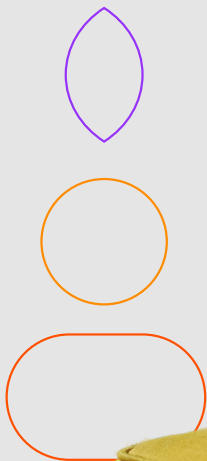




# Guia de Assistências Capital Global

Aproveite a sua  
proteção ao máximo!

Assistências especializadas da  
**SulAmérica** pra te ajudar quando  
você mais precisar.





# Olá, tudo bem?

Os serviços de **assistência** descritos nesse manual são válidos quando contratados, alternativamente, junto com a **apólice de seguro** e não caracterizam qualquer tipo de reembolso ou pagamento em espécie.

Oferecemos diversos serviços, feitos para facilitar ainda mais sua **Vida**:



**Assistência Funeral**

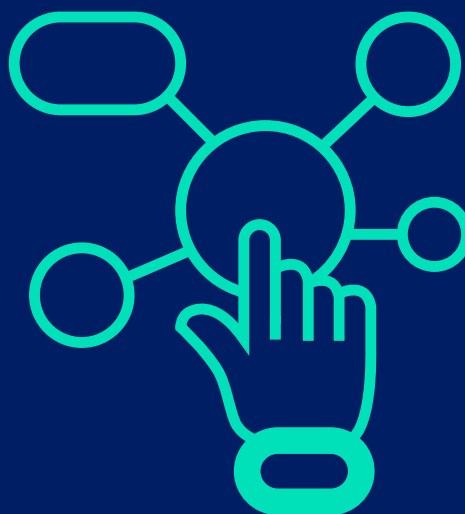


**Assistência Alimentação**



**Assistência Natalidade**

## E tem muito mais...



# Índice

<b>Para sua proteção</b>	4
Assistência Funeral	5
<b>Para o seu bem-estar</b>	8
Assistência Cartão Cesta Básica	9
Assistência Cesta Natalidade	9
Assistência Empresarial	10
Assistência Check UP Empresa	12
<b>Para o meio ambiente</b>	16
Assistência Descarte Sustentável	17



« RETORNO AO ÍNDICE

...

# Para sua proteção

 **SulAmérica** | SAÚDE INTEGRAL

# Para a sua proteção



## Assistência Funeral

- **Assistência Funeral Individual**

Desde que contratado, o serviço poderá ser acionado em caso de falecimento do segurado.

- **Assistência Funeral Familiar**

Desde que contratado, o serviço poderá ser acionado em caso de:

- 1. Morte do próprio segurado**
- 2. Cônjuge / Companheiro(a)**
- 3. Filhos / Enteados:** De acordo com regulamento do imposto de renda.



**Atenção:** A Assistência Funeral Familiar preve apenas a prestação direta dos serviços, limitado ao valor contratado para a realização do funeral e não possibilita qualquer tipo de indenização ou reembolso.

**O serviço de Assistência Funeral para cônjuge, pais e sogros possui carência de 6 meses, exceto em caso de falecimento por acidente.**



## O que está incluso:

### a) Acompanhamento do Serviço:

Será designado um profissional para providenciar e acompanhar os serviços referentes ao funeral.

**b) Tratamento do Corpo:** Serão providenciados higienização, tamponamento ou formolização, conforme a necessidade. Nos casos de traslado aéreo ou traslado por longas distâncias terrestres ou, ainda, quando o sepultamento ocorrer após 36 (trinta e seis) horas a partir do óbito, também será providenciado o embalsamamento ou a tanatopraxia.

**c) Traslado do Corpo:** Caso o óbito ocorra fora do município de domicílio do usuário, será fornecido traslado até o local de domicílio ou de sepultamento. A Assistência 24h determinará se o transporte será aéreo ou terrestre, dependendo da distância do traslado e logística de deslocamento do local.

Serviço limitado dentro do território nacional, de acordo com a distância do local do falecimento ao local de residência do segurado.

### d) Transmissão de Mensagens

**Urgentes:** O Serviço de Assistência Funeral prestará à família auxílio nas mensagens urgentes necessárias à comunicação do evento.

**e) Urna:** Será providenciada urna modelo luxo, com ou sem visor, alça varão, forrada referencialmente com kami, façonê, TNT ou samilon, em madeira e Eucatex. Os modelos de referência para a urna são: Requiem 124, Busquet 03, Godoy Santos 14 ou similares, de acordo com a disponibilidade da funerária contratada para prestação do serviço, limitada ao valor estabelecido pela Central de Assistência 24 Horas.

**f) Ornamentação:** Arranjo simples de flores naturais da época para ornamentação interna, véu simples rendado, 2 (dois) castiçais com velas ou lâmpadas, 2 (duas) coroas simples de flores naturais da época e banqueta para suporte da urna.

**g) Sala para Velório:** O Serviço de Assistência Funeral assumirá o custo da sala velatória ou capela somente em Cemitério Público Municipal no qual será realizado o funeral.

**h) Condolências:** Será colocada à disposição da família livro/folha de presença para que a família possa agradecer o comparecimento de visitantes ao velório.

**i) Carro Funerário:** Será fornecido um veículo fúnebre para cortejo do féretro, do velório ao cemitério, caso necessário, limitado a um trajeto máximo de 100 km.

**j) Sepultamento:** Será providenciado o pagamento da taxa de sepultamento e locação de sepultura por um período máximo de 3 (três) anos em cemitério público municipal na cidade do sepultamento. É de responsabilidade da família providenciar jazigo ou carneiro para a transferência do material do segurado sinistrado após findo esse período. Quando a família não possuir jazigo ou carneiro, deverá providenciá-lo, não estando sua aquisição compreendida por esse serviço de assistência.

**k) Cremação:** Caso a família opte por cremação do corpo, o serviço será realizado na cidade do óbito, ou se não houver na cidade este serviço, será na cidade mais próxima, em um raio de até 100 km, 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, O serviço de assistência

funeral se responsabiliza pela realização do velório apenas no próprio Crematório.

**I) Registro de Óbito:** Será providenciado o registro do óbito do segurado em registro civil de pessoas naturais.



### O que não está incluso:

1. Despesas decorrentes de confecção, manutenção e/ou recuperação de jazigos;
2. Exumação de corpos que estiverem no jazigo quando do sepultamento;
3. Sepultamento de membros;
4. Aquisição de sepultura, jazigo, terreno, cova, carneiro (gaveta nos cemitérios onde se enterram os cadáveres) etc;

5. Conforme RESOLUÇÃO - RDC No 33, DE 8 DE JULHO DE 2011, artigo 10º: “Fica vedada, em todo o território nacional, a prestação de serviço de conservação e traslado de restos mortais humanos, em que o óbito tenha tido como causa a encefalite espongiforme, febre hemorrágica ou outra nova doença infectocontagiosa que, porventura, venha a surgir a critério da Organização Mundial da Saúde (OMS) e do Ministério da Saúde (MS)”.

## • Para acionar a assistência Funeral Individual ou Familiar, tenha em mãos:

- **Segurado:** RG
- **Cônjuge:** RG + certidão de casamento/união estável.
- **Filhos/enteados:** RG + certidão de nascimento
  - ✓ Com idade entre 21 a 24 anos: + comprovante de faculdade/escolaridade ou carteirinha
  - ✓ Com incapacidade física ou mental: + comprovante da Incapacidade



**Importante:** Se precisar de traslado (falecimento fora do município de domicílio) será obrigatória a apresentação de um comprovante de endereço atualizado (menos de 3 meses). **Durante a ligação serão solicitados:** A causa da morte, dados aproximados como idade, peso e altura, endereço completo de onde se encontra o corpo e o local pretendido para realizar o funeral.

« RETORNO AO ÍNDICE



# Para o seu bem-estar



## Para a seu bem-estar



### Assistência Cartão Cesta Básica

Em caso de morte do segurado, a família receberá um cartão magnético com crédito mensal de acordo com o valor contratado para realização de compras de supermercado durante o período de 1 ano.

O serviço poderá ser acionado pela Central de Serviços da SulAmérica no ato de abertura do processo de sinistro.



**Importante:** A utilização do cartão se dará por meio de uso de senha pessoal e intrasferível, enviada juntamente do cartão.



### Assistência Cesta Natalidade

A Assistência Cesta Natalidade tem por objetivo auxiliar os pais nos primeiros dias da criança recém-nascida e assim proporcionar um cuidado especial para esse momento único.

A Cesta Natalidade poderá ser solicitada pelo segurado em um prazo máximo de 60 (sessenta) dias após o parto ou, no caso de adoção, 60 (sessenta) dias após o recebimento da guarda (provisória ou definitiva) do bebê.

A empresa (cliente) poderá optar pela contratação nas seguintes modalidades de entrega da Cesta Natalidade Física ou Cartão Pré- Pago.



## Assistência Empresarial

### • Abertura de Porta

Em caso de perda, roubo das chaves ou quebra da mesma dentro da fechadura, será enviado um profissional especializado para abrir a porta danificada, contanto que tecnicamente possível e se o Cliente não tiver alternativa para entrar na empresa.

**Condições do Serviço:** 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.

Estão excluídas deste serviço fechaduras KESO ou similares, pelo fato do cilindro das mesmas não poder ser aberto pelos métodos convencionais, sendo isto possível somente pelo próprio fabricante e/ou suas revendas com assistência técnica. Limite: 02 (duas) utilizações na vigência limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais).

### • Reparos Elétricos

Envio de profissional para mão de obra de assistência a danos na parte elétrica da Empresa assistida em casos de falta parcial ou total de energia.

**Condições do Serviço:** Não está incluso o reparo de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como reparação de lesões de aparelhos de calefação e eletrodomésticos.

Estão excluídos eventos que resultem de instalação amadora ou clandestina. Não estão cobertos danos elétricos causados por incêndio ou por queda de raios.

**Limite:** 02 (duas) utilizações na vigência limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais).

### • Reparos Hidráulicos

Em caso de mau funcionamento das instalações hidráulicas do local assistido que resulte em vazamentos contínuos ou alagamentos, será enviado um profissional para atendimento emergencial para solucionar o problema, uma vez que tecnicamente possível.

**Condições do Serviço:** Não estão inclusos serviços de caça vazamentos ou serviços relacionados à tubulação de cobre ou ferro, caixa de gordura e esgoto.

Os custos de peças de reposição são de responsabilidade do Cliente. Não estão cobertos custos com reparo definitivo, reparo de torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, assim como o desentupimento de banheiros, sifões ou

reparação de goteiras por má impermeabilização ou proteção das paredes externas do imóvel, serviços de alvenaria e caça-vazamentos.

**Limite:** 02 (duas) utilizações na vigência limitado a R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais).

### • Substituição de Telhas

O Cliente terá a sua disposição um prestador para a substituição de uma ou mais telhas.

**Condições do Serviço:** O serviço contempla apenas a mão de obra, a telha deverá ser adquirida pelo Cliente.

O acesso ao telhado não pode ser superior a 6 (seis) metros de altura pelo lado externo do imóvel, pelo fato de o equipamento disponível não estar adequado para tal altura, nesse caso o cliente será responsável pela providencia de andaime para a realização do serviço.

O serviço não poderá ser realizado caso o acesso ao telhado na data programada para execução do serviço for impedido devido a imprevistos quanto às condições climáticas não favoráveis, ou seja, algum evento que possa influir na segurança do prestador (chuvas, ventos fortes e/ou temporais).

Não será realizado qualquer tipo de reparo ou reposição nas estruturas de sustentação do telhado, além de reparos, reposição ou instalação de calhas ou rufos.

**Limite:** 01 (uma) utilização na vigência limitado à R\$ 300,00 (trezentos reais).

### • Troca de Vidros

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 possível à execução do serviço. Neste caso após a colocação do tapume o serviço será encerrado. Não havendo retorno para colocação do vidro definitivo.

**Condições do Serviço:** Não estão amparados vidros jateados, temperados, especiais ou que estejam fora de Linha de fabricação.

Estarão amparados vidros canelados, lisos ou martelados até 4 (quatro) mm de espessura.

**Limite:** 02 (duas) utilizações na vigência limitado a R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais).



## Assistência Check UP Empresa

### • Instalação do Interfone

Quando houver a necessidade de instalar o interfone, a **Assistência 24h** providenciará um profissional para efetuar a instalação.

### • Indicação de Profissionais

O serviço de Indicação de Profissionais consiste no atendimento telefônico pelo qual serão fornecidos os **contatos de prestadores do ramo da construção civil**, bem como para reparos empresariais.

**Condições do Serviço:** Os profissionais que poderão ser indicados são:

• Carpinteiro	• Conserto de Eletrodomésticos
• Eletricista	• Dedetização
• Pedreiro	• Desratização
• Marceneiro	• Desentupimento
• Vidraceiro	• Serralheiro
• Encanador	• Vigilante
• Pintor	• Instalação de Antena
• Limpeza	• Instalação de Equipamentos de Segurança
• Chaveiro	• Profissional de Limpeza.

## • Instalação de Antiderrapantes

A assistência providenciará mão de obra para à aplicação de fitas antiderrapantes em escadas, tapetes e áreas de circulação.

## • Instalação de Olho Mágico

O Cliente terá a sua disposição um prestador para a instalação de olho mágico na porta principal de entrada do estabelecimento.

**Condições do Serviço:** A fixação de olho mágico se restringe a portas de madeira, devendo o prestador avaliar o ponto para a realização dos furos na altura desejada pelo cliente.

A realização de furos e fixação de objetos na porta de madeira dependerá do estado de conservação da porta, pois a presença de umidade, desgastes ou tipo estrutural da porta podem inviabilizar a realização do serviço. Não compreende a realização de furos e fixação de olho mágico, em portas com tratamento acústico ou blindada.

## • Instalação de Olho Mágico

O Cliente terá a sua disposição um prestador para a instalação de olho mágico na porta principal de entrada do estabelecimento.

**Condições do Serviço:** A fixação de olho mágico se restringe a portas de madeira, devendo o prestador avaliar o ponto para a realização dos furos na altura desejada pelo cliente.

A realização de furos e fixação de objetos na porta de madeira dependerá do estado de conservação da porta, pois a presença de umidade, desgastes ou tipo estrutural da porta podem inviabilizar a realização do serviço. Não compreende a realização de furos e fixação de olho mágico, em portas com tratamento acústico ou blindada.

## • Limpeza de Caixa D'água

Limpeza e higienização da caixa d'água, com capacidade máxima de até 30 mil litros, localizada sobre a laje e exposta ao ar livre ou sob telhados. É fundamental que a caixa d'água esteja parcialmente vazia para execução do serviço de limpeza.

**Condições do Serviço:** A caixa d'água poderá ser dos seguintes materiais: fibra de vidro, polietileno, fibrocimento e polietileno com tampa ¼ de rosca.

Caso o acesso à caixa d'água seja por meio externo do imóvel (fachadas), caberá ao prestador avaliar a altura, que, por medida de segurança, deverá ter no máximo 6 metros entre o piso e a laje. O deslocamento do prestador no entorno da caixa d'água deve ter no mínimo 0,80 m livre

para tráfego e altura mínima livre de 1 m entre a tampa e o telhado (telhas ou madeiramento). Não efetuamos limpeza de cisternas.

O serviço não poderá ser executado quando a caixa d'água apresentar irregularidades em seu reservatório, como fissuras, trincas ou reparos que possam se agravar durante ou após o procedimento de limpeza.

### • Lubrificação de Portas de Aço

Será enviado um prestador para realizar a mão de obra especializada para limpeza e lubrificação de portas de aço comercial.

### • Remanejamento da Disposição dos Móveis

Avaliação do imóvel, a partir de um “check list” mensurando os riscos que comprometam a segurança dos moradores da residência, podendo eles ser adultos, crianças e idosos. A partir desta avaliação, o prestador elaborará um relatório de adequações e recomendações cabíveis. Esse profissional será capacitado para executar o reposicionamento de móveis, a fim de reduzir as chances de acidentes no local assistido.

**Condições do Serviço:** Sendo constatada na avaliação do imóvel a necessidade de remanejamento de móveis que estejam no interior do imóvel (e no mesmo andar), nosso prestador os remanejará de lugar, desde que não seja necessária à sua desmontagem e o serviço possa ser realizado por uma única pessoa.

**Obs:** Está excluído do serviço móveis planejados e fixados a parede (armários, guarda-roupas, roupeiros, etc.).

### • Serviços de Fixação

O segurado poderá utilizar até 05 itens para fixação.

### • Sinalização em Porta de Vidro

Assistência providenciará o envio de um profissional que fará a adesivação de faixa de segurança contínua em porta de vidro para garantir a segurança na circulação das pessoas.

**Condições do Serviço:** O serviço contempla Faixa contínua em adesivo vinil opaco em cores diversas, para ser aplicado na porta de entrada (principal) da empresa assistida. A faixa deverá ser adquirida pelo cliente.

- **Verificação de Extintores**

Assistência providenciará o envio de um profissional técnico para verificar o vencimento, nível e condições de conservação do equipamento.

**Condições do Serviço:** O serviço está destinado a extintores de CO2 06kg/04kg / Pó Químico 04kg/06kg / Água 10lts. O prestador fará apenas a verificação e apontamentos quando necessário, a troca será por conta do Cliente.

« RETORNO AO ÍNDICE



# Para o meio ambiente



# Para o meio ambiente



## Assistência Descarte Sustentável

O Descarte Sustentável consiste na gestão de coleta e transporte de eletrodomésticos, eletrônicos e móveis que não são mais utilizados do local assistido.

Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que o constituem. Após essa separação, os itens serão devidamente desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria prima ou subprodutos. Os materiais que não tiverem esta possibilidade serão enviados à aterros sanitários controlados. Todo este processo poderá ser rastreado pela Assistência e comprovado por documentação pertinente.

**Condições do Serviço:** O serviço de coleta será devidamente agendado através da Central de Atendimento e a coleta feita sob gestão da Descarte Certo de segunda à sexta, das 8h às 17h e abrange todo o território nacional.

Após a concretização do descarte, ocorrerá a entrega (via e-mail) do Certificado (ISO 14001) aos Clientes. Caso haja objetos excedentes no descarte/ retirada os custos serão de responsabilidade do Cliente.

O Cliente possui até 06 dias para cancelar ou adiar a coleta, caso não haja o cancelamento e a coleta não seja realizada por ausência ou indisponibilidade do Cliente, a assistência irá considerar como serviço realizado.

**Limite:** 01 (uma) intervenção para coleta de até 3 (três) produtos elegíveis (eletrônicos, eletrodomésticos e móveis).

**Os produtos elegíveis são:**

- **Eletrônicos e Eletrodomésticos**

Aparelhos de Ar Condicionado, Freezers Horizontais e Verticais, Frigobar, Fogões, Geladeiras, Lava Louças, Lavadoras Domésticas, Mesas, Poltronas, Secadoras Domésticas, Sons Rack/Home Theaters, TVs Plasma ou LCD acima de 26", TVs de Tubo acima de 21", Aquecedores de Ambiente, Aspiradores de Pó, Batedeiras, Cafeteiras, Centrífugas, Copiadoras de pequeno porte, Enceradeiras, Fax, Fornos Elétricos, Gravadores e Reprodutores de DVD, Grills Elétricos, Impressoras, Liquidificadores, Máquinas de Costura Elétricas, Máquinas de Escrever, Microcomputadores, Micro-ondas, Mini-Systems até 2 caixas, Moedores de Carne

Domésticos, Monitores LCD ou CRT, Multiprocessadoras, Plotters de pequeno porte, Projetores, Scanners, Sons Portáteis, Terminais de Caixa, Terminais Inteligentes, Thin Clientes, Torradeiras, TVs de Tubo de até 21", TVs Plasma ou LCD até 26", Unidades de Armazenamento Externo, Vaporizadores tipo VAP, Ventiladores de Mesa ou Chão, Vídeo Cassetes, Vídeo Games, Videokês, Agendas Eletrônicas, Barbeadores, Calculadoras, Câmeras fotográficas digitais, Cartuchos de Tinta/Toner, Celulares/Acessórios, Ferros de Passar Roupa, Filmadoras, Furadeiras, Microfones e Fone de Ouvido, Mídias (CD/DVD), Mini PABX, Modems, MP3 Player/iPods, Netbooks, Notebooks, Parafusadeiras elétricas, Pranchas de Alisamento de Cabelos, Roteadores pequeno porte, Sanduicheiras, Secadores de Cabelos, Secretárias Eletrônicas, Smartphones e Teclados.

- **Móveis**

Armários de cozinha e quarto, Camas, Mesas, Colchões, Sofás, estantes de sala, Cadeiras, criado mudo, mesinha de centro, aparador, escrivaninha pequena, e racks pequenos.

# Até breve!

Para tirar dúvidas, acionar as assistências e pedir mais informações sobre os serviços descritos nesse guia, a **SulAmérica** disponibiliza uma central preparada para lhe prestar o melhor atendimento.

- **Assistência 24h**

- 4090 1073 (Capitais e Regiões Metropolitanas)
- 0800 778 1073 (Demais localidades)
- 55 11 4126 9317 (Exterior)

- **Central de Serviços**

- 4004 4935 (Capitais e Regiões Metropolitanas)
- 0800 726 4935 (Demais localidades)

- **SAC**

- 0800 722 0504
- 0800 702 2242 (portadores de necessidades especiais)

- **Ouvidoria**

- 0800 725 3374