

**CONDIÇÕES GERAIS
ASSISTÊNCIA FUNERAL**

Provedor: INTEGRAL GROUP SOLUTION ASSISTÊNCIA LIMITADA

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Os serviços emergenciais estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, através do telefone **0800 721 3853**.

ÂMBITO TERRITORIAL:

Os serviços contidos nesta Assistência estarão disponíveis em todo território nacional, sendo que 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.

DEFINIÇÕES GERAIS:

Afiliado: Pessoa física que contrata o serviço para sua titularidade.

Grupo Familiar: Pessoas primárias relacionadas ao Afiliado (cônjuge, pais, sogros, filhos e enteados)

Item: É o objeto de cobertura dos Produtos (veículo, vida, residência, imóvel, etc.) detido ou representado por um afiliado para o qual a IGS deverá prestar os Serviços.

Coordenação: Atividade administrativa provida pela IGS que implica em sincronizar distintas ações e definir a maneira mais adequada de aglutinar os recursos disponíveis para cumprir a solicitação do afiliado em relação aos serviços de assistências.

Data de Início de Vigência: Data a partir da qual os serviços de assistência que a IGS oferece estarão à disposição dos Afiliados – começam 24 horas após a data de afiliação ao Programa.

Período de Vigência: Período durante o qual o Afiliado tem direito a obter os serviços de assistência. Compreende desde a data de início de vigência até o cancelamento por qualquer motivo do plano contratado.

País de residência: Para fins destas Condições Gerais, o território brasileiro.

Prestador: Empresa ou pessoa física especializada na prestação dos serviços detalhados no presente que, em representação da IGS atenda o afiliado em qualquer dos serviços descritos nas presentes Condições Gerais.

Referência: Informação atualizada e fidedigna concernente aos serviços, que são providos pela IGS telefonicamente mediante sua solicitação.

Serviços: Os serviços de assistência contemplados no Programa descrito no presente documento.

Evento: Cada ocorrência que implique em uma emergência ou urgência ou prestação de serviço de assistência e para qual um técnico, empregado, prestador, profissional ou operador da IGS se apresente perante um afiliado para proceder a prestação de um serviço.

Situação de Assistência: Quando o afiliado se encontra perante uma situação que implique uma urgência, prioridade ou necessidade na demanda de assistência e respeite os termos, características e limitações estabelecidas nas presentes condições, sempre que os mesmos ocorram durante o período de vigência e no âmbito territorial válido.

Residência permanente: O domicílio habitual do afiliado ou grupo familiar que para os efeitos da presente condição deverá ser em território brasileiro.

Acidente: Todo acontecimento que provoque danos materiais ou corporais ao afiliado ou seu bem móvel, causado única e diretamente por uma causa externa, violenta, fortuita e evidente (excluindo as enfermidades).

Âmbito territorial: O direito aos serviços se estenderá aos afiliados que se encontrem no território brasileiro.

Emergência: Se refere a uma situação crítica de perigo evidente para a vida do afiliado e que requer uma atuação imediata.

Enfermidade: Alteração leve ou grave do funcionamento do organismo ou de uma de suas partes, seja por causa interna ou externa.

Valor máximo de cobertura: Limite de cobertura monetária em cada assistência, definido segundo o valor médio estabelecido pelos provedores de IGS.

Perímetro urbano: Se define como a zona limítrofe entre a cidade principal e o município adjacente.

Residência: É o bem imóvel indicado como residência regular do afiliado e permanente no Brasil, excluídos os imóveis destinados para fins comerciais e comprovada mediante conta de consumo.

Manutenção Geral: designa os serviços necessários aos imóveis em plenas condições de funcionamento. Os serviços prestados pela Assistência, no que se referem a manutenção geral correspondem a prestação de serviço ao segurado nas especialidades definidas, englobando conservação, adequação, restauração e substituição preventiva.

Evento Previsto: são eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários que provoquem danos materiais no imóvel segurado decorrentes das seguintes situações:

- Roubo ou Furto Qualificado;
- Incêndio/ Raio/ Explosão;
- Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- Dano hidráulico;
- Desmoronamento;
- Vendaval/ Granizo / Fumaça;
- Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- Impacto de Veículos;
- Queda de Aeronaves.

Problema Emergencial: é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel segurado, independente da ocorrência de evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório.

Roubo ou Furto: correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel segurado, desde que tenham sido oficialmente comunicados as Autoridades Competentes.

ELEGIBILIDADE:

Os serviços de assistência previstos neste instrumento serão prestados somente ao contratante vinculado ao CPF e ao endereço informados no ato da contratação. Não haverá prestação dos serviços em nome de terceiros ou em local diverso daquele cadastrado no momento da adesão do plano, ainda que solicitado pelo próprio contratante.

ASSISTÊNCIA FUNERAL

Serviços prestados em casos de falecimento do cliente, cônjuge, filhos até 24 anos, pais e sogros, conforme o plano contratado, Familiar ou Familiar Ampliado, conforme relação abaixo:

- Urna Mortuária: Urna padrão standard sextavada de madeira com ou sem visor, seis alças ou alças tipo varão, forrada em tecido, com babado e acabamento externo em verniz de alto brilho ou similar de acordo com a preferência da família do segurado dentro do limite contratado;
- Ornamentação da Urna: A IGS colocará a disposição da família, flores da época para o interior da urna, bem como vestirá o corpo se assim a família desejar.

- **Preparação do Corpo:** Banho, barba, maquiagem básica, vestimenta (ato de vestir), higienização (básica mais preparação e tamponamento) e ornamentação do corpo (com flores da estação). Tanatopraxia, quando necessário.
- **Flores:** A IGS colocará à disposição da família uma coroa de flores da época, juntamente com uma faixa de dizeres redigida pela família.
- **Véu:** Véu simples para cobrir o corpo.
- **Paramentos:** Jogo de paramentos, castiçais e velas que ficarão no local do velório, bem como os aparelhos de ozona de acordo com a preferência da família do segurado e limite contratado.
- **Livro de Presença:** A IGS providenciará uma mesa onde será colocado o livro de presença.
- **Capela ou sala velatória:** Locação de capela ou sala velatória municipal ou com taxas equivalentes as municipais.
- **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.
- **Traslado Nacional:** Traslado do corpo até a cidade do cliente, dentro do limite monetário contratual.
- **Religião ou credo:** Todos os serviços mencionados acima serão realizados sempre respeitando as condições de religiosidade ou credo solicitado pela família.
- **Registro de Óbito:** O registro do óbito em cartório deverá ser realizado pela família do afiliado.
- **Locação de Jazigo:** A locação do jazigo é de responsabilidade da família do afiliado. Caso a família não disponha de local para o sepultamento, a IGS se responsabilizará pela indicação de possível local e intermediará o serviço de locação.

Limites: de acordo com o plano contratado

Plano 1 - R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por pessoa (cliente, cônjuge, filhos até 24 anos, pais e sogros)

Plano 2 - R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por pessoa (cliente, cônjuge, filhos até 24 anos, pais e sogros)

Carência: 120 (cento e vinte) dias da contratação do plano pelo Cliente, para eventos ocasionados por Morte Natural.

EXCLUSÕES:

- 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.

PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO:

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. Ficam excluídos das prestações previstas nestas Condições Gerais os atos praticados por ação ou omissão do Cliente causadas por má fé.

EXCLUSÕES GERAIS:

- Prestação de serviços não decorrentes das instruções e solicitações da Contratante ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo usuário como antecipação, extensão ou realização do serviço.
- Excluem-se ainda das prestações de serviços, as derivadas de Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles: Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública; atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz; os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade; 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, etc.

- 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.
- Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o usuário provar que a ocorrência não tem relação os referidos eventos.
- Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de guerra.
- Ficam excluídos dos benefícios previstos neste contrato os atos praticados por ação, omissão ou má fé da pessoa associada ou do condutor do veículo, relacionado na proposta de sócio.
- A Assistência 24 horas estará desobrigada da prestação de serviços nos casos que impeça sua execução no momento da ocorrência, tais como:
 - Greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radioativos, casos fortuitos de força maior.
 - 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.
- A Assistência 24 horas não se responsabiliza por objetos deixados no interior do veículo, por ocasião da prestação de serviços contratada.