



Manual de Assistência **FUNERAL**



0800 777 8079



ÍNDICE

MANUAL DE ASSISTÊNCIA FUNERAL

DEFINIÇÕES.....	4
1. PLANOS DISPONÍVEIS DA ASSISTÊNCIA FUNERAL.....	5
1.1. FUNERAL INDIVIDUAL.....	5
1.2. FUNERAL FAMILIAR.....	5
1.3. FUNERAL MULTI FAMILIAR.....	5
2. CONDIÇÕES GERAIS DESTA ASSISTÊNCIA.....	6
3. SERVIÇOS.....	6
4. EXCLUSÕES GERAIS DESTA ASSISTÊNCIA.....	7
5. RESUMO DOS LIMITES.....	8



DEFINIÇÕES

ÂMBITO TERRITORIAL: Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

ASSOCIADO/USUÁRIO: É a pessoa física, titular e beneficiária do serviço de Assistência Funeral.

CADASTRO: É um conjunto de informações relativas aos usuários assistidos que terão direito a utilização dos serviços.

CARÊNCIA: Período durante o qual a Assistência Funeral está isenta de pagamento dos riscos de cobertura dos serviços contidos neste Manual.

CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: É a Central de Atendimento 24h que ficará disponível 365 dias por ano e 24h por dia para acionamento dos serviços.

EVENTO PREVISTO: Situações que levem o usuário assistido a óbito. Morte Natural e Morte Acidental.

FUNERÁRIA: Estabelecimentos que são empenhados exclusivamente para execução de todos os serviços relacionados com o tratamento do falecido e as cerimônias que família e amigos deseja honrá-los, de acordo com as tradições e infraestrutura local.

LIMITE: Critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços de Assistência a ser prestado estabelecido em função da: modalidade do evento; valor máximo de cada um dos serviços.

PRAZOS / VIGÊNCIAS: O serviço de Assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado e a adimplência.

PRESTADORES: Pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros em nossa Rede Credenciada de Prestadores (Funerárias e Agentes Funerários) aptas a prestar todos os serviços necessários ao atendimento dos usuários.

UNIÃO ESTÁVEL: Nos termos da Lei n.º 9.278 de 10 de maio de 1996, a União estável consiste no reconhecimento como entidade familiar, a convivência duradoura, pública e contínua, de um homem e uma mulher, estabelecida com objetivo de constituição de família. São provas aceitáveis:

- Declaração de Imposto de Renda do(a) segurado(a), onde consta o(a) companheiro(a) como dependente;
- Disposições testamentárias;
- Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão

nos atos de vida civil, desde que a fatura fornecida pela concessionária do serviço público esteja em nome do respectivo cônjuge;

- Procuração reciprocamente outorgada;
- Conta bancária conjunta;
- Registro em associação de qualquer natureza onde conste o(a) interessado(a) como dependente.
- Companheiro(a) do(a) segurado(a) falecido(a) ou vice-versa;
- Apólice de seguro, na qual conste o(a) segurado falecido(a) como instituidor(a) do seguro e a pessoa interessada como sua beneficiária;
- Ficha de tratamento em instituição de assistência médica, na qual conte o(a) segurado(a) falecido(a) como responsável ou vice-versa;
- Correspondências no mesmo endereço (fatura de cartão de crédito, conta de luz, água, telefone e demais);
- Quaisquer documentos que possam levar a firme a convicção da união estável entre o(a) interessado(a) e o(a) segurado(a) falecido(a).

UNIÃO HOMO AFETIVA: Consiste na união entre dois indivíduos do mesmo sexo. São provas aceitáveis: Contrato de Homo afetividade registrado em cartório; Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos de vida civil, desde que a fatura fornecida pela concessionária do serviço público esteja em nome do respectivo cônjuge; Conta bancária conjunta; e Correspondências no mesmo endereço (fatura de cartão de crédito, conta de luz, água, telefone e demais).

1. PLANOS DISPONÍVEIS DA ASSISTÊNCIA FUNERAL

1.1. Funeral Individual

Estará coberto pela Assistência Funeral o beneficiário/usuário contratante devidamente cadastrado com até 75 (setenta e cinco) anos na data de contratação.

1.2. Funeral Familiar

Estarão cobertos pela Assistência Funeral os beneficiários devidamente cadastrados, sejam eles o próprio usuário contratante, cônjuge e filhos até 21 (vinte e um) anos de idade ou até 24 (vinte e quatro) anos de idade quando estiver cursando nível universitário ou ainda, filhos dependentes do usuário (pai ou mãe) quando for portador de deficiência que o torne inimputável, independentemente da idade ou deficiência de filhos, desde que em conformidade com o Regulamento do Imposto de Renda.

1.3. Funeral Multi Familiar

Estarão cobertos pela Assistência Funeral os beneficiários devidamente cadastrados, sejam eles o próprio usuário contratante, cônjuge, filhos até 21 (vinte e um) anos de idade ou até 24 (vinte e quatro) anos de idade quando estiver cursando nível universitário ou ainda, filhos dependentes do usuário (pai ou mãe) quando for portador de deficiência que o torne inimputável, independentemente da idade ou deficiência de filhos, desde que em conformidade com o Regulamento do Imposto de Renda; e os ascendentes pais e sogros do usuário contratante com idade até 75 (setenta e cinco) anos completos na contratação.

2. CONDIÇÕES GERAIS DESTA ASSISTÊNCIA

2.1. Na ocorrência do evento previsto morte natural ou morte acidental do usuário, o familiar e/ou responsável deve entrar em **contato imediato com a Central de Atendimento 0800 24h** para que todo o cuidado e serviços necessários sejam providenciados para execução do funeral, mobilizando a Funerária credenciada.

2.2. É de responsabilidade do usuário/beneficiário observar que a cobertura da Assistência Funeral será de acordo com o plano contratado.

2.3. Será considerado um prazo de **carência de 60 (sessenta) dias para o evento Morte Natural**.

2.4. Os serviços a serem prestados pela Assistência, descritos abaixo, bem como os itens a serem disponibilizados para o Funeral, serão determinados pelos **limites fixados de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família do usuário.

2.5. Fica acordado que o familiar/responsável deverá entregar ao prestador as cópias autenticadas das seguintes documentações: certidão de óbito, registro geral e CPF, assim que solicitadas, respeitando os prazos exigidos pelos estabelecimentos legais.

2.6. A prestação de serviços pela Assistência será providenciada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação, costumes, localização e horário do local do evento.

2.7. Em nenhuma hipótese deverá a família encomendar diretamente os serviços constantes neste instrumento, sob pena de não receber reembolso dos gastos extras, pelos quais não se responsabilizará a Assistência.

2.8. Feita a contratação desta Assistência recomenda-se ao usuário notificar uma pessoa de sua confiança sobre a existência da mesma para fins de se evitar maiores preocupações e garantir que será acionada quando devido.

3. SERVIÇOS

3.1. **Atendimento Social:** Na ocorrência do óbito do usuário, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes, de acordo com os eventos cobertos e tendo a família acionado a Central de Atendimento 0800 24h, esta irá conferir as informações e comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município. Um agente funerário será enviado para coordenar todos os procedimentos cabíveis. O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija.

3.2. **Transporte de familiar para liberação do corpo:** No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a Assistência fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério. A Assistência também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo,

desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo usuário.

3.3. **Traslado:** No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência, em território nacional, a Assistência providenciará o traslado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou local de sepultamento, conforme designado pela família.

3.4. **Funeral:** Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

- Urna;
- Véu;
- Higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
- Coroa de flores da estação;
- Paramentos e velas;
- Paramentos adequados a fé religiosa do falecido (disponibilizados quando necessário e permitido pela família);
- Carro fúnebre para remoção dentro do município;
- Registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;
- Livro de presença (conforme disponibilidade local);
- Locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;
- Taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente;
- Locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade;
- Cremação.

3.5. **Sepultamento:** Se for de escolha da família, a Assistência providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.

3.6. **Cremação:** Se for de escolha da família, a Assistência providenciará o traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.

3.7. **Transmissão de mensagens urgentes:** Para maior comodidade, na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a Assistência poderá transmitir para a família do usuário ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

4. EXCLUSÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA FUNERAL

Não estão cobertos por esta Assistência:

- a. Usuário com idade superior a 75 (setenta e cinco) anos na data de adesão ao produto.
- b. Suicídio, quando cometido durante os dois primeiros anos de vigência do plano contratado junto à Assistência.

- c. Sepultamento de membros.
- d. Despesas de qualquer natureza sem autorização prévia da Central de Atendimento 0800 24h, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados.
- e. Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela Central de Atendimento 0800 24h.
- f. Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e autorizadas pela Central de Atendimento após 90 (noventa) dias da ocorrência do evento.
- g. Despesas decorrentes de confecção, manutenção e/ou recuperação de jazigos.
- h. Confecção de lápides.
- i. Aquisição de sepultura, jazigo, terreno, cova, carneiros e demais.
- j. Nos casos em que o registro do usuário não for enviado pelo estipulante para inserção no banco de dados da Assistência.

5. RESUMO DOS LIMITES

(ver tabela abaixo)

ASSISTÊNCIA FUNERAL		
Serviço	Límite	Eventos
Atendimento Social	R\$ 5.000,00 (Cinco Mil Reais) para o Conjunto de Serviços	Morte Natural ou Morte Acidental dos beneficiários (conforme plano contratado)
Transporte de Familiar Liberação do Corpo		
Traslado		
Funeral		
Sepultamento		
Cremação		
Transmissão de Mensagens Urgentes		



0800 777 8079

WWW.JOYBENEFICIOS.COM.BR

