

## **OBSERVAÇÃO:**

No Cartão **PROTEGE MAIS**, o associado estará contratando um plano com um Seguro Funeral, válido por 12 meses através de uma apólice coletiva de seguro garantido pela MAG Seguros do Grupo Mongeral Aegon.

No Cartão **PROTEGE MAIS – GOLD**, além do plano com Seguro Funeral, o associado titular, irá **receber de bonificação**, sem nenhum custo adicional, os seguintes benefícios:

- Plano de Assistência Familiar Funeral para o associado e seus dependentes, em despesas com serviços funeral ou reembolso, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) com cobertura nacional e internacional;
- Descontos na compra de medicamentos para o associado, nas redes de farmácias credenciadas;
- Descontos em estabelecimentos comerciais, para o associado, em todo o Brasil;
- Receberá uma apólice de **seguro pessoal** que garante, em caso do falecimento do titular, o fornecimento de cestas básicas no valor total/ano de R\$ 1.440,00 reais, por 12 meses;
- Receberá uma apólice de **seguro pessoal**, garantindo uma indenização no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para a família, em caso de falecimento por **morte acidental** do titular do plano.

## **IMPORTANTE!**

*O associado do CLUBE DE BENEFÍCIOS PROTEGE MAIS, deverá manter o pagamento da contribuição mensal, RIGOROSAMENTE EM DIA, para ter direitos aos benefícios e vantagens oferecidos pelo cartão.*

*Em caso de inadimplência e atrasos nas confirmações das contribuições mensais por um período superior a 30 (trinta) dias, todos os serviços e atendimentos serão imediatamente suspensos ou bloqueados. Podendo ter os seus direitos reestabelecidos dos serviços, após quitação total do débito em atraso.*

## **CONDIÇÕES GERAIS DA COBERTURA DO SEGURO FUNERAL**

### **ASSISTÊNCIA FUNERAL - FAMILIAR**

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR LIMITE FINANCEIRO ATÉ R\$ 5.500,00

#### **1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS**

ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR - LIMITE R\$ 5.500,00 (CINCO MIL E QUINHENTOS REAIS)	
SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
Formalidades Administrativas (Liberação do Corpo) e Registro em Cartório	Contempla
Organização do Funeral	<p>Sepultamento</p> <p>Dentro do perímetro urbano</p> <p>Taxas municipais ou particulares, desde que os custos sejam equivalentes ou até o limite do plano contratado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taxa de Exumação: em decorrência de locação de jazigo, e seja necessário o pagamento de taxa de exumação, a Assistência Funeral responsabiliza-se pelo pagamento desta taxa.</li> </ul> <p>Cremação</p> <p>Taxas municipais</p> <p>Limitado a 500 (quinhentos) quilômetros entre ida e volta.</p> <p>Importante: a utilização do serviço de Sepultamento anula a utilização do serviço de Cremação e vice versa</p>
Locação de Jazigo	<p>Locação de jazigo em cemitério pelo período de até 03 (três) anos.</p> <p>Taxas municipais ou particulares, desde que os custos sejam equivalentes ou até o limite do plano contratado</p>
Locação de Sala para velório	Locação em Cemitério Municipal ou particular, desde que os custos sejam equivalentes, ou até o limite do plano contratado
Carro Fúnebre	<p>Locomoção exclusivamente no município do Sepultamento ou cremação.</p> <p>Distância máxima percorrida: 100 (cem) quilômetros.</p>
Livro de Presença	Contempla
Arranjo de Flores no Livro de Presença	01(um) arranjo de Flores
Ornamentação de Urna	Ornamentação de Urna completa
Urna Mortuária	Urna Sextavada com visor, padrão Bignotto ref. 060 ou similar, alça portuguesa, madeira de pinus com moldura nas laterais, fundo misto em madeira e chapadur, acabamento externo marrom ou sombreado com verniz PU
Manta Mortuária	Contempla
Coroa de Flores	02 (duas) coroas de Flores Simples
Jogo de Paramentos	Contempla
Véu	Contempla
Velas	Contempla
Traslado do Corpo (Nacional)	Limitado até 1000 km
Preparação do Corpo	Higienização: Contempla Embalsamento e Tanatopraxia: Contempla
Placa com o Nome da Lápide	Contempla
Necromaquiagem e vestimentas (ato de vestir)	Contempla
Transporte e Hospedagem para membro da família para liberação do corpo	<p>Até 500 (quinhentos) km transporte terrestre, e acima deste km, será fornecida 1 (uma) passagem aérea com o valor máximo de R\$ 1.000,00 (Mil Reais)</p> <p>Valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por diária, limitado a 3 (três) diárias</p>
Meio de transporte para acompanhamento do velório	Limitado até 4 (quatro) pessoas e a 100 km (cem quilômetros)
Repatriação do Corpo (Internacional)	Limitado a 1000 km (mil quilômetros)
Sepultamento de Membros	Até R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais) por evento
Serviço de Café e Água	Contempla
Nota de falecimento em jornal	Contempla
Transmissão de Mensagens urgentes	Contempla

O plano de Assistência Funeral Individual – cobre gastos até o valor máximo de R\$ 5.500,00 (cinco mil e quinhentos) reais.

IMPORTANTE: TODAS AS ASSISTÊNCIAS AQUI DESCRITAS SERÃO PRESTADAS ATÉ O LIMITE FINANCEIRO RESPECTIVO, MENCIONADO NO QUADRO RESUMO E AO LONGO DESTE DOCUMENTO.

Taxas Municipais: a Assistência Funeral se responsabilizará pelo pagamento das taxas municipais cobradas pelo município no qual ocorrerá o sepultamento ou cremação do Segurado. Caso nesta localidade não haja infraestrutura municipal, ou a família opte por Cemitério Particular, serão consideradas como referência para equivalência as taxas municipais da capital do Estado no qual o referido município está localizado. Caso na Capital do Estado também não haja infraestrutura municipal para referência de valores, a Central de Assistência utilizará como parâmetro de equiparação o valor médio das taxas municipais cobradas nas capitais que compõem a região (Norte, Nordeste, Centro Oeste, Sudeste e Sul) no qual o município de sepultamento ou cremação está localizado.

Importante: a tabela acima demonstra as condições resumidas dos serviços oferecidos. Para verificar o detalhamento completo dos serviços cobertos e suas exclusões, consultar o Item 5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, destas Condições Gerais.

## 2. MODALIDADES DE PLANOS E LIMITES DE IDADE

2.1 Modalidade de Planos: têm direito aos serviços apresentados no Item 1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS, desde que respeitados os limites de idade expressos no subitem 2.1.1:

- 2.1.1 Plano Familiar - Titular do Seguro, seu Cônjuge (ou pessoa com quem coabite em situação equiparada a de cônjuge), ambos sem limite de idade e seus Filhos(as) que não ultrapassem os 21 anos de idade.
- 2.1.2 São equiparados aos filhos, os enteados e menores (inclusive adotados e tutelados) considerados dependentes econômicos do segurado principal, de acordo com o regulamento do imposto de renda, observada a limitação de idade de 21 (vinte e um) anos.

## 3. OBJETO E DEFINIÇÕES

A Assistência Funeral tem por objetivo a prestação do Serviço de Assistência Funeral na hipótese de ocorrência de morte do Cliente, conforme previsto nestas Condições Gerais.

O serviço de Assistência Funeral é prestado por uma equipe de profissionais especializados, que auxiliará a família do Cliente, tomando todas as providências necessárias para a realização do funeral.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- a) Assistência Funeral: é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “Assistências”.
- b) Cadastro: é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) Central de Assistência: é a Central de Assistência telefônica da Assistência Funeral, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os familiares quando da solicitação dos Serviços.
- d) Cliente: é a pessoa física, cliente da Mongeral Aegon, com Domicílio permanente no Brasil, indicado através do Cadastro, que tem direito a utilizar os Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais.
- e) Condições Gerais: é o presente instrumento, onde constam as assistências, limites e condições para a prestação dos Serviços de Assistência Funeral.
- f) Beneficiário: é a pessoa física, Titular da apólice.
- g) Domicílio: é o endereço permanente do Cliente, em território brasileiro, residencial ou comercial, informado por este à Mongeral Aegon na ocasião de contratação da Assistência Funeral.
- h) Evento: falecimento do Cliente, considerando as Exclusões citadas no item 8. Exclusões.
- i) Solicitante: pessoa física solicitante dos serviços de Assistência Funeral em caso de falecimento do Cliente em decorrência de acidente, devendo ser uma pessoa da família do Cliente, ou na falta deste, um representante ou responsável legal.
- j) Horário da Central de Atendimento: horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Cliente, atendimento telefônico e remoto.

#### 4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA:

Os Serviços de Assistência Funeral serão prestados nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da Assistência Funeral, o Solicitante deverá seguir, **SEMPRE**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência (disponível 24 horas) e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do Cliente, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência dê início ao Serviço;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
  - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
  - Data de nascimento do Cliente;
  - Endereço completo e telefone de contato do Solicitante;
  - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Providenciar, quando necessário, o envio de documentos solicitados pela Central de Assistência para prestação dos Serviços;

O acionamento da Assistência Funeral deverá ser feito pelo Solicitante, antes que seja tomada qualquer medida pessoal em relação ao funeral.

Uma vez constada a solicitação do Serviço, a Central de Assistência tomará as providências que lhe competem para a prestação dos mesmos.

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais e melhor orientação do Solicitante.

Para que o Cliente seja elegível à Assistência Funeral, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Mongeral Aegon e Cliente vigente na data do Evento;
- b) O Cliente deverá constar do Cadastro.
- c) Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Solicitante são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Cliente o direito à Assistência Funeral.

Para a Assistência Funeral, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

#### 5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Todos os serviços serão prestados respeitando as condições de religiosidade ou crença manifestada pelo Solicitante, bem como, será considerado a infraestrutura do local de óbito.

Em situações onde os valores dos itens forem regulamentados pela legislação municipal e por algum motivo houver a necessidade de urna especial (exemplo: zincada) e/ou a preparação do corpo para o velório em razão da data de óbito, gerando valores superiores à modalidade do Serviço contratado, conforme Item 1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS, os excedentes serão de responsabilidade do Solicitante e/ou familiares do Cliente.

A Assistência Funeral se responsabilizará somente pelas taxas municipais que serão cobradas pelo município no qual o Segurado será sepultado ou cremado. Caso nesta localidade não haja infraestrutura municipal, ou a família opte por Cemitério Particular, serão consideradas como referência para equivalência as taxas municipais da capital do Estado no qual o referido município está localizado. Caso na Capital do Estado também não haja infraestrutura municipal para referência de valores, a Central de Assistência utilizará como parâmetro de equiparação o valor médio das taxas

municipais cobradas nas capitais que compõe a região (Norte, Nordeste, Centro Oeste, Sudeste e Sul) no qual o município de sepultamento ou cremação está localizado.

Os serviços serão prestados considerando o limite da modalidade dos Serviços de Assistência Funeral contratados, conforme item 1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS destas Condições Gerais, descritos abaixo:

## FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS E REGISTRO EM CARTÓRIO

Ocorrendo o falecimento do Cliente, após a liberação do corpo pelo Instituto Médico Legal ou Hospital, a Central de Assistência disponibilizará um representante ao Domicílio ou Hospital onde tenha ocorrido o óbito, para coletar todos os documentos necessários às tratativas do Sepultamento ou Cremação junto à funerária do Município, tomando todas as medidas devidas para a realização do funeral.

A liberação do corpo no Instituto Médico Legal ou Hospital é uma responsabilidade de um representante legal do Cliente. Se necessário, o representante da Central de Assistência fará todos os procedimentos, após a liberação do corpo no Instituto Médico Legal ou Hospital, acompanhado de um membro da família designado pelo Solicitante, ou o próprio.

A documentação correspondente ao óbito será entregue ao membro da família designado pelo Solicitante, ou o próprio, que será devidamente informado das providências tomadas.

A Central de Assistência responsabiliza-se por providenciar bem como custear o registro em cartório do óbito, desde que permitido pela legislação local.

Se necessário para o registro do óbito em cartório, o representante da Central de Assistência fará todos os procedimentos acompanhado de um membro da família designado pelo Solicitante, ou o próprio.

O Solicitante deverá apresentar ao representante da Central de Assistência os documentos necessários para registro do óbito em cartório.

<sup>1</sup>Taxas Municipais: a Assistência Funeral se responsabilizará pelo pagamento das taxas municipais cobradas pelo município no qual ocorrerá o sepultamento ou cremação do Segurado. Caso nesta localidade não haja infraestrutura municipal, ou a família opte por Cemitério particular, serão consideradas como referência para equivalência as taxas municipais da capital do Estado no qual o referido município está localizado. Caso na Capital do Estado também não haja a infraestrutura municipal para referência de valores, a Central de Assistência utilizará como parâmetro de equiparação o valor médio das taxas municipais cobradas nas capitais que compõe a região (Norte, Nordeste, Centro Oeste, Sudeste e Sul) no qual o município de sepultamento ou cremação está localizado.

A documentação correspondente ao óbito será entregue ao membro da família designado pelo Solicitante, ou o próprio, que será devidamente informado das providências tomadas.

## ORGANIZAÇÃO DO FUNERAL

O serviço de Funeral é composto pelos serviços descritos, conforme modalidade de Assistência Funeral contratada, especificados no item 4. Serviços.

O Solicitante deverá indicar, no momento da solicitação dos serviços, se optará pelo serviço de Sepultamento ou Cremação.

### Sepultamento

A Assistência Funeral providenciará o sepultamento do corpo do Cliente em jazigo da família, em cemitério municipal, na cidade indicada pelo Solicitante.

Caso a família não possua um jazigo, a Assistência responsabiliza-se pela locação de sepultura pelo prazo de 3 (três) anos.

Em caso de escolha de cemitério particular, as taxas devem ser equivalentes as taxas municipais ou até o limite do plano contratado.

### Cremação

Caso o Solicitante opte pela Cremação, a central de Assistência providenciará o serviço, conforme condições estabelecidas na legislação e normas vigentes.

O serviço será realizado desde que se cumpram as orientações abaixo descritas:

- a) A opção de Cremação exige o atestado de óbito firmado por 02 (dois) médicos;
- b) Em caso de morte violenta é necessário a seguinte documentação:
  - I. Atestado firmado por médico legista;
  - II. Autorização judicial;
  - III. Laudo do instituto médico legal;
  - IV. Boletim de Ocorrência;
  - V. Declaração da autoridade policial não se opondo à Cremação.



- c) A autorização de Cremação deverá ser concedida pelo parente mais próximo, não podendo ser autorizado por parentes de 2º grau.

O serviço de cremação será disponibilizado somente nas cidades onde existir esse serviço, no caso de necessidade de traslado para a cremação em outra cidade.

Em caso de escolha de Crematório Particular, as taxas devem ser equivalentes as taxas municipais ou até o limite do plano contratado.

#### Taxa de Exumação

Caso a família não possua jazigo próprio, a Assistência Funeral responsabiliza-se pela locação de sepultura pelo prazo padrão estabelecido pelo Cemitério em questão.

No trâmite de locação do jazigo o cemitério disponibilizará um documento informando a data de término da locação e sendo do interesse dos familiares acompanhar a exumação dos restos mortais, o mesmo deve realizar o contato junto ao Cemitério, que passará todas informações necessárias.

Após a data de término da locação do jazigo a Assistência não se responsabiliza pelo corpo que ocupava o mesmo, ficando sob responsabilidade do Cemitério.

Caso a família já tenha jazigo próprio a Assistência Funeral responsabiliza-se pela Taxa de Exumação, desde que todas as gavetas existentes no jazigo já estejam ocupadas.

Em caso de escolha de locação de jazigo em cemitério particular, as taxas devem ser equivalentes as taxas municipais ou até o limite do plano contratado.

#### Taxa de Sepultamento

A Central de Assistência responsabiliza-se por providenciar bem como custear a Taxa de Sepultamento.

Os valores a serem pagos a título de Taxa de Sepultamento será o valor designado pelo município onde ocorrerá o sepultamento ou cremação do Cliente.

A documentação correspondente ao pagamento da taxa será entregue ao membro da família designado pelo Solicitante, ou o próprio, que será devidamente informado das providências tomadas.

#### LOCAÇÃO DE JAZIGO

Caso a família não possua um jazigo, a Assistência responsabiliza-se pela locação de sepultura pelo prazo de 3 (três) anos em cemitério a contar da data do evento, dependendo da disponibilidade do local.

A Locação de Jazigo poderá ser realizada em um cemitério particular, desde que as taxas sejam equivalentes as taxas municipais ou até o limite do plano contratado.

#### LOCAÇÃO DE SALA PARA VELÓRIO

A Central de Assistência se responsabilizará pelas despesas referente à locação de sala para velório em cemitério municipal, na cidade indicada pelo Solicitante.

Em caso de escolha de locação de sala para velório em cemitério particular, as taxas devem ser equivalentes as municipais ou até o limite do plano contratado.

#### CARRO FÚNEBRE

Será fornecido um veículo apropriado para o transporte da urna e dos enfeites florais, dentro do município de domicílio, entre o local do velório até o local de sepultamento ou cremação. Limitado a 100 (cem) km.

#### LIVRO DE PRESENÇA

Será colocada à disposição da família o Livro de Presença para que a família possa agradecer o comparecimento.

#### ARRANJO DE FLORES NO LIVRO DE PRESENÇA

A Assistência disponibilizará junto ao Livro de Presença 1 (um) arranjo de flores no livro de presença.

#### ORNAMENTAÇÃO DE URNA

A Central de Assistência disponibilizará a Ornamentação de Urna Completa.

## URNA MORTUÁRIA

De acordo com a modalidade da Assistência Funeral contratada, será disponibilizada o seguinte modelo:

Urna Sextavada com visor, padrão Bignotto ref. 060, alça portuguesa, madeira de pinus com moldura nas laterais, fundo misto em madeira e chapadur, acabamento externo marrom ou sombreado com verniz PU.

Importante: Na impossibilidade do fornecimento deste modelo será fornecida urna de padrão similar. Caso o Solicitante opte pela troca da urna, este arcará integralmente com o valor cobrado pela funerária.

## MANTA MORTUÁRIA

A Assistência disponibilizará a Manta Mortuária.

## COROA DE FLORES

A Central de Assistência disponibilizará 2 (duas) Coroas de Flores.

## JOGO DE PARAMENTOS

A Central de Assistência disponibilizará o Jogo de Paramentos.

## VÉU

A Central de Assistência disponibilizará o Véu.

## VELAS

A Central de Assistência disponibilizará Velas.

## TRASLADO DO CORPO (NACIONAL)

Em caso de falecimento do Cliente em cidade diferente do Domicílio do mesmo, a Central de Assistência se encarregará das formalidades para a liberação do corpo ou cinzas, bem como o traslado do corpo até o local de sepultamento no Domicílio de residência ou município de livre escolha do solicitante, desde que não ultrapasse o limite de quilometragem contratado, conforme descrito no item 1 destas Condições Gerais. Sempre que necessário o Solicitante deverá comparecer ou apresentar documentos necessários para essas providências.

O meio de transporte a ser utilizado para o traslado do corpo será de livre escolha da Assistência Funeral, podendo ser aéreo ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme necessidade para chegada à cidade de Domicílio ou município de livre escolha do solicitante, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o corpo do Cliente se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço de Domicílio, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

Os serviços de traslado do corpo serão prestados a partir do momento em que o corpo do Cliente se encontrar liberado pelas autoridades competentes, inclusive policiais, e que não exista nenhum obstáculo físico, material, policial, judicial, normativo ou qualquer outro que impeça o traslado do corpo nos conforme legislação e normas aplicáveis.

## PREPARAÇÃO DO CORPO

Em caso de falecimento do Cliente, será providenciado a preparação do corpo.

Este serviço, se assim a família desejar, inclui: banho, barba, tamponamento, desodorização, embalsamento e tanatopraxia (aplicação de formol).

Os serviços de embalsamento e tanatopraxia só ficarão disponíveis em caso de traslado aéreo, longas distâncias terrestres, quando o sepultamento for superior a 36 (trinta e seis) horas após o óbito ou se necessário devido ao estágio de decomposição do corpo.

## PLACA COM NOME NA LÁPIDE

A Assistência disponibilizará Placa com Nome na Lápide.

## NECROMAQUIAGEM E VESTIMENTAS (ATO DE VESTIR)

A Central de Assistência disponibilizará o serviço de vestimentas (ato de vestir) e de Necromaquiagem, que consiste em um conjunto de técnicas de estética e maquiagem utilizadas para dar nova aparência à fisionomia.

O serviço de necromaqueiagem será disponibilizado na cidade onde ocorrer o Funeral ou em outra cidade que esteja localizada em um raio de até 50 (cinquenta) Km de distância do local.

#### TRANSPORTE E HOSPEDAGEM PARA MEMBRO DA FAMÍLIA PARA LIBERAÇÃO DO CORPO

Caso o falecimento ocorra fora do município de residência do segurado e seja necessário um membro da família para a liberação do corpo, será fornecido ao familiar o meio de transporte mais apropriado, limitado a 500 (quinhentos) quilômetros de transporte terrestre, e acima deste, ou 1 (uma) passagem aérea com valor máximo de R\$ 1.000,00 (mil reais).

Será fornecida hospedagem para aguardar a liberação do corpo no valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por diária, limitada a 3 (três) diárias.

Este serviço não inclui as despesas extras de hospedagem, tais como: alimentação, bebidas, telefonemas, frigobar e outras que não estejam incluídas no valor da própria diária.

#### MEIO DE TRANSPORTE PARA ACOMPANHAMENTO DO VELÓRIO

A Central de Assistência providenciará o meio de transporte terrestre, para membros da família do local do domicílio até o local do sepultamento, limitado a 4 (quatro) pessoas e até 100 (cem) quilômetros.

#### REPATRIAÇÃO DO CORPO (INTERNACIONAL)

Em caso de falecimento do cliente durante viagem internacional, serão atendidas as formalidades necessárias para o repatriamento do corpo, até o Município de domicílio ou município de livre escolha do solicitante.

O meio de transporte a ser utilizado para a repatriação do corpo será de livre escolha da Assistência Funeral, podendo ser aéreo ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme necessidade para chegada à cidade de Domicílio, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o corpo do segurado se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço de Domicílio, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

#### SERVIÇO DE CAFÉ E ÁGUA

A Assistência disponibilizará café e água para os participantes do velório.

O serviço será prestado de acordo com a infraestrutura disponibilizada pela sala de velório.

#### NOTA DE FALECIMENTO

Se solicitado pelo familiar, a Central de Assistência providenciará um anúncio em obituário de jornal.

A Central de Assistência dará prioridade a anúncio gratuito em jornal regional.

Não havendo a disponibilidade de anúncio gratuito em jornal regional, a Assistência providenciará um anúncio pago, em jornal a ser definido por critérios da própria Central de Assistência.

As especificações e o texto do anúncio serão definidos pela Central de Assistência e de acordo com a disponibilidade do jornal selecionado.

#### SEPULTAMENTO DE MEMBROS

O serviço de sepultamento de membros em jazigo da família ou em cemitério municipal, na cidade de domicílio do segurado, quando for 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, será limitado a R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais) por evento.

O valor utilizado a título de sepultamento de membros não é descontado do valor total do seguro contratado.

Para este serviço, a Central de Assistência disponibilizará uma urna simples, tamanho infantil.

Não será feito nenhum pagamento à título de compra ou aluguel do jazigo, quando este for de propriedade do segurado ou de seus familiares.

#### TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Será providenciada a transmissão de mensagens urgentes, relacionadas aos serviços que serão prestados, desde que lhe sejam solicitadas pelo cônjuge, descendentes ou outro parente do segurado.



## 6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da Assistência Funeral vigorará enquanto o vínculo contratual entre o Cliente e a Mongeral Aegon vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

Em complemento ao disposto no item acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com a Mongeral Aegon que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Solicitante prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Se o Cliente praticar atos ilícitos e contrários à lei.

## 7. LIMITE DE IDADE DA ASSISTÊNCIA

O limite de idade para a contratação deste serviço é de até 85 (oitenta e cinco) anos para o titular do seguro.

## 8. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

Os serviços de Assistência a ser executado têm início e término no Brasil, no município de Domicílio do Cliente. Quando o Cliente estiver em viagem e vier a falecer, a Assistência se responsabilizará pelo traslado. Todos os serviços previstos no presente instrumento, não poderão ser executados nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, não imputáveis à Assistência Funeral, se torne impossível sua efetivação.

## 9. EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

ASSISTÊNCIA A TODO E QUALQUER EVENTO RESULTANTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE ATOS ILÍCITOS PRATICADOS PELO CLIENTE;

A ASSISTÊNCIA FUNERAL NÃO SERÁ PRESTADA EM LOCALIDADES ONDE A LEGISLAÇÃO OU NORMAS NÃO PERMITIREM QUE A ASSISTÊNCIA FUNERAL INTERVENHA;

DESAPARECIMENTO DO CLIENTE EM ACIDENTE OU QUALQUER OUTRA SITUAÇÃO, QUALQUER QUE SEJA A SUA NATUREZA, OU, AINDA, AUSÊNCIA DO CLIENTE SITUAÇÕES EM QUE A ASSISTÊNCIA FUNERAL NÃO REALIZARÁ BUSCAS, PROVAS, FORMALIDADES LEGAIS E BUROCRÁTICAS, OU QUALQUER OUTRO SERVIÇO;

QUANDO DA EXUMAÇÃO, A ASSISTÊNCIA FUNERAL NÃO ASSUMIRÁ QUALQUER RESPONSABILIDADE REFERENTE AO DESTINO DOS OSSOS, DADO O TÉRMINO DO PRAZO DE LOCAÇÃO DE JAZIGO.

FORNECIMENTO DE VESTIMENTAS/ROUPAS

EM GERAL; MISSA DE 7º DIA;

XEROX DA DOCUMENTAÇÃO;

REFEIÇÕES EM GERAL;

CONFECÇÃO DE GAVETA EM TÚMULO DE TERCEIRO;  
REFORMA EM GERAL NO JAZIGO;

DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE NÃO ESTEJAM RELACIONADAS DIRETAMENTE COM O FUNERAL, SEM AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO;

QUAISQUER REEMBOLSOS DE DESPESAS PROVIDENCIADAS DIRETAMENTE PELA FAMÍLIA E NÃO AUTORIZADAS PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO, MESMO QUE COBERTAS PELA MODALIDADE DE ASSISTÊNCIA FUNERAL CONTRATADA.

DESPESAS DECORRENTES DE COMPRA, CONFECÇÃO, MANUTENÇÃO E/OU RECUPERAÇÃO DE JAZIGOS;

AQUISIÇÃO DE SEPULTURA, JAZIGO, TERRENO, COVA, CARNEIRO (GAVETA NOS CEMITÉRIOS ONDE SE ENTERRAM OS CADÁVERES), ETC.;

SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO SOLICITANTE

|31 |

## CONDIÇÕES GERAIS DA COBERTURA DA CESTA BÁSICA

### CARTÃO PARA CESTA BÁSICA

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA CARTÃO CESTA BÁSICA

#### 1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA CARTÃO CESTA BÁSICA			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Fornecimento de Cesta Básica em Caso de Falecimento	Falecimento do Usuário	Até no máximo 1 (um) acionamento por vigência	Até no máximo 12 (doze) meses de cobertura; Cartão Cesta Básica no valor mensal de R\$ 120,00 (cento e vinte reais)

#### 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A Assistência Cartão Cesta Básica tem por objetivo auxiliar o Usuário, quando da ocorrência de um dos Eventos previstos nestas Condições Gerais, mediante o fornecimento temporário de cesta básica de alimentação, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

A Assistência Cartão Cesta Básica é um Serviço complementar ao seguro e sua prestação não implica, para qualquer efeito, no reconhecimento, pela Seguradora, de cobertura em relação ao seguro atrelado que se rege por suas próprias condições contratuais.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- a) Assistência Cartão Cesta Básica: é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “Assistências”.
- b) Cadastro: é o conjunto de informações relativas aos Participantes, elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) Central de Assistência: é a Central de Assistência telefônica da Assistência Cesta Básica, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Participantes quando da solicitação dos Serviços.
- d) Condições Gerais: é o presente instrumento, onde constam as assistências, limites e condições para a prestação dos serviços da Assistência Cesta Básica.
- e) Domicílio: é o endereço permanente do Participante, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da Assistência Cesta Básica, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.
- f) Evento: é a ocorrência de um fato que dê origem a utilização da Assistência Cartão Cesta Básica pelo Participante, respeitados os limites, condições e exclusões estabelecidas em cada um dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- g) Disponibilidade da Central de Assistência: horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Cliente.
- h) Prestadores: são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Assistência Cartão Cesta Básica para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.
- i) Vale Cesta Básica: é o nome do cartão de benefício que será entregue ao Participante representando a Cesta Básica, conforme condições e limites estabelecidos por estas Condições Gerais.
- j) Cliente: é a pessoa física, cliente da Mongeral Aegon, com Domicílio permanente no Brasil, na ocasião da contratação da Assistência Cartão Cesta Básica através do Cadastro.
- k) Participante: O Cliente, ou, em caso de morte ou invalidez, o cônjuge, filho ou qualquer outra pessoa física que coabite o Domicílio do Cliente, que terão direito aos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

### 3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O Participante terá direito aos serviços da Assistência Cartão Cesta Básica nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da Assistência Cartão Cesta Básica, o Participante deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE QUALQUER PROVIDÊNCIA, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência: ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O Participante terá direito aos serviços da Assistência Cartão Cesta Básica nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da Assistência Cartão Cesta Básica, o Participante deverá seguir, **SEMPRE E ANTES DE QUALQUER PROVIDÊNCIA**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência quando necessitar do Serviço e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do Participante, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
  - Número do Contrato / Apólice;
  - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
  - Endereço completo de Domicílio;
  - Telefone de contato do Participante;
  - E-mail do Participante;
- d) Providenciar, quando necessário, o envio de documentos solicitados pela Central de Assistência para prestação dos Serviços.

A Assistência cancelada pelo Participante, após solicitação à Central de Assistência, será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

Para que o Participante seja elegível à utilização da Assistência Cesta Básica, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Mongeral Aegon e Participante vigente na data do Evento;
- b) O Domicílio e o Participante deverão constar do Cadastro;
- c) O local para envio do cartão de benefício ao Participante, quando este for elegível, deverá ser igual ao informado no Cadastro como sendo o de Domicílio.

O Participante será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar a orientação passada pela Central de Assistência ou Prestador.

Caso, a critério da Assistência, se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Participante são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Participante direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da Assistência Cesta Básica.

Os serviços da Assistência Cartão Cesta Básica serão prestados conforme os horários a seguir estabelecidos:

- Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas, 7 dias por semana.
- Disponibilidade de entrega do cartão de benefício Vale Cesta Básica: de segunda a sexta- feira das 08h00 às 18h00. Após a solicitação do Participante, o prazo para recebimento do cartão será informado pela Central de Assistência.

Assistência não será responsável por atrasos na entrega do cartão de benefício

Vale Cesta Básica quando decorrentes de falhas no sistema de envio (Correio, UPS, Fedex, entre outros).

#### 4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos Serviços previstos no produto contratado serão observados os limites de quantidade, abrangência territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

Não haverá prestação dos Serviços ou pagamento de qualquer valor no âmbito da Assistência Cartão Cesta Básica caso se constate:

- a) Que o Participante não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência Cartão Cesta Básica;
- b) Que o Participante contratou o Serviço sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Participante deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Participante.

Independente do plano de Assistência Cartão Cesta Básica adquirido, a Cesta Básica estará disponível unicamente através de cartão de benefício, com a utilização sujeita à disponibilidade da rede de estabelecimentos de venda credenciada, que poderá ser consultada através da Central de Assistência.

Após a solicitação do cartão Cesta Básica, a Central de Assistência informará ao Participante os prazos e procedimentos para entrega e ativação do benefício.

Em caso de perda, roubo ou inutilização do cartão Cesta Básica, o Participante deverá entrar em contato com a Central de Assistência, imediatamente, para receber orientações sobre como proceder, restando certo que quaisquer custos decorrentes da emissão de 2ª via do cartão serão de responsabilidade exclusiva do Usuário. Caso o Usuário se negue a arcar com os custos de reemissão e reenvio do cartão, a Assistência Cartão Cesta Básica ficará suspensa.

A Assistência Cartão Cesta Básica não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior.

Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da Assistência Cartão Cesta Básica ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

Os atendimentos serão efetuados única e exclusivamente na língua portuguesa, através da Central de Assistência.

#### 5. OS SERVIÇOS

Para todos os serviços da Assistência Cartão Cesta Básica, a responsabilidade da Assistência se limita ao fornecimento temporário de cesta básica de alimentação, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

Todos os Serviços serão prestados até o limite do plano de Assistência Cartão Cesta Básica contratado, conforme estabelecido por estas Condições



Gerais.

O Usuário deverá fornecer, a critério da Assistência, todos os documentos que comprovem o Evento coberto, nos termos da legislação vigente, sob pena de não fazer jus à Assistência.

#### FORNECIMENTO DE CESTA BÁSICA EM CASO DE FALECIMENTO

Em caso de falecimento do usuário, por qualquer que seja a causa, o cônjuge, filho ou qualquer outra pessoa física que coabite o Domicílio do usuário, poderá solicitar o envio do cartão Cesta Básica.

O solicitante deverá encaminhar à Assistência Cartão Cesta Básica a certidão de óbito comprovando o falecimento do usuário.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Cartão Cesta Básica contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

#### 6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

A Assistência Cartão Cesta Básica vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e a Mongeral Aegon vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

Em complemento ao disposto no item acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com a Mongeral Aegon que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos que, forem considerados inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

#### 7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

Os Serviços serão prestados em todo território Brasileiro.

Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, se torne impossível a sua efetivação.

#### 8. EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

ENTREGA DO CARTÃO CESTA BÁSICA EM QUALQUER OUTRA LOCALIDADE QUE NÃO ESTEJA SEJA O ENDEREÇO DE DOMICÍLIO DO USUÁRIO INDICADO QUANDO DO ENVIO DO CADASTRO PELA MONGERAL AEGON;

DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO CLIENTE OU USUÁRIO, CUMPRINDO OS REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS POR ESTAS CONDIÇÕES GERAIS; E

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO CLIENTE OU USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA CESTA BÁSICA, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE ESTE PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DOS SERVIÇOS.

QUALQUER RECLAMAÇÃO QUANTO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA OPERADORA DO CARTÃO DE BENEFÍCIO DE VALE CESTA BÁSICA, DEVERÁ SER ENCAMINHADA E RESOLVIDA DIRETAMENTE PELO USUÁRIO COM A REFERIDA OPERADORA, FICANDO A ASSISTÊNCIA CARTÃO CESTA BÁSICA ISENTA DE QUALQUER RESPONSABILIDADE NESTE SENTIDO, A QUALQUER TEMPO E A QUALQUER TÍTULO.

## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência Cartão Cesta Básica deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação.

A Assistência não se responsabiliza por instruções, solicitações e/ou despesas que não tenham sido solicitadas à Central de Assistência ou que tenha sido solicitada diretamente ou indiretamente pelo Usuário ao prestador, tais como, antecipação, extensão ou realização dos Serviços.

Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

Os Serviços da Assistência Cartão Cesta Básica não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

baixo, elencam-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;

Por ato do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;

Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.

O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível aos Serviços conforme descrito nestas Condições Gerais.

Para resolver qualquer disputa ou controvérsia oriunda da Assistência e de suas disposições, inclusive referentes à sua validade, vigência, eficácia e interpretação, as partes elegem como competente o Foro da Comarca de Barueri, Estado de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

