

MANUAL DE ASSISTÊNCIA FUNERAL



SUMÁRIO

| | |
|--|----------|
| 1. RESUMO DOS SERVIÇOS | 3 |
| 2. DEFINIÇÕES..... | 3 |
| 3. SERVIÇOS..... | 3 |
| 3.1. FUNERAL | 3 |
| 3.1.1. Assistência Funeral..... | 3 |
| 3.1.2. Traslado de Corpo | 6 |
| 4. PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS | 7 |
| 5. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS..... | 7 |

1. RESUMO DOS SERVIÇOS

O cliente poderá solicitar até 1 (um) serviço durante a vigência. O período de vigência corresponde ao ano civil.

| RESUMO E CONDIÇÕES GERAIS - FUNERAL | |
|-------------------------------------|------------------|
| Serviço | Limite Monetário |
| ASSISTÊNCIA FUNERAL | R\$ 4.000,00 |
| TRASLADO DE CORPO | |

2. DEFINIÇÕES

A assistência Elo Funeral presta todo atendimento necessário no momento em que você mais precisa de apoio, contando também com orientações para regularizações burocráticas.

O atendimento será prestado em território Nacional.

3. SERVIÇOS

3.1. FUNERAL

Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado na tabela de cobertura e conforme infraestrutura local.

Os custos excedentes ao limite de R\$ 4.000,00 serão arcados pelo solicitante do serviço.

3.1.1. Assistência Funeral

Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado na tabela de cobertura e conforme infraestrutura local:

TRASLADO

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 logística de deslocamento do local.

URNA DE MADEIRA

Standard: Urna comum, sem características especiais.

Semiluxo: Acabamento mais sofisticado, com ou sem visor.

Luxo: Acabamento sofisticado, com ou sem visor e com detalhes especiais.

VÉU

Tecido simples para cobrir o corpo.

CAPELA

Locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares (desde que os valores sejam similares).

DOCUMENTAÇÃO

Registro em cartório, quando autorizado pela legislação local.

FLORES

Coroas e arranjos de flores naturais (da estação) para a decoração da sala de velório.

LIVRO PRESENÇA

Livro ou folha para assinaturas.

PARAMENTOS

Jogo de paramentos, castiçais e velas que ficarão no local do velório.

HIGIENIZAÇÃO BÁSICA

Processo de limpeza superficial do corpo para o velório, que retira impurezas existentes e melhora a salubridade. A técnica é realizada através de banhos que utilizam produtos desenvolvidos especificamente para essa finalidade e barba (quando solicitado pela família).

PREPARAÇÃO CORPO

Tamponamento (uso de tampões para vedação dos orifícios) e vestimenta (ato de vestir).

TANATOPRAXIA

Esta técnica possibilita a preservação do corpo durante dias, dando a oportunidade aos familiares distantes de render sua última homenagem ao ente querido e permitindo que o corpo do falecido possa ser enviado a grandes distâncias para seu sepultamento. Disponível apenas para as cidades em que houver previsão legal, normal ou equivalente que obrigue a realização deste serviço.

EMBALSAMAMENTO

Utilizado para conservação do corpo por um longo período (para velórios com mais de 24 horas de duração).

CORTEJO FÚNEBRE

Traslado em carro dedicado para transporte do óbito.

CREMAÇÃO

Efetuada somente quando o falecido, em vida, deixar por escrito (registro em cartório) ou outra forma legal. O serviço será realizado na cidade do óbito ou se não houver na cidade este serviço, será na cidade mais próxima e as cinzas serão encaminhadas para a cidade de

domicílio do segurado no Brasil, sempre respeitando o limite total disponível para a prestação do serviço.

SEPULTAMENTO

Sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal, na cidade indicada por esta.

TAXA DE SEPULTAMENTO

Taxa De Sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério (com valor equivalente).

TRANSPORTE FAMILIAR

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.

AVISO DE FALECIMENTO

Mensagens urgentes para parentes ou pessoas indicadas no caso de falecimento do usuário.

EXUMAÇÃO

A retirada dos restos mortais ocorre de forma obrigatória e pode ser solicitada após 4 anos do sepultamento por um membro familiar, que deverá acompanhar o procedimento.

LOCAÇÃO JAZIGO

Locação Jazigo em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.

Observação: caso durante a exumação, o corpo esteja semi-intacto, pode haver um novo sepultamento, onde o contrato de locação do jazigo será renovado.

ANUNCIO DE RÁDIO/JORNAL

Nota de falecimento através de rádio ou jornal.

LÁPIDE

Confecção da lápide com os dados do falecido de acordo com a regra local.

RELIGIÃO OU CREDO

Todos os serviços mencionados acima serão realizados sempre respeitando as condições de religiosidade ou credo solicitado pela família.

Condições do Serviço: Os serviços de assistência serão prestados aos Clientes em todo território Nacional, observado as limitações e exclusões contidas neste documento. Ficam excluídos das prestações previstas acima os atos praticados por ação ou omissão do Cliente causadas por má fé.

A Assistência é responsável pela prestação dos serviços previstos nestas Condições Gerais desde que sejam solicitados através de contato do Cliente ou de seu representante, com a nossa Central de Assistência.

O Cliente perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 horas sempre que omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

Não estão cobertos por essa assistência:

- Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nessas condições gerais ou superiores ao limite fixado (na tabela de cobertura).
- Reembolso de despesas providenciadas pela família e não autorizada pela Central de Atendimento.
- Reembolso de despesas providenciadas pela família e autorizadas pela Central de Atendimento após 90 dias da ocorrência do evento.
- Roupas em geral.
- Missa de 7º dia ou contratação de religioso para conduzir o culto.
- Xerox da documentação.
- Comidas e bebidas em geral.
- Compra ou reforma de jazigo.
- Cruzes.
- Técnicas de preservação (tanatopraxia e embalsamento) terão seus custos cobertos apenas em caso de traslado aéreo do corpo, considerando essa despesa como parte dos valores da cobertura estipulados na tabela de cobertura.

3.1.2. Traslado de Corpo até cidade de Residência

Garante ao Beneficiário em viagem, a prestação do serviço de traslado do corpo até a sua residência bem como o fornecimento de ataúde comum ou urna funerária definida pela Assistência, incluindo todo o processo burocrático para liberação do corpo, passagem aérea e embalsamento, em caso de morte do Cliente decorrente de acidente ou doença súbita.

Condições do Serviço: Não está coberto a substituição de urna funerária após traslado por parte da assistência, nem despesas com funeral e enterro.

A Assistência garante também as despesas de transporte dos acompanhante(s) até sua(s) residência(s) ou até o local de inumação, sempre que não seja possível a utilização do meio de transporte da viagem inicial, ou ainda que este meio não possibilite a sua locomoção no tempo necessário.

Se algum dos acompanhantes for menor de 18 ou igual ou maior de 60 anos, encontrando-se sob a responsabilidade do Cliente, a Assistência cuidará dos trâmites necessários para o embarque, que os trará de volta ao seu município de domicílio, ou seja, acompanhamento até

o aeroporto, formalidades de embarque, coordenação com a companhia aérea, informação para os pais ou parentes dos dados referentes ao retorno.

4. PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O Cliente perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 horas sempre que causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos e/ou omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

5. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS

A MONDIAL ASSISTANCE (na qualidade de provedora dos serviços de assistência) e a ELO coletarão somente os dados necessários à execução da prestação de serviços, do objeto deste regulamento, além de envidar esforços para implementar todas as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para assegurar um nível adequado de segurança da informação, de tratamento e de armazenamento, nos termos da legislação brasileira. Os dados poderão ser utilizados para: (i) promover, melhorar e/ou desenvolver seus produtos e serviços; realizar auditorias; analisar dados e pesquisas para aprimoramento de produtos e serviços; gerar análises estatísticas e relatórios; (ii) aprimorar a segurança e oferta de seus produtos e serviços; regular sinistros e documentos, bem como identificar e coibir fraudes e poderão ser transferidos para: a) Autoridades governamentais; b) Parceiros de negócio, tais como prestadores de serviços e outros intermediários e agentes; e c) outros parceiros comerciais, unicamente para a finalidade de execução do serviço solicitado. Os dados serão armazenados durante o período necessário para a execução do serviço solicitado, para cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias e, nos termos do Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponível em <https://www.elo.com.br/>). Em cumprimento à regulamentação aplicável, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, a Elo respeita e garante ao Usuário, a possibilidade de apresentação de solicitações baseadas nos seguintes direitos: (i) a confirmação da existência de tratamento; (ii) o acesso aos dados; (iii) a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; (iv) a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade; (v) a portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa pelo Usuário; (vi) a eliminação dos dados tratados com consentimento do Usuário; (vii) a obtenção de dados pessoais sobre as entidades públicas ou privadas com as quais a Elo compartilhou seus dados; (viii) a informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, bem como de ser informado sobre as consequências, em caso de negativa; (ix) a revogação do consentimento. Parte destes direitos poderá ser exercida diretamente pelo usuário, a partir da gestão de informações sobre sua conta, enquanto outros dependerão do envio de solicitação para posterior avaliação e adoção de demais providências pela Elo. Caso não deseje mais receber informativos publicitários da Elo, a qualquer momento o Usuário pode solicitar a suspensão através da área logada no site da Elo,

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA FUNERAL ELO
JANEIRO DE 2020

na opção Meus Dados. Ficou com dúvidas? Em nosso site, na seção Central de Ajuda (<https://www.elo.com.br/faq>), esclarecemos as perguntas mais frequentes referente aos dados pessoais ou, acesse a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo e o Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponíveis em <https://www.elo.com.br/>.

AS DISPOSIÇÕES AQUI REFERIDAS SÃO A DESCRIÇÃO DO PRODUTO. RESTRIÇÕES SE APLICAM. PARA MAIS INFORMAÇÕES, CONSULTE AS CONDIÇÕES GERAIS DO PRODUTO À DISPOSIÇÃO NO SITE WWW.ELO.COM.BR/PRODUTOS/PESSOAIS ASSISTÊNCIA GARANTIDA PELA AWP Service Brasil Ltda CNPJ/MF nº 52.910.023/0001-37, sob a utilização da marca Allianz Assistance. **ESTE SERVIÇO É POR PRAZO DETERMINADO, TENDO A EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇO A FACULDADE DE NÃO RENOVAR O PRODUTO CONTRATADO NA DATA DE VENCIMENTO, SEM DEVOLUÇÃO DOS PRÊMIOS PAGOS NOS TERMOS DAS CONDIÇÕES GERAIS. CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO:** Pessoa Física 0800 202 4039 e para Pessoa Jurídica 0800 356 1234.

