



GUIA DE ASSISTÊNCIAS

POUPE AQUI



Olá, tudo bem?

O objetivo desse guia é auxiliar você a utilizar da melhor forma possível todos os benefícios que sua empresa disponibiliza por meio do Seguro de Vida em Grupo da SulAmérica.

Conheça todas as assistências disponíveis e usufrua da tranquilidade e segurança que a SulAmérica pode oferecer.



Assistência Funeral



Assistência Residencial

**E tem
muito mais...**





Em caso de danos nas fechaduras do imóvel em razão de ocorrência de arrombamento ou de tentativa de furto ou roubo, ou ainda quando as chaves quebrarem dentro da fechadura ou forem perdidas, a EMPRESA DE ASSISTÊNCIA providenciará o envio emergencial de chaveiro para conserto da fechadura de uma das portas do imóvel e confecção de chave nova.

O Segurado arcará com as despesas relacionadas à aquisição de peça adicional ou material, porventura necessários à execução dos serviços.

Limite: Até 2 (duas) utilizações por vigência e até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por utilização.

● Eletricista

Em caso de danos elétricos ocasionados por distúrbios na rede elétrica do imóvel segurado, a EMPRESA DE ASSISTÊNCIA providenciará o envio emergencial de eletricista para avaliar o dano e providenciar o conserto. Está coberta a mão de obra para execução do serviço, não estando inclusas peças, desta forma, o Segurado arcará com as despesas relacionadas à aquisição de peça adicional ou material, porventura necessários à execução dos serviços.

Limite: Até 2 (duas) utilizações por vigência e até R\$ 100,00 (cem reais) por utilização.

● Limpeza

Em consequência de: incêndio; alagamento ocasionado por rompimento ou entupimento de encanamento interno; impacto de veículos; desmoronamento; ou vendaval, e a residência ficar com sua utilização comprometida, a EMPRESA DE ASSISTÊNCIA providenciará a limpeza do imóvel.

Está excluída deste serviço a limpeza que vise a estética do imóvel ou de seu conteúdo.

Limite: Até 2 (duas) utilizações por vigência e até R\$ 200,00 (duzentos reais) por utilização.

● Segurança e Vigilância

Em caso de arrombamento, roubo ou furto, em que a residência fique com a segurança comprometida, a EMPRESA DE ASSISTÊNCIA providenciará o envio emergencial de um profissional de Vigilância, o qual desempenhará suas funções em conformidade com a legislação específica aplicável à sua atividade.

Limite: Até 2 (duas) utilizações por vigência e até R\$ 200,00 (duzentos reais) por utilização.

● Serviços Domésticos Provisórios

Em consequência de acidente pessoal com a dona de casa ou com a empregada doméstica com registro em carteira, que



cause hospitalização ou imobilização por período superior a 5 (cinco) dias, a EMPRESA DE ASSISTÊNCIA providenciará o reembolso das despesas com a contratação de uma faxineira, respeitando-se os limites contratuais.

Limite: Até 2 (duas) utilizações por vigência e até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por utilização.

● Encanador

Em caso de vazamento interno que esteja causando ou possa causar alagamento na Residência Assistida, a SulAmérica se encarregará do envio de um profissional para sua reparação.

Está coberta a mão de obra para execução do serviço, não estando inclusas peças, desta forma, o Segurado arcará com as despesas relacionadas à aquisição de peça adicional ou material, porventura necessários à execução dos serviços.

Não estão cobertos custos de reparo definitivo, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.

Limite: Até 2 (duas) utilizações por vigência e até R\$ 200,00 (duzentos reais) por utilização.



● OBJETIVO

Será descrito neste manual, todos os procedimentos para o acionamento da Assistência Funeral para os seguros de vida da SulAmérica. Os serviços de assistência descritos nessa assistência são válidos quando contratados, alternativamente, junto com a apólice de seguro e não caracterizam qualquer tipo de reembolso ou pagamento em espécie.

● Assistência Funeral Individual

Trata-se de uma assistência disponível para contratação no caso de aquisição do SulAmérica Você Empresa. Se contratada, poderá ser acionada no caso de Morte do segurado, onde a família poderá contar com a prestação direta dos serviços para a realização do funeral.

Obs.: A Assistência Funeral Individual prevê apenas a prestação direta dos serviços para a realização do funeral e não constitui qualquer tipo de reembolso.



ATENÇÃO: O produto Você Empresa possui a cobertura Seguro Funeral Individual.

No caso de Morte exclusivamente do Segurado, esta cobertura tem por objetivo garantir o pagamento de uma Indenização limitada a R\$ 3.000,00 (três mil reais) os Beneficiários, referente ao reembolso das despesas com os custos do funeral do segurado.

De forma alternativa ao reembolso das despesas, os beneficiários poderão optar pelo serviço de Assistência Funeral Individual. Ao optar pelo acionamento da assistência serão prestados os serviços descritos neste manual dentro dos padrões e limites definidos, renunciado os beneficiários ao direito ao reembolso de qualquer valor pago que tenha sido acionado particularmente ou a concessão de e serviços fora do contrato. Este serviço é prestado exclusivamente dentro do território nacional.



O que está incluso

- **Acompanhamento do serviço:** será designado um acompanhante para providenciar e acompanhar os serviços referentes ao funeral;
- **Preparação do corpo:** A critério técnico será providenciado o tratamento necessário ao corpo, assepsia, higienização, tamponamento ou formolização, conforme a necessidade (embalsamento ou tanatopraxia) e serviço de vestimenta. Os casos que apresentarem necessidades de outros procedimentos deverão ser acordados previamente com a central de assistência funeral.
- **Sepultamento:** Será providenciada a taxa de sepultamento e locação de sepultura por um período de 3 (três) anos em cemitério público municipal na cidade de domicílio do segurado (ou cônjuge e filhos e enteados até 18 anos). Caso a família deseje realizar o sepultamento em cemitério particular, a central de assistência funeral deverá ser acionada e arcará com a taxa/valores equivalentes a taxa cobrada em cemitério público municipal. Caso o valor ultrapasse esse limite, os custos adicionais serão de responsabilidade da família e arcados diretamente com o prestador.
- **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.
- **Sala de velório:** O serviço de assistência funeral assumirá o custo da sala velatória ou capela em cemitério público municipal, no qual será realizado o funeral. caso a família deseje realizar o velório em cemitério particular, a central de assistência funeral deverá ser acionada e arcará com a taxa/valores equivalentes à taxa cobrada em cemitério público municipal. Caso o valor ultrapasse esse limite, os custos adicionais serão de responsabilidade da família e arcados diretamente com o prestador.
- **Traslado do corpo:** Caso o óbito ocorra fora do município de domicílio do usuário, será fornecido traslado até o local de domicílio ou de sepultamento. A Assistência 24h determinará se o transporte será aéreo ou terrestre, dependendo da distância do traslado e da logística de deslocamento do local.

- Urna mortuária:** Será providenciada urna modelo luxo, com alça varão e forrada. Em madeira e eucatex, modelos de referência: Granada (redonda), Turquesa ou similares, de acordo com a disponibilidade da funerária contratada para prestação do serviço, limitada ao valor estabelecido pela central de assistência funeral. Caso a família opte por modelo diferenciado cujo valor seja superior ao previsto em contrato, os custos adicionais serão de responsabilidade da família e arcados diretamente com o prestador.

- Ornamentação:** Será providenciado arranjo simples de flores naturais da época para ornamentação interna, véu simples rendado, 2 (dois) castiçais com velas ou lâmpadas, 2 (duas) coroas simples de flores naturais da época e banqueta para suporte da urna mortuária.
- Condolências:** será colocado à disposição da família livro/folha de presença para que a família possa agradecer o comparecimento.
- Registro de óbito:** Serão prestados esclarecimentos para o registro de óbito em cartório, desde que a legislação local permita.
- Carro funerário:** Será fornecido um veículo fúnebre para cortejo (local do falecimento > velório > cortejo para cemitério (limitado a 100 km).
- Transmissão de mensagens urgentes:** O serviço prestará a família auxílio nas mensagens urgentes relacionadas à realização do funeral.

O que não está incluso

1. Despesas decorrentes de confecção, manutenção e/ou recuperação de jazigos;
2. Exumação de corpos que estiverem no jazigo quando do sepultamento;
3. Sepultamento de membros;
4. Aquisição de sepultura, jazigo, terreno, cova, carneiro (gaveta nos cemitérios onde se enterram os cadáveres) etc;
5. 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 translado de restos mortais humanos, em que o óbito tenha tido como causa a encefalite espongiforme, 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)".



IMPORTANTE: O serviço e Assistência Funeral da SulAmérica não será prestado quando, a critério exclusivo da SulAmérica, for identificado que a cidade de residência do segurado (ou a cidade escolhida no caso de Traslado Livre contratado, limitado ao território nacional) não dispõe de empresa prestadora de serviço para a execução das atividades acima listadas ou o cemitério escolhido não possui a infraestrutura para a realização do sepultamento dentro dos padrões definidos no regulamento da assistência funeral. Nesta hipótese, deve-se optar pela indenização ou reembolso das despesas com o funeral, limitado ao valor do capital segurado.

- **Como acionar a assistência funeral?**

Para acionar a Assistência Funeral Familiar e os serviços descritos nesse manual, a SulAmérica oferece uma Central que está preparada para lhe prestar o melhor atendimento.

Basta ligar para:

- **4090 1073 (regiões metropolitanas)**
- **0800 778 1073 (demais localidades)**
- **55 11 4126 9317 (exterior)**

Este serviço é prestado exclusivamente dentro do território nacional. Um profissional lhe atenderá e dará todas as informações necessárias para que você usufrua dos serviços destacados nesse guia.

**IMPORTANTE**

Se precisar de traslado (em caso de falecimento fora do município de domicílio) será obrigatória a apresentação de um comprovante de endereço atualizado (menos de 3 meses). Durante a ligação serão solicitados: a causa da morte, dados aproximados, como idade, peso e altura, endereço completo de onde se encontra o corpo e o local pretendido para realizar o funeral. No caso de Traslado Livre contratado (Nacional ou Internacional), não será necessário o envio de comprovante de endereço atualizado.

Até breve!

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

- **Assistência 24h**

4090 1073 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 778 1073 (Demais localidades)

55 11 4126 9317 (Exterior)

- **Central de Serviços**

Segunda à sexta-feira, das 8h às 18h30.

4004 4935 (todas as localidades)

- **SAC**

0800 722 0504

- **WhatsApp**

+55 11 3004-9723 (exclusivo para pessoas com deficiência auditiva e de fala)

- **Ovidoria**

0800 725 3374

- **Site**

www.sulamerica.com.br

A assistência Médico na Tela NÃO É SEGURO SAÚDE e sua utilização nem sempre dispensará a realização de exames ou acompanhamento com médicos especialistas não cobertos por esse serviço. As assistências e benefícios consistem na prestação de serviços por terceiros, contratados pela seguradora, ao segurado. As assistências, quando contratadas, são custeadas pelo segurado e estarão sujeitas a reajuste de preço conforme os termos do contrato firmado com o fornecedor. A atualização dos preços das assistências acontecerá sempre que a apólice estiver em processo de renovação. As assistências e os benefícios podem ser descontinuados a qualquer momento mediante comunicação prévia].Sul América Seguros de Pessoas e Previdência S.A. CNPJ 01.704.513/0001-46. Central de Serviços: 4004 4935 (qualquer região) - atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h30. SAC: 0800 722 0504. Ovidoria: 0800 725 3374 - atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h30. WhatsApp (11) 3004-9723. Acesse também as informações através do Espaço do Cliente <https://vida.paas.sulamerica.com.br/login>.