



Manual de Serviços Assistência Residencial e Funeral



Sumário

Manual de serviços - Assistência Residencial e funeral	4
1. Definições	4
1.1. Apólice e/ou certificado	4
1.2. Cliente	4
1.3. Cobertura	4
1.4. Imóvel	4
1.5. Evento	4
2. Vigência e limite da assistência residencial	4
2.1. Vigência e limite de utilização	4
3. Serviços à residência	4
4. Serviços da assistência residencial	5
4.1. Chaveiro – abertura de porta	5
4.2. Reparos elétricos (eletricista)	5
4.3. Reparos hidráulicos (encanador)	5
4.4. Vidraceiro	6
5. Observações residencial	6
6. Assistência funeral	6
7. Vigência, beneficiário e limite assistência funeral	7
7.1. Vigência e beneficiário	7
7.2. Limite máximo de custo	7
8. Serviços funeral	7
9. Serviços da assistência funeral	7
9.1. Traslado	7
9.2. Urna de madeira standard	7
9.3. Véu	7
9.4. Capela	7
9.5. Documentação	7
9.6. Flores	7
9.7. Livro de presença	8
9.8. Paramentos	8
9.9. Higienização básica	8
9.10. Preparação corpo	8
9.11. Tanatopraxia	8
9.12. Necromaquiagem	8
9.13. Embalsamamento	8

9.14. Cortejo fúnebre	8
9.15. Cremação	8
9.16. Sepultamento	8
9.17. Taxa de sepultamento	8
9.18. Anúncio de rádio/jornal	8
9.19. Lápide	8
9.20. Religião ou credo	8
9.21. Sepultamento de membros	9
10. Exclusões da assistência funeral	9
11. Âmbito territorial - Residencial e funeral	9
12. Acionamento dos serviços - Residencial e funeral	9
13. Reembolsos - Residencial e funeral	9
14. Cancelamento - Residencial e funeral	10
15. Perda dos direitos de utilização – Residencial e funeral	10
16. Considerações, exclusões e serviços não vinculados - Residencial e funeral	10
17. Exclusões gerais - Residencial e funeral	10

MANUAL DE SERVIÇOS – ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Para fins de presente manual, entende-se por “Assistência Residencial”, os serviços de auxílio fornecido pelas Prestadoras de Serviços com a qual o Omni1 mantém parceria, através do seu corpo técnico ou de terceiros por elas contratados, prestará os serviços emergenciais na residência do cliente, denominados “Serviço de Assistência Residencial” a pessoas físicas.

Os clientes poderão solicitar o serviço de Assistência Residencial, através de um número de telefone disponível 24 horas, 7 dias por semana.

1. DEFINIÇÕES

1.1. Apólice e/ou Certificado

É o documento que representa o contrato de assistência, nesse documento constam as informações da residência, o que cobre, limites, valores e o tempo de duração do seu contrato.

1.2. Cliente

É a pessoa física contratante ou beneficiária da assistência residencial.

1.3. Cobertura

Proteção contra determinado risco conferida ao cliente de acordo com as condições da Apólice e/ou Certificado.

1.4. Imóvel

Residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

1.5. Evento

É toda e qualquer ocorrência ou acontecimento passível de ser garantido por uma Apólice e/ou Certificado, e que esteja relacionado entre os riscos cobertos da garantia contratada.

2. VIGÊNCIA E LIMITE - ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

2.1. Vigência e limite de utilização.

O serviço de Assistência Residencial será fornecido de acordo com o limite estabelecido no plano contratado, sendo:

Plano 6 meses: limitado a 2 (dois) eventos durante o período de vigência.

Plano 12 meses: limitado a 4 (quatro) eventos durante o período de vigência.

Plano 18 meses: limitado a 6 (seis) eventos durante o período de vigência.

Plano 24 meses: limitado a 8 (oito) eventos durante o período de vigência.

Plano 36 meses: limitado a 12 (doze) eventos durante o período de vigência.

a) A solicitação do serviço já é considerada como 1 (um) evento, ou seja, nos casos de cancelamento de um serviço solicitado à Central de Assistência residencial, o cliente terá sua utilização descontada do limite contratado no contrato.

3. SERVIÇOS À RESIDÊNCIA

Os benefícios a seguir estão disponíveis exclusivamente para o domicílio habitual do cliente pessoa física, indicado no Termo de Adesão, em território nacional. O atendimento pode ser solicitado pelo cliente e/ou pessoas que residam no imóvel.

Não têm direito a esse benefício outros imóveis do cliente, tais como imóveis de veraneio, de utilização esporádica ou com utilização para fins comerciais, bem como quaisquer endereços que não sejam aquele indicado no Termo de Adesão como sendo o de residência do cliente.

Os serviços são para contenção emergencial do problema e serão executados até os limites aqui previstos.

4. SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

4.1. Chaveiro – abertura de porta

Em caso de perda, roubo das chaves ou quebra dentro da fechadura, a Assistência enviará um profissional especializado para abrir a porta danificada, desde que seja tecnicamente possível e que o cliente não tenha alternativa para entrar na sua residência.

Não está incluído serviço de abertura em portas e janelas internas, armários e depósitos, bem como substituição de materiais (travas, fechaduras). O cliente terá direito a uma cópia da chave desde que essa seja do tipo convencional/simples.

Limite monetário: R\$150,00/utilização.

Utilizações por vigência: de acordo com o plano contratado.

4.2. Reparo elétrico (eletricista)

Em caso de queda da energia elétrica na residência, total ou parcial, devido a uma falha ou danos nas instalações elétricas, a Assistência 24 Horas enviará um prestador de serviços para realizar o reparo emergencial necessário para restabelecer a energia elétrica, desde que seja tecnicamente possível.

Não estão cobertos:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Troca ou instalação de fiação;
- c) Portão elétrico/eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, equipamentos eletrônicos, eletrodomésticos;
- d) Despesas com material;
- e) Danos elétricos causados por incêndio ou por queda de raios;
- f) Locação de andaime;
- g) Custos de serviços que excederem o limite;
- h) Estão excluídos eventos que resultem de instalação amadora ou clandestina.

Limite monetário: R\$150,00/utilização.

Utilizações por vigência: de acordo com o plano contratado.

4.3. Reparo hidráulico (encanador)

Se ocorrer entupimentos, vazamentos com risco de inundação ou gradativos, gotejamentos ou infiltrações, a Assistência 24 Horas enviará um profissional à residência para solução emergencial do problema, desde que não haja necessidade de quebra de piso ou parede.

O serviço contempla exclusivamente vazamentos em tubulações aparentes em PVC de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água acoplada e registro.

Os custos de peças de reposição são de responsabilidade do cliente.

Não estão cobertos:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;

- c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- d) Reparos definitivos;
- e) Despesas com materiais;
- f) Locação de andaime;
- g) Custos de serviços que excederem o limite;
- h) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- i) Tubulações e/ou conexões que não sejam PVC como cobre, aço e ferro;
- j) Assistência para materiais, equipamentos e/ou conexões fora de linha como flange de amianto.

Limite monetário: R\$150,00/utilização.

Utilizações por vigência: de acordo com o plano contratado.

4.4. Vidraceiro – troca de vidros

Se houver quebra de vidros de portas ou janelas externas da residência, a Assistência ficará responsável pelo envio de profissional capacitado que realizará o reparo emergencial dos vidros do local assistido ou colocação de tapume, caso não seja tecnicamente possível a execução do serviço. Neste caso após a colocação do tapume o serviço será encerrado, não havendo retorno para colocação do vidro definitivo.

Estão cobertos vidros transparentes básicos: canelados, lisos ou martelados até 4 (quatro) mm de espessura. Não estão amparados vidros jateados, temperados, especiais ou que estejam fora de Linha de fabricação.

Limite monetário: R\$150,00/utilização.

Utilizações por vigência: de acordo com o plano contratado.

Importante

- a) Os custos de execução do serviço que excederem os limites contratados serão de responsabilidade do cliente.
- b) A Assistência não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência assistida.

5. OBSERVAÇÕES: RESIDENCIAL

- a) Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do cliente, assim como despesa com material.
- b) Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da Central de Assistência não serão reembolsados ao cliente ou a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.
- c) Não será realizado quebra de parede, teto ou piso (serviços de alvenaria em geral).
- d) Os serviços não contemplam locação de andaime, equipamento de detecção eletrônica de vazamentos, reparos de circuito de segurança e eventos ou consequências causadas por dolo do cliente.

6. ASSISTÊNCIA FUNERAL

Assistência Funeral é um conjunto de serviços de suporte à família do cliente e o acionamento da funerária mais próxima em caso de falecimento do cliente, para que seja providenciado tudo que for necessário para a realização do funeral.

Os Responsáveis pelo cliente poderão solicitar o serviço de Assistência Funeral. O acesso é feito através de um telefone 24 horas, 7 dias por semana.

7. VIGÊNCIA, BENEFICIÁRIO E LIMITE - ASSISTÊNCIA FUNERAL

7.1. Vigência, beneficiário e limite

O serviço de Assistência Funeral será fornecido de acordo com o limite do plano contratado, sendo:

Plano 6 meses: limitado a 1 (um) acionamento durante o período de vigência.

Plano 12 meses: limitado a 1 (um) acionamento durante o período de vigência.

Plano 18 meses: limitado a 1 (um) acionamento durante o período de vigência.

Plano 24 meses: limitado a 1 (um) acionamento durante o período de vigência.

Plano 36 meses: limitado a 1 (um) acionamento durante o período de vigência.

Beneficiários: Plano Individual – titular do plano.

7.2. Limite máximo de custos

Os serviços serão fornecidos até o limite máximo de custos totais de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

A solicitação do serviço já é considerada como 1 (um) evento, ou seja, nos casos de cancelamento de um serviço solicitado à Central de Assistência funeral, o cliente terá sua utilização descontada do limite contratado no contrato.

8. SERVIÇOS FUNERAL

O objetivo desses serviços é prestar assistência funeral ao cliente titular devidamente cadastrados junto a Central de Assistência.

Em caso de falecimento do titular, a Assistência providenciará o suporte à família e acionamento da funerária mais próxima, para que seja providenciado tudo que for necessário para a realização do funeral, conforme coberturas descritas.

Em caso de falecimento do cliente, o familiar, antes de adotar qualquer medida, deverá obrigatoriamente entrar em contato com a Central de Atendimento, para solicitar um ou mais serviços relacionados neste manual.

9. SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA FUNERAL

9.1. Traslado

Caso o óbito ocorra fora do Município de domicílio do cliente, será fornecido traslado até o local de domicílio ou de sepultamento. A Assistência 24 horas determinará se o transporte será aéreo ou terrestre, dependendo da distância do traslado e logística de deslocamento do local e dentro do limite de valor estabelecido no plano contratado.

9.2. Urna de madeira standard

Urna comum, sem características especiais.

9.3. Véu

Tecido simples para cobrir o corpo.

9.4. Capela

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

9.5. Documentação

Registro em cartório, quando autorizado pela legislação local.

9.6. Flores

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

9.7. Livro presença

Livro ou folha para assinaturas.

9.8. Paramentos

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

9.9. 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).

9.10. Preparação corpo

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

9.11. 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 houver previsão legal, normal ou equivalente que obrigue a realização deste serviço.

9.12. Necromaquiagem

Execução de maquiagem com cosméticos específicos, para cobertura de danos e aparência natural do óbito.

9.13. Embalsamamento

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

9.14. Cortejo fúnebre

Traslado em carro dedicado para transporte do óbito.

9.15. 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 cliente no Brasil.

9.16. Sepultamento

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

9.17. Taxa de sepultamento

Em cemitério municipal ou em outro cemitério (com valor equivalente).

9.18. Anúncio de rádio/jornal

Nota de falecimento através de rádio ou jornal.

9.19. Lápide

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

9.20. Religião ou credo

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

9.21. Sepultamento de membros

Do membro em jazigo da família, em cemitério municipal, na cidade de domicílio do cliente quando 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.

Observação:

- a) Registro de Óbito: O registro do óbito em cartório deverá ser realizado pela família do cliente.
- b) Locação de Jazigo: A locação do jazigo é de responsabilidade da família do cliente. Caso a família não disponha de local para o sepultamento, a Assistência 24 horas se responsabilizará pela indicação de possível local e intermediará o serviço de locação.

10. EXCLUSÕES DA ASSISTÊNCIA FUNERAL

- a) Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas neste manual ou superiores ao limite fixado no plano contratado pelo cliente (na tabela de cobertura).
- b) Reembolso de despesas providenciadas pela família e não autorizada pela Central de Atendimento.
- c) Reembolso de despesas providenciadas pela família e autorizadas pela Central de Atendimento após 90 dias da ocorrência do evento.
- d) Roupas em geral.
- e) Missa de 7º dia ou contratação de religioso para conduzir o culto.
- f) Xerox da documentação.
- g) Comidas e bebidas em geral.
- h) Compra ou reforma de jazigo.
- i) Cruzes.
- J) 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.

11. ÂMBITO TERRITORIAL - RESIDENCIAL E FUNERAL

A prestação dos serviços descritos neste documento será disponibilizada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do local do evento, horário, natureza do atendimento necessário e requerido.

12. ACIONAMENTO DOS SERVIÇOS - RESIDENCIAL E FUNERAL

Para solicitar os serviços de ASSISTÊNCIAS, basta entrar em contato com a Central de Atendimento 24 Horas (consulte a Empresa prestadora de serviços responsável pelo atendimento em seu termo de adesão).

ATENÇÃO: Serviços providenciados diretamente por terceiros, sem prévio contato com a Central de Assistência 24 horas, não serão reembolsados.

Dica: Para agilizar o seu atendimento, tenha em mãos o código de identificação e CPF do titular do plano.

13. REEMBOLSOS - RESIDENCIAL E FUNERAL

Os Serviços da Assistência 24 Horas – Residencial e Funeral não preveem, em hipótese alguma, pagamentos e/ou reembolsos em razão de serviços que os clientes venham a solicitar a terceiros, sem que a Assistência os tenha prévia e expressamente autorizado.

14. CANCELAMENTO - RESIDENCIAL E FUNERAL

Caso o cliente deseje solicitar o cancelamento da Assistência Omni, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento pelo telefone 0800 727 0885.

A devolução do valor pago pelos serviços contratados será realizada de forma proporcional ao tempo não decorrido, a contar da data do cancelamento até a data em que a contratação dos serviços completasse o prazo final de sua vigência

15. PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO - RESIDENCIAL E FUNERAL

O cliente perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 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.

Ficam excluídos das prestações previstas neste manual os atos praticados por ação ou omissão do cliente causadas por má fé.

16. CONSIDERAÇÕES, EXCLUSÕES E SERVIÇOS NÃO VINCULADOS – RESIDENCIAL E FUNERAL

Não nos responsabilizamos por serviços negociados diretamente com os nossos prestadores.

Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do cliente.

Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para as cidades sem infraestrutura será oferecido reembolso mediante avaliação da Central de Atendimento.

17. EXCLUSÕES GERAIS - RESIDENCIAL E FUNERAL

- a) Serviços acionados e solicitados diretamente pelo cliente sem o prévio conhecimento e autorização das empresas prestadoras de serviços de Assistência 24 horas;
- b) Prestação de serviços não decorrentes das instruções e solicitações das empresas prestadoras de serviços de Assistência 24 horas ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo cliente como antecipação, extensão ou realização do serviço.
- c) As ocorrências derivadas de Caso Fortuito ou Força Maior, e eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos ou qualquer outra convulsão da natureza;
- d) Eventos previstos e/ou problemas emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- e) Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas.
- f) Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves e tumultos, comoções sociais, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o cliente provar que a ocorrência não tem relação os referidos eventos.
- g) Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de guerra.
- h) Nos casos de enchentes, apesar de não poder intervir no momento do evento, a assistência 24 horas atenderá normalmente, após a regularização da situação local.

- i) Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- j) Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias;
- k) Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência do contrato, ou que caracterizem falta de manutenção do bem assistido;
- l) Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel assistido (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- m) Eventos hidráulicos que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.



Consulte a empresa responsável pelo atendimento em seu termo de adesão.

Central de Relacionamento Omni:

4004 3500 (capitais e regiões metropolitanas)

0800 701 3500 (demais regiões)

SAC: 0800 727 0885

Ouvidoria: 0800 701 0412

