

ABERTURA DE SINISTRO E COBERTURA

Procedimentos em caso de Sinistro/Morte.

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

- 1) Entrar em contato com a Central de Atendimento da MetLife pelos telefones:
 - **Capitais e regiões metropolitanas: 3003-5433 – opção 1 e depois opção 5.**
 - **Demais localidade: 0800 638 5433**

- 2) Fornecer as seguintes informações para o atendente:
 - **Nome e CPF do segurado.**
 - **Mencionar o local e o telefone onde a prestadora de serviços (funerária) poderá encontrar os familiares do segurado.**

Em caso do Serviço de Assistência Funeral não ser acionado, as despesas efetuadas com o funeral, até o limite de R\$ 3.000,00 (três mil reais), serão reembolsadas mediante a apresentação de notas fiscais originais referentes aos serviços prestados.

Cobertura contratual – Detalhamento.

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). Se necessário e identificado pela prestadora as técnicas de preservação – tanatopraxia e embalsamamento serão realizadas e deduzidas as despesas do limite desta assistência contratado.
 - 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 realizada na cidade do óbito, desde que haja estrutura local. Se não houver este serviço na cidade, a cremação será realizada 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 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:

- 2.1. Roupas em geral;
- 2.2. Anúncio em rádio ou jornal;
- 2.3. Missa de 7º dia ou contratação de religioso para conduzir o culto;
- 2.4. Xerox da documentação;
- 2.5. Café;
- 2.6. Bebidas;
- 2.7. Refeições em geral;
- 2.8. Compra de Jazigo;
- 2.9. Confecção de gaveta em túmulo de terceiro;
- 2.10. Lápides e/ou gravações;
- 2.11. Cruzes;



SINDICATO DAS EMPRESAS DE ASSEIO, CONSERVAÇÃO, TRABALHO
TEMPORÁRIO E SERVIÇOS TERCEIRIZÁVEIS DO DISTRITO FEDERAL



LANCINI
CORRETORA DE SEGUROS
E ACESSORIA FINANCEIRA



- 2.12. Reforma em geral no jazigo;
- 2.13. Exumação de corpo em jazigo da família;
- 2.14. Custo de capela e sepultamento superior aos praticados pelo Município;
- 2.15. Despesas de qualquer natureza que não estejam relacionadas diretamente com o funeral, sem autorização da prestadora de serviços, não previstas nestas condições;
- 2.16. Quaisquer reembolsos de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela prestadora de serviços, mesmo que cobertas pela presente assistência;
- 2.17. Necromaqueagem;
- 2.18. 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.

4. CENTRAL DE ATENDIMENTO E SAC

- 4.1. Consulte-nos sempre que precisar, por meio de nossa Central de Atendimento nos telefones 3003 Life (**3003 5433**) - **capitais e grandes centros**, 0800 MetLife (**0800 638 5433**) – **demais localidades** e 55 11 4331 5331 Life (55 11 4331 5433) – para chamadas Internacionais. **Para Deficientes Auditivos ou de fala**, o atendimento será através do telefone **0800 723 0658**. SAC – Reclamações, Cancelamentos, Sugestões e Elogios - 24 horas por dia, 7 dias por semana, telefone 0800 746 3420 - todo o Brasil ou acesse o site www.metlife.com.br.

Prestadora de Serviços: Mondial Serviços Ltda.

CNPJ: 52.910.023/0001-37