

## **ASSISTÊNCIA FUNERAL**

A Prestadora garante à METLIFE que seus SEGURADOS tenham, na ocorrência de seus falecimentos, os seguintes serviços a serem prestados pela MONDIAL, em conformidade com os padrões contratados e que estão descritos abaixo:

Esta assistência garante o suporte de Despesas com Funeral caso ocorra à morte do Segurado.

- ✓ **Individual** (Titular)
- ✓ **Casal** (Titular e Cônjuge)
- ✓ **Familiar** (Titular, Cônjuge, Filhos até 21 ou 24 anos, se universitários, conforme regulamento do Imposto de Renda)
- ✓ **Familiar Especial** (Titular, Cônjuge, Filhos até 21 ou 24 anos, se universitários, conforme regulamento do Imposto de Renda e Pais do titular)
- ✓ **Familiar Especial Ampliado\*** (Titular, Cônjuge, Filhos até 21 ou 24 anos, se universitários, conforme regulamento do Imposto de Renda, Pais e Sogros do titular)
  - \* Plano comercializado anteriormente como Familiar Completo.

Para a prestação deste serviço, a MetLife mantém acordo de prestação de serviços junto a empresas especializadas.

1. Serão observados, para a prestação dos serviços, os seguintes itens:

1.1. **Assessoria para as Formalidades Administrativas:** será feito o acompanhamento durante o funeral por atendentes in loco.

1.2. **Urna:** de madeira com visor, padrão luxo e ornamentação de acordo com a preferência da família do SEGURADO.

1.3. **Veículo:** carro fúnebre dentro do município de residência.

1.4. **Véu:** véu simples para cobrir o corpo.

1.5. **Capela:** locação em salas velatórias públicas, caso seja realizado em salas particulares os valores deverão ser similares aos das salas públicas.

1.6. **Documentação:** registro em cartório com guia e certidão. Será fornecida uma cópia da certidão de óbito.

1.7. **Flores:** 02 (duas) coroas médias e 02 (dois) arranjos de flores para a decoração da sala de velório.

1.8. **Preparação do corpo:** banho, barba, vestimenta (ato de vestir), etc (higienização básica mais preparação e tamponamento).

1.9. **Presença:** livro ou folha para assinaturas.

1.10. **Paramentos:** jogo de paramentos, castiçais e velas que ficarão no local do velório, bem como os aparelhos de ozona.

1.11. **Sepultamento:** em túmulo (ou jazigo) da família com pagamento da taxa de sepultamento, desde que a mesma seja compatível com os custos da taxa dos cemitérios públicos. Na hipótese da necessidade de locação, o prestador de serviço providenciará o aluguel da sepultura em cemitérios públicos. Caso a família ou responsável opte por locação em cemitério particular, os custos deverão ser compatíveis aos dos cemitérios públicos. A locação será por um período de até 3 (três) anos, a contar da data do óbito. As despesas com passagem e hospedagem para o acompanhamento da Cerimônia de Sepultamento correrão por conta da família.

1.12. **Traslado:** transporte do corpo do local onde ocorreu o óbito para o velório e até o local de sepultamento no Brasil, por meio de transporte mais adequado, em urna mortuária apropriada. A prestadora de serviços determinará se o transporte será aéreo ou terrestre, dependendo da distância do traslado e logística de deslocamento do local. O traslado será fornecido apenas quando o óbito ocorrer fora do município de residência do Segurado; caso o óbito ocorra dentro do município de residência não será fornecido este serviço. Correrão por conta da família as despesas que excedam o custo arcado pela prestadora de serviços em virtude de modificação do traslado proposto por esta última. As despesas com passagem e hospedagem correrão por conta da família. Não há limite monetário para este serviço.

1.13. **Cremação:** será 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. As despesas com passagem e hospedagem para o acompanhamento da Cerimônia de Cremação correrão por conta da família. Ao optar pelo Crematório, a prestadora de serviços se responsabiliza pela realização do velório apenas no próprio Crematório.

1.14. **Transporte Familiar:** em caso de falecimento onde houver necessidade legal da presença de um membro da família para liberação do corpo, será fornecida uma passagem aérea de ida e volta.

1.15. **Transmissão de mensagens urgentes:** a prestadora de serviços transmitirá mensagens de caráter urgente, relacionadas aos serviços que serão prestados, mediante solicitação da família do Segurado.

1.16. **Religião ou Credo:** todos os serviços mencionados acima serão realizados sempre respeitando as condições de religiosidade ou credo solicitado pela família.

## **2. Estão expressamente excluídos da prestação dos serviços:**

- a) roupas em geral;
- b) anúncio em rádio ou jornal;
- c) missa de 7º dia ou contratação de religioso para conduzir o culto;
- d) xerox da documentação;
- e) café;
- f) bebidas;
- g) refeições em geral;
- h) compra de Jazigo;
- i) confecção de gaveta em túmulo de terceiro;
- j) lápides e/ou gravações;
- k) cruzeiros;
- l) reforma em geral no jazigo;
- m) exumação de corpo em jazigo da família;

- n) custo de capela e sepultamento superior aos praticados pelo Município;
- o) despesas de qualquer natureza que não estejam relacionadas diretamente com o funeral, sem autorização da prestadora de serviços, não previstas nestas condições;
- p) quaisquer reembolsos de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela prestadora de serviços, mesmo que cobertas pela presente assistência;
- q) necromaqueiagem (as técnicas de preservação – tanatopraxia e embalsamamento – terão seus custos cobertos apenas em caso de traslado aéreo do corpo, deduzindo esta despesa do limite desta assistência);
- r) o meio de traslado do corpo será decidido pela prestadora de serviços. Havendo discordância do meio escolhido, a prestadora de serviços arcará com o valor que gastaria pelo meio escolhido por ela.

### 3. Obrigações Gerais da família do Segurado

3.1. Os familiares ou representantes da família deverão cooperar com a prestadora de serviços a fim de possibilitar que a mesma possa prestar os serviços mencionados, inclusive, se houver necessidade do fornecimento de documentos originais, às custas da prestadora do serviço, para o cumprimento das formalidades necessárias.

3.2. Em caso de falecimento do Segurado, seus familiares devem tomar as seguintes medidas:

Para solicitar os serviços oferecidos nas Assistências, entre em contato pelos telefones:

#### Central de Atendimento

3003 Life - 3003 5433 (*capitais e grandes centros*)

0800 MetLife - 0800 638 5433 (*demais localidades*)

#### SAC - Serviço de Apoio ao Cliente

Reclamações, Cancelamentos, Sugestões e Elogios - 0800 746 3420

(*24 horas por dia, 7 dias por semana, em todo o Brasil*)

#### Atendimento ao deficiente auditivo ou de fala

0800 723 0658 (*24 horas por dia, 7 dias por semana, em todo o Brasil*)"

**Prestadora de Serviços:** Mondial Assistance

**CNPJ:** 52.910.023/0001-37