



Apólice nº 1 - Processo SUSEP 15414.901.507/2019-14

1. Objetivo

Disponibilizar informações importantes sobre as condições de utilização, descrição completa dos serviços disponíveis, como solicitar o atendimento e outros esclarecimentos sobre o plano de Assistência Funeral contratado.

A equipe prestadora da Assistência Funeral estará à disposição **24 horas por dia, todos os dias do ano**, para fornecer todo o apoio e orientação necessários.

2. Como solicitar Assistência

Após a morte do titular da assistência ou de um dependente coberto pelo plano, o responsável ou algum familiar deverá entrar em contato com a prestadora da Assistência Funeral contratada através dos números **4000-2300 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 401 9000 (demais localidades) 4000-2300 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 401 9000 (demais localidades)**.

Um dos atendentes irá ajudá-lo e orientá-lo passo a passo para a realização do serviço. A prestação dos serviços de Assistência Funeral será realizada por empresa terceirizada, indicada pela prestadora da Assistência Funeral contratada, que possui uma rede credenciada de prestadores de serviços no Brasil, conforme o disposto nestas Condições.

IMPORTANTE: Caso o funeral seja realizado sem o intermédio da empresa indicada pela prestadora da Assistência Funeral contratada, não haverá reembolso à família dos valores em questão.

O objetivo da prestadora da Assistência Funeral contratada é garantir o melhor serviço, com profissionais qualificados e de acordo com o padrão da empresa. Desta forma, esta não será responsável por quaisquer outros serviços ou custos, que não tenham sido intermediados ou indicados pela Central de Atendimento.

3. Assistência Funeral

• Funeral Individual

A abrangência da Assistência Funeral é **nacional conforme plano contratado** e poderá ser acionada no caso de morte do titular, quando a família contará com a prestação dos serviços para a realização do funeral. No momento do acionamento serão prestados os serviços descritos nestas Condições **dentro dos padrões e limites definidos**, renunciando os beneficiários ao direito de indenização complementar ou reembolso de qualquer valor pago que tenha sido acionado particularmente ou a concessão de serviços fora do contrato. Este serviço é prestado exclusivamente conforme condições e critérios da prestadora da Assistência Funeral contratada.

• Funeral Familiar

A abrangência da Assistência Funeral é **nacional, conforme plano contratado**, e poderá ser acionada no caso de morte do titular, cônjuge/companheiro(a), filhos e enteados, mediante comprovação de parentesco. Dessa forma, o titular e/ou familiar poderá contar com a prestação dos serviços para a realização do funeral.

No momento do acionamento serão prestados os serviços descritos nestas Condições dentro dos padrões e limites definidos, renunciando os beneficiários ao direito de indenização complementar ou reembolso de qualquer valor pago que tenha sido acionado particularmente ou a concessão de serviços fora do contrato.

Este serviço é prestado exclusivamente conforme condições e critérios da prestadora da Assistência Funeral contratada.

Caso ocorra o falecimento do Titular do Plano Funeral Familiar, não haverá o cumprimento da carência novamente aos demais familiares participantes do plano. Automaticamente, o seu cônjuge ou companheiro(a) poderá se tornar o titular, mediante comprovação do vínculo com o titular falecido.

4. Descrição Do Serviço Funerário

Os serviços disponíveis para a realização do funeral por meio da Assistência Funeral são:

- **Taxas:** Pagamento de todas as taxas junto aos órgãos responsáveis, conforme o limite de cada plano contratado;
- **Tratamento do corpo:** a critério técnico, será providenciado o tratamento necessário ao corpo, assepsia, higienização, tamponamento ou formalização, conforme a necessidade. Nos casos de traslado aéreo, longas distâncias terrestres ou quando o sepultamento for superior a 36 (trinta e seis) horas após o óbito, será providenciado o embalsamamento ou a tanatopraxia. Os casos que apresentarem necessidades de outros procedimentos deverão ser acordados previamente com a Central de Assistência Funeral da prestadora da Assistência contratada.
- **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 falecido (cônjuge / companheiro(a), filhos e enteados). Caso a família deseje realizar o sepultamento em cemitério particular, a Central de Assistência Funeral deverá ser acionada e arcará com a taxa/valores até o limite do Plano contratado. Caso o valor ultrapasse esse limite, os custos adicionais serão de responsabilidade da família e arcados diretamente com o prestador. Quando a família não possuir jazigo, a responsabilidade de aquisição do jazigo será da família.
- **Cremação:** caso a família opte por cremação do corpo, haverá a possibilidade **desde que o valor do plano contratado comporte a execução do serviço** e que haja crematório na cidade de domicílio, sendo atendidas as exigências legais. As cinzas serão colocadas em urna funerária após a incineração e fornecidas à família. Não havendo crematório na cidade de domicílio do falecido, o serviço poderá ser providenciado em outro crematório em cidades vizinhas que possuam tal estabelecimento localizado em um raio de até 250 km, conforme limite máximo do Plano Contratado.
- **Sala de Velório:** o serviço de Assistência Funeral assumirá o custo da sala de velório 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 até o limite do Plano contratado. Caso o valor ultrapasse esse limite, os custos adicionais serão de responsabilidade da família e arcados diretamente com o prestador.
- **Urna mortuária:** será providenciada urna conforme Plano Contratado, de acordo com a disponibilidade da funerária contratada para prestação do serviço, limitada ao valor estabelecido conforme Plano Contratado. 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.
- **Traslado do corpo - Funeral Nacional:** em caso de falecimento em cidade diferente do domicílio, será providenciado o traslado do corpo, no Brasil, pelo meio de transporte mais adequado seguindo os critérios técnicos (veículo funerário ou avião de linha regular) até a cidade de residência do titular considerando um raio entre ida e volta conforme quilometragem do Plano Contratado.



Apólice nº 1 - Processo SUSEP 15414.901.507/2019-14

Atenção: este serviço será prestado entre cidades localizadas no território brasileiro.

Plano com Limite de Indenização	Limite Quilometragem
até R\$ 5.000,00	até 500km ida e volta
até R\$ 7.000,00	até 500km ida e volta
até R\$ 10.000,00	ilimitado

- **Ornamentação:** será providenciado arranjo simples de flores naturais da época para ornamentação interna, véu simples rendado, 2 (dois) castiçais com velas ou lâmpadas, coroa(s) simples de flores naturais da época conforme Plano Contratado e banquetas para suporte da urna mortuária.

Plano com Limite de Indenização	Limite Quilometragem
até R\$ 5.000,00	1 coroa de flores
até R\$ 7.000,00	2 coroas de flores
até R\$ 10.000,00	2 coroas de flores

- **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 (do local do falecimento para o velório e realização do cortejo para o cemitério conforme quilometragem do Plano Contratado).
- **Serviços de Funeral Virtual:** Criação de link para família, com login e senha; Comunicado virtual via WhatsApp, com detalhes da cerimônia; Seleção de uma pessoa da família para centralizar informações e decisões; Espaço interativo para homenagem virtual e envio de coroa de flores; Apoio de um profissional para a parte técnica, abertura da cerimônia e encerramento; Agradecimento on-line.
- **Serviços Religiosos:** Suporte para celebração do culto escolhido durante o velório, caso seja da vontade da família do falecido. Apoio na organização e convite virtual para missa de 7º dia, conforme tratativas com os familiares.
- **Serviços de Cafeteria:** será fornecido um lanche de cortesia para os familiares durante o funeral contendo: 1 tipo de Biscoito doce (2 pacotes), 1 tipo de Biscoito salgado (2 pacotes), Garrafas de Água (3), Suco de Caixa (2 sucos), Café (2 Garrafas Térmicas) e Guardanapos (2 pacotes). Os itens do lanche fornecido estão sujeitos à disponibilidade e poderão sofrer alteração conforme local em que será realizado o funeral.

IMPORTANTE

O serviço de Assistência Funeral não será prestado quando, a critério exclusivo da Memorial International, for identificado que a cidade de domicílio do falecido não dispõe de empresa prestadora de serviço para a execução das atividades acima listadas ou o cemitério escolhido não possui 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 Plano Contratado, mediante prévia aprovação e negociação com a prestadora.

Não haverá reembolso das despesas com o funeral caso o serviço não seja acionado.

Todos os serviços descritos estão sujeitos às regras do local e legislação vigentes da Cidade e também conforme restrições do COVID-19.

5. Repatriação

O serviço de repatriação de viajantes (para pessoas que falecem fora de sua cidade de origem durante uma viagem ao exterior) estará **disponível apenas aos clientes que contratarem o plano de Funeral Internacional.**

Em caso de morte do cliente que esteja viajando para qualquer lugar do mundo, a prestadora da Assistência Funeral contratada, cobrirá os custos do serviço limitado ao valor de R\$ 20.000,00. Caso o valor ultrapasse esse limite, os custos adicionais serão de responsabilidade da família e arcados diretamente com o prestador.

Para os planos de **Assistência Funeral Nacional**, a família deverá entrar em contato com a Central de Atendimento da Assistência para obter informações e orientações sobre procedimentos.

6. Carências

Período contado a partir do início de vigência, em que o(s) participante(s) do plano não fará(ão) jus aos serviços descritos nestas Condições.

Haverá período de 24 horas de carência em caso de evento gerador decorrente de acidente pessoal, **exceto no caso de suicídio, em que será aplicada uma carência de 24 (vinte e quatro) meses.**

Períodos de Carência	
24 horas para MORTE ACIDENTAL	Se o óbito for devido a um acidente, a cobertura começará a partir de 24 horas após a data de início do plano de Assistência Funeral contratado e efetiva inclusão do nome do titular na base recebida pela prestadora contratada.
90 dias para MORTE	A cobertura de morte começará a partir do 91º dia considerando a data de aquisição individual do contrato de Assistência Funeral. Incluindo doenças preexistentes como câncer ou AIDS.

No caso de o Titular alterar o Plano da Assistência Funeral para um valor superior, terá que cumprir carência novamente. Porém, caso ocorra o sinistro neste período de carência, será considerado o valor do plano anterior para a execução do serviço de Assistência funeral.

7. Exclusões

Riscos Excluídos	
Exclusões do Serviço Funeral Contratado	As consequências dos seguintes fatos são excluídas para a realização da prestação da Assistência Funeral: a) Período de carência; b) Excluídos: desastres naturais, guerra, sedição, motim, greve, insurreição, terrorismo declarado ou não declarado; c) Suicídio, com carência de 2 anos; d) Homicídio em caso de atos ilícitos. Fenômenos naturais extraordinários como inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas, Tsunami;



Apólice nº 1 - Processo SUSEP 15414.901.507/2019-14

Riscos Excluídos	
Exclusões do Serviço Funerário Contratado	<p>e) Fatos derivados do terrorismo, motim ou tumulto popular;</p> <p>f) Atos ou ações das Forças Armadas ou dos fatos das Forças ou Corpo de Segurança;</p> <p>g) Derivados de energia nuclear radioativa;</p> <p>h) Países em conflito armado;</p> <p>i) Despesas decorrentes de confecção, manutenção e/ou recuperação de jazigos;</p> <p>j) Exumação de corpos que estiverem no jazigo quando do sepultamento;</p> <p>k) Sepultamento de membros;</p> <p>l) Confecção de lápide;</p> <p>m) Aquisição de sepultura, jazigo, terreno, cova, carneiro (gaveta nos cemitérios onde se enterram os cadáveres).</p>
Exclusões do Serviço Funerário Repatriação	<p>Estarão excluídos do serviço de Repatriação:</p> <p>a) Valores realizados por conta própria sem o consentimento prévio da empresa; exceto em caso de força maior, de acordo com sua definição legal, que impede que você se comunique com a empresa;</p> <p>b) Óbito por intervenções médicas e/ou procedimentos, incluindo cirurgias estéticas.</p>

8. Condições Particulares de Assistência

Prestadora da Assistência Funerária Contratada: Memorial Internaonal Brasil Assistência Funerária LTDA. - CNPJ 20.181.091/0001-16

Tipo de Assistência: Funeral Individual e Familiar

Abrangência: Nacional

Idade de Ingresso:

- **Plano Individual:** Titular até 75 anos de idade inclusive
- **Plano Familiar:** Titular, Cônjuge/Companheiro(a) até 75 anos de idade, e filhos e enteados até 25 anos*

IMPORTANTE

Todos os **titulares** para participar do plano precisam ter registro de **CPF válido** e estar devidamente relacionados na base da prestadora contratada.

* A idade máxima para ingresso é requisito para todos os participantes do plano, considerando o titular e dependentes. A validação do dependente, será realizada no momento do acionamento da Assistência Funerária, e caso seja detectada alguma irregularidade na idade de ingresso ou no vínculo, nenhuma cobertura será devida.

Idade para Permanência:

- **Titulares e Cônjuge/Companheiro(a):** Ilimitada
- **Filhos e Enteados:** Limitada até 25 anos, 11 meses e 29 dias

Inadimplência: Caso o Titular fique inadimplente, o benefício será suspenso, não tendo direito ao serviço. Não havendo a renovação do plano dentro do período indicado, será necessária uma nova contratação e o cliente deverá cumprir a carência de 90 dias novamente, considerando o limite de idade para ingresso.

9. Convênio Pleno Farmácias Pague Menos

O **Convênio Pleno Pague Menos** tem como objetivo aplicar descontos em medicamentos, mesclando descontos de ofertas com uma referência de desconto mínimo garantido, maximizando a economia para os Clientes. Os descontos serão aplicados em nível Nacional e em todas as lojas (são mais de 1.123 lojas em todo o Brasil). O desconto estará disponível para utilização na rede em até 5 dias úteis após o início de cobertura.

Garantia de Desconto:

- Medicamentos de Marca tarjado: mínimo* de 20% de desconto.
- Medicamentos Genéricos tarjado: mínimo* de 30% de desconto.

*desconto aplicado sobre o PMC – Preço Máximo ao Consumidor, prevalecendo a melhor oferta de loja.

Identificação Simplificada: Compras através do número do CPF, Validação em tempo real do CPF.

SAC Farma: Serviço de atenção farmacêutica, 365 dias por ano, com atendimento de 06h às 00h, pelo telefone **0800-275 1313**.

O atendimento telefônico é realizado diretamente por uma equipe composta por profissionais farmacêuticos e acadêmicos de Farmácia, que orientam e ram dúvidas do consumidor relativas a: Posologia; Comparação entre fármacos; Esclarecimento de dúvidas sobre genéricos; Medicamentos controlados; Contraindicações; Associações medicamentosas; Análise da compreensão das receitas; Dúvidas no tratamento prescrito; Procedimentos básicos de emergência.

Outros benefícios do Convênio :

- Descontos para Testes de Antígeno: Teste rápido para detecção do antígeno SARS-CoV-2 (Covid-19) da nasofaringe humana.
- Descontos para testes de Anticorpos: Teste rápido para detecção de anticorpos IgG e IgM para o COVID-19 em sangue total.
- Acesso a Eventos de Saúde
- Participação em SIPAT ou ações de saúde realizadas pela empresa
- Farmácia de Manipulação e Atendimento de Medicamentos Especiais (AME)
- Plataforma Sempre Bem
- Programa para levar informação de Saúde através do Portal, Revista e Programa de TV.

10. Canais de Atendimento

Para tirar dúvidas, acionar a Assistência Funerária e pedir mais informações sobre os serviços descritos nesse manual, a prestadora da Assistência Funerária contratada oferece uma Central de Atendimento.

Atendimento 24 horas Assistência Funerária

4000-2300 (capitais e regiões metropolitanas)

0800 401 9000 (demais localidades)

Prestadora da Assistência Funerária responsável pela realização dos serviços funerários contratados:

Memorial Internaonal Brasil Assistência Funerária Ltda
CNPJ 20.181.091/0001-16