

Vida & Previdência



## Assistência Funeral Casal



**ASSISTENCIA FUNERAL CASAL**

1310

FUNERAL CASAL – TITULAR E CONJUGE.

Serviços	Limites	Evento
<p><b>Atendimento Social</b> - Suporte ao usuário e acionamento da funerária mais próxima, para que a mesma providencie tudo que for necessário para a execução do funeral.</p> <p><b>Transporte de Familiar para Liberação do Corpo</b> - 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. <u>*Fora do Município de domicílio do usuário.</u></p> <p><b>Funeral</b> - Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado e conforme infra-estrutura local:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ urna;</li> <li>▪ higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);</li> <li>▪ coroa de flores da estação;</li> <li>▪ véu;</li> <li>▪ paramentos e velas;</li> <li>▪ carro fúnebre para remoção dentro do município;</li> <li>▪ registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;</li> <li>▪ livro de presença;</li> <li>▪ locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;</li> <li>▪ taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério (com valor equivalente) ou cremação;</li> <li>▪ locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.</li> </ul>	<p>Conforme plano contratado</p>	<p>Morte Natural ou Acidental</p>
<p><b>Cremação</b> - Traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km (cem quilômetros).</p>		
<p><b>Sepultamento</b> - Sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal, na cidade indicada por esta.</p>		
<p><b>Traslado</b> - traslado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou local de sepultamento, conforme designado pela família.  <u>*Fora do Município de domicílio do usuário.</u></p>	<p>Valor compartilhado com o valor total contratado</p>	
<p><b>Transmissão de Mensagens Urgentes</b> - Mensagens urgentes para parentes ou pessoas indicadas no caso de falecimento do usuário.</p>	<p>Sem limite</p>	



## **Definições Gerais:**

**Usuário:** Pessoa física que possui o direito de utilização dos serviços.

**Local do evento:** Local registrado na central para o envio da prestação do serviço.

**Situação Emergencial:** Serão consideradas situações emergenciais aquelas decorrentes de acontecimentos imprevisíveis, súbitos e involuntários, que exigem um atendimento imediato de caráter exclusivamente reparatório, paliativo, a fim de evitar o agravamento da situação e/ou diminuir suas consequências.

**Limites:** Os serviços estarão limitados ao número e/ou valores dos eventos contratados durante o período de vigência, sendo o usuário responsável pelo pagamento de qualquer excedente ou serviço especial sempre que este ocorrer.

## **Âmbito Geográfico:**

Os serviços serão prestados no território brasileiro.

## **Atendimento de Assistência:**

Para o Usuário assistido ter direito ao Serviço de Assistência, deverá contatar a Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas, obedecendo os estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos contratados.

**Para utilização da Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas, o Usuário assistido deverá seguir os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização:**

- Contatar a Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do segurado assistido, e posterior confirmação de sua inclusão no Cadastro, para a análise das condições do Serviço solicitado;
- Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas providencie o acionamento;
- Seguir as instruções da Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento; e fornecer, sempre que solicitado às informações e providenciar o envio de documentos necessários à prestação do Serviço.
- Os documentos apresentados pelo Usuário assistido deverão estar em perfeito estado de conservação, devidamente legíveis, sob pena da Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas devolver ao Usuário assistido referidos documentos sem que haja a prestação dos Serviços. O prazo de atendimento telefônico e de acionamento do serviço é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais e melhor orientação do Usuário assistido, dependendo do tipo de Evento e de sua localização. Entretanto, a conclusão da solicitação não poderá ultrapassar o prazo de 30 (trinta) dias.
- A IKE Assistência não se responsabiliza, em qualquer hipótese e em qualquer tempo, pela contratação de serviços pelo Usuário assistido sem o envolvimento e/ou autorização da Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas.



- Caso o serviço já autorizado pela IKE Assistência seja cancelado pelo Usuário assistido, uma vez feita a solicitação à Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas o serviço será computado para fins de cálculo de faturamento.
- Caso seja comprovado documentalmente que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário assistido são inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, o Usuário assistido não terá direito à Prestação de Serviço .

**Exclusões:**

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Serviços não caracterizados como emergenciais, exceto para os casos de serviços de conveniência, desde que claramente definidos;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas através da central de atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
- Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- Aquisição de jazigo;
- Exumação de corpos que estiverem no jazigo quando do sepultamento;
- Localidades onde a legislação não permitir que o serviço de assistência intervenha;
- Desaparecimento do SEGURADO em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando “morte presumida”; a assistência não se estenderá em buscas, realização de provas, bem como as formalidades legais e burocráticas;
- Despesas decorrentes da confecção, manutenção e/ou recuperação de jazigos;
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.