- d) Aquisição de jazigo;
- e) Despesas decorrentes de confecção, manutenção e/ou recuperação de jazigos;
- f) Exumação de corpos que estiverem no jazigo, quando do sepultamento;

**5.4 Não haverá prestação de serviços e/ou pagamentos de despesas:**

- a) Nas localidades onde a legislação não permitir que a Central de assistência intervenha;
- b) De assistência para usuário ausente do domicílio declarado, por período superior a 60 dias.