



# MANUAL DE ASSISTÊNCIA

—  
Resposta Prospera



## ■ ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

Você pode acionar o Serviço de Manutenção das suas ferramentas de trabalho ou o Serviço Funerário sempre que precisar, basta entrar em contato com nossa Central de Atendimento 24 horas nos telefones:

**Brasil: 0800 014 3009**

**No exterior: 55 (11) 3027 9603**

## ■ INFORMAÇÕES IMPORTANTES

**PRESTADORES:** os serviços são prestados por empresas terceirizadas. A Seguradora reserva o direito de alterar ou excluir os serviços de assistência a cada renovação, sem autorização prévia do segurado.

**VALIDADE:** os serviços são válidos enquanto seu Resposta Prospera estiver ativo.

**RECLAMAÇÃO:** as reclamações referentes às prestações de serviços deverão ser efetuadas dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento, por meio da central de atendimento da assistência 24 horas. Caso não fique satisfeito com a solução, entre em contato com nosso SAC (0800 762 7777) ou com nossa Ouvidoria (0800 726 0322).



**ATENÇÃO!** Nenhum pagamento ou atendimento será realizado se não houver autorização prévia.

Nenhum evento é atendido se decorrente de:

- atos dolosos, desonestos, fraudulentos, criminosos ou por culpa grave, má-fé equiparável ao dolo, praticados pelo Segurado, por seus funcionários, por aprendizes ou contratados do Segurado, por seu cônjuge, companheiro(a) ou, ainda, pais e filhos ou seu representante legal, conforme previsto no art. 762 do Código Civil vigente.

## 1. ASSISTÊNCIA INTERRUPTÃO DE TRABALHO

Manutenção das principais ferramentas de trabalho do segurado, desde que estejam vinculadas à atividade indicada e estejam impossibilitadas de serem utilizadas devido a eventos aleatórios e externos à vontade do segurado.

O acionamento poderá ocorrer para orientação e auxílio na manutenção das ferramentas ou para que o cliente tenha uma ajuda de custo para o pagamento da manutenção da ferramenta.

Para que o cliente receba a ajuda de custo, é necessário fazer o pedido e obter a liberação prévia da central de atendimento, a qual ocorrerá após recebimento de fotos e laudo comprovando o dano.

Para que seja aprovado e efetivado o reembolso, é necessário o envio de nota fiscal ou recibo que comprove o conserto.

**Limite:** a prestação está limitada a 1 (um) acionamento por ano de vigência, no valor máximo de R\$ 100,00 (cem reais).

**Horário de atendimento:** 24 horas.

## 1.1 O QUE NÃO ESTÁ COBERTO

Ficam excluídos da manutenção das principais ferramentas de trabalho qualquer reparo nos seguintes bens:

- telefones celulares, telefones fixos, calculadoras, computadores portáteis, tablets e afins;
- elevadores, escadas rolantes, centrais de ar-condicionado ou ar-refrigerado, compactadores e incineradores de lixo;
- para-raios, central telefônica, quadro de linha telefônica;
- motogeradores;
- qualquer equipamento que **não faça parte da atividade comercial do segurado.**

Também não estão cobertos danos decorrentes de:

- falta de manutenção do espaço de trabalho, erro de projeto, mau acondicionamento, uso indevido ou negligência;
- incêndio de qualquer natureza e queda de raio;
- danos elétricos;
- incêndio ou explosão consequente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- rebelião, insurreição, confisco, tumultos, motins, greves e outros, relacionados a ou consequentes desses eventos, inclusive o vandalismo;
- maremotos, inundação, terremoto ou tremor de terra, erupção vulcânica, alagamento de qualquer espécie ou qualquer outra convulsão da natureza, chuva, infiltração de água, inclusive por entupimento de calhas ou má conservação das instalações de água e de esgoto, água de torneiras ou registros, ainda que deixados abertos inadvertidamente, ou de quaisquer dos eventos acima citados, por rompimento de tubulação, bem como causada por rio e/ou riachos, ressaca causada por água do mar, ou qualquer que seja o motivo;
- desmoronamento;
- convulsões da natureza;
- restaurações artesanais, artísticas ou quaisquer tipos de trabalho especializado, pinturas, gravações e inscrições inclusive em vidros e colocação de películas;
- mau uso de programas, *softwares*, registros, dados e informações eletrônicas inclusive em meios magnéticos, bem como não estão cobertas as despesas para recomposição desses itens;
- explosão consequente de confecção e/ou manuseio de fogos de artifício, pólvora ou similares no local segurado;
- obras, reformas, construção ou reconstrução;
- imóveis abandonados;
- entradas de água proveniente de aguaceiro, tromba-d'água ou chuva, consequente ou não de obstrução ou insuficiência de esgotos, galerias pluviais, desaguadores ou similares e de transbordamento de rios ou canais alimentados naturalmente por eles.

## 2. ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR

A assistência funeral familiar oferece, em caso de falecimento do segurado principal, marido ou esposa e filhos até 21 anos, a prestação dos serviços funerários.

**Limite:** a prestação de serviços está limitada a R\$ 4.000,00 por atendimento. Ocorrendo a prestação de serviço, nenhum tipo de reembolso será autorizado.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

### 2.1 SERVIÇOS PRESTADOS

O serviço funeral é composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite contratado pelo segurado:

**Urna mortuária:** urna padrão *standard* sextavada, de madeira, com ou sem visor, seis alças ou alças tipo varão, forrada em tecido, com babado, acabamento externo em verniz de alto brilho ou similar, de acordo com a preferência da família do segurado, dentro do limite contratado.

**Ornamentação interna da urna:** o Serviço de Assistência colocará à disposição da família flores da época para o interior da urna, bem como vestirá o corpo, se a família assim o desejar.

**Preparação do corpo:** banho, barba, maquiagem básica, vestimenta (ato de vestir), higienização (básica mais preparação e tamponamento), ornamentação do corpo (com flores da estação) e tanatopraxia, quando necessário.

**Coroa de flores:** o Serviço de Assistência colocará à disposição da família uma coroa de flores da época, juntamente a uma faixa 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 com o limite contratado.

**Livro de presença:** o serviço de Assistência 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 às das municipais.

**Locação de jazigo:** caso a família não disponha de local para o sepultamento, o serviço de assistência se responsabilizará pela locação de um jazigo, por um período de 3 (três) anos a contar da data do óbito, se houver disponibilidade local. No caso de locação em cemitério particular, as taxas devem ser equivalentes às municipais. Se a taxa de locação de jazigo em cemitério particular no município de domicílio do Segurado for superior à taxa municipal, a família poderá optar pela locação no cemitério particular, desde que se responsabilize pela taxa de locação.

**Translado:** no caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência, em território nacional, a Assistência 24 horas providenciará o translado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou o local de sepultamento, conforme designado pela família ou por seu representante. O valor do translado é compartilhado com o limite total.

**Cremação:** a Assistência 24 horas providenciará o translado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima onde exista o serviço de cremação, em um raio máximo de 100 km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.

**Obs.:** A opção de cremação exige atestado de óbito firmado por dois médicos.

- Em caso de morte violenta, é necessário: atestado firmado por médico legista, autorização judicial, laudo do Instituto Médico Legal, boletim de ocorrência e declaração da autoridade policial envolvida no caso não se opondo à cremação;

- a autorização para cremação é concedida pelo parente mais próximo, não podendo ser concedida por parentes de segundo grau. Conforme a capacidade operacional do crematório, o serviço de cremação pode não ocorrer no mesmo dia em que o corpo é recepcionado, bem como a entrega das cinzas aos familiares poderá levar alguns dias.

**Sepultamento:** a Assistência 24 horas providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada.

**Transmissão de mensagem:** transmissão de mensagens urgentes a pessoas indicadas pelo usuário (parentes ou empresa em que trabalha).

**Veículo/carro funerário:** o Serviço de Assistência colocará à disposição da família um carro funerário para transporte do corpo desde o local do óbito até o local do velório e depois até o local onde se fará o sepultamento ou a cremação, desde que dentro do mesmo município. **Obs.:** Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local.

**Transporte de familiar para liberação do corpo:** no caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência e de necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a Assistência 24 horas fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério. A Assistência 24 horas também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, pelo período necessário para a liberação do corpo. Qualquer importância monetária que ultrapasse esse limite será de responsabilidade da família e/ou do responsável pelo usuário.



**ATENÇÃO!** Não caberá à Assistência 24 horas a responsabilidade pela indisponibilidade de itens comercializados em determinadas praças.

Fica estabelecido que, no caso de serviços que não podem ser prestados nos municípios cuja a legislação não permita que a Seguradora ou os seus prestadores de serviço intervenham na realização do funeral, o responsável pelo pagamento das despesas com funeral terá direito ao reembolso, até o limite estabelecido, se a cobertura for devida, desde que aprovado previamente pela Central de Atendimento.

## 2.2 MAIS INFORMAÇÕES

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

**Registro de óbito:** o Serviço de Assistência efetuará o registro do óbito em cartório, se necessário, acompanhado de um membro da família e/ou de uma pessoa responsável.

## 2.3 ATENDIMENTO

Para o direito à prestação de serviço funerário, o usuário deverá contatar a Central de Assistência 24h, obedecendo estritamente a termos, condições, prazos e limites estabelecidos na contratação.

- A Assistência Funeral deve ser imediatamente solicitada pelos familiares, antes da tomada de qualquer medida, por meio da central de atendimento;
- na solicitação de assistência funeral, deverão ser descritos o evento e o motivo do contato, bem como deverão ser informados os seguintes dados:
  - nome do Segurado;
  - número do CPF;
  - localização e número do telefone pelo qual poderão ser encontrados os familiares do finado.

- Caso ocorram despesas de comunicação com a central de atendimento, serão reembolsadas mediante apresentação dos comprovantes originais dos gastos telefônicos;
- além dos documentos citados acima e nas cláusulas de garantias adicionais e suplementares, a Seguradora poderá solicitar outros documentos, em caso de dúvida fundada e justificável.



**ATENÇÃO!** Caso seja comprovado documentalmente que as informações e as declarações transmitidas são inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, o usuário assistido não terá direito à prestação do serviço.

## 2.4 EXCLUSÕES

Estão excluídos do serviço funerário:

- qualquer ocorrência não associada aos itens e às situações mencionados nas inclusões ou na descrição do serviço;
- prestação de serviços que não tenham sido solicitados por meio da central de atendimento;
- qualquer custo assumido pelo cliente sem a prévia autorização da central de atendimento;
- situações em que seja constatada má-fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- roupas em geral;
- anúncio em rádio ou jornal;
- missa de sétimo dia ou contratação de religioso para conduzir o culto;
- cópia da documentação;
- café, bebidas e refeições em geral;
- compra de jazigo;
- confecção de gaveta em túmulo de terceiro;
- lápides e/ou gravações;
- cruzeiros;
- reformas em geral no jazigo;
- exumação de corpo em jazigo da família;
- custo de capela e sepultamento superior aos praticados pelo município;
- necromaquiagem;
- técnicas de preservação (tanatopraxia e embalsamamento), cujos custos somente serão cobertos em caso de traslado aéreo do corpo, deduzindo-se essa despesa do padrão desta assistência;
- itens de qualquer natureza, que não estejam relacionados diretamente ao funeral, que não estejam previstos nesta cobertura, ou que sejam superiores ao Capital Segurado contratado;
- desaparecimento do Segurado em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando “morte presumida”, caso em que assistência não se estenderá a buscas, realização de provas, bem como a formalidades legais e burocráticas;

- suicídio, quando cometido durante os 2 (dois) primeiros anos de vigência do Resposta Prospera contratado;
- reembolso de serviços providenciados diretamente pela família ou por seu representante que não tenham sido autorizados pela Central de Assistência 24 horas;
- reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família ou por seu representante que tenham sido autorizadas pela Central de Assistência 24 horas, mas que se tenham realizado após 90 (noventa) dias da ocorrência do evento.

## ESTAMOS CONECTADOS 24 HORAS, 7 DIAS POR SEMANA



**APLICATIVO  
SANTANDER**



**SANTANDER  
.COM.BR**



**CENTRAL DE  
ATENDIMENTO**

### Central de Atendimento

**4004 3535**

(capitais e regiões metropolitanas)

**0800 702 3535**

(demais localidades)

**0800 723 5007**

(pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

Na central você pode obter informações sobre o seu Resposta Prospera.

**Deu problema?** Pela central você também pode comunicar um afastamento médico ou solicitar reembolso de funeral.

#### Horário de atendimento:

Das 8h às 22h, de segunda a sexta, e das 8h às 20h, aos finais de semana.

### Assistência 24h

(funeral ou manutenção das ferramentas de trabalho)

#### Atendimento emergencial:

No Brasil: **0800 014 3009**

No exterior, ligue a cobrar:

**55 (11) 3027 9603**

#### SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente

(reclamações e cancelamentos)

**0800 762 7777**

ou

**0800 771 0401**

(pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

No exterior, ligue a cobrar:

**55 (11) 3012 3336**

Atendimento 24h por dia, todos os dias.

### Ouvidoria

Se não ficar satisfeito com a solução apresentada:

**0800 726 0322**

ou

**0800 771 0301**

(pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

Atendimento das 8h às 22h, de segunda a sexta, exceto feriado.

### SUSEP

Superintendência de Seguros Privados: **0800 021 8484**

Atendimento das 9h30 às 17h, exceto feriados.