

PASSAGEIRO TOP

MANUAL DO CLIENTE

Bem-vindo à CAPEMISA!

Parabéns, você acaba de adquirir um produto garantido pela CAPEMISA Seguradora de Vida e Previdência que protege a sua família, caso algum imprevisto aconteça em sua vida.

Este é um produto especial e cheio de vantagens, porque foi pensado para ajudá-lo a proteger sua família e estar ao seu lado em todos os momentos.

Este manual foi preparado especialmente para você! Nele você encontrará uma orientação sobre os principais tópicos das Condições Gerais do seu produto devidamente aprovado pela SUSEP, processo n.º 15414.611591/2020-11.

Este manual não substitui as condições gerais do produto; é apenas um roteiro de orientação dos principais tópicos das condições gerais. Para conhecer o produto na íntegra consulte as condições gerais e as respectivas cláusulas especiais de cada cobertura contratada, disponíveis no *site* da CAPEMISA: www.capemisa.com.br.

SUMÁRIO

CONCEITOS FUNDAMENTAIS ANTES DE INICIAR A LEITURA	4
OBJETIVO DO PRODUTO	5
GARANTIA DO SEGURO	5
O que são riscos excluídos?	5
PACOTE DE SERVIÇOS	5
A partir de quando posso começar a usar os serviços?.....	7
Posso acionar os serviços mesmo fora da vigência do Microseguro?.....	7
Como faço para comprovar que o evento ocorreu durante a vigência do Microseguro?.....	7
VIGÊNCIA DO SEGURO	7
CAPITAL SEGURADO	7
Na ocorrência de um sinistro, qual o valor da indenização?	7
Posso aumentar o valor do meu capital segurado?.....	7
CANCELAMENTO	7
Posso cancelar meu Microseguro por qualquer motivo? Como devo proceder?	7
Posso solicitar o cancelamento do meu Microseguro a qualquer momento?	7
BENEFICIÁRIO(S)	8
Quem receberá a indenização se eu não tiver indicado o(s) meu(s) Beneficiário(s)?.....	8
Posso alterar os Beneficiários indicados?.....	8
REGULAÇÃO DE SINISTROS E PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO	8
Como será pago o capital segurado em caso de sinistro?.....	9
O valor da indenização entra em inventário?.....	9
Há incidência de Imposto de Renda sobre o valor do capital segurado?.....	9

CONCEITOS FUNDAMENTAIS ANTES DE INICIAR A LEITURA



¹**Proponente:** pessoa interessada em contratar as garantias do produto.

²**Representante:** é a pessoa física/jurídica que comercializa o(s) produto(s) de Microseguro, investido dos poderes de representação concedidos pela Capemisa.

³**Bilhete de Seguro:** é o documento emitido pela sociedade Seguradora que formaliza a aceitação da(s) cobertura(s) solicitada(s) pelo Segurado, substitui a apólice individual e dispensa o preenchimento de proposta.

⁴**Segurado:** pessoa física que contrata a cobertura do produto.

⁵**Condições Gerais:** conjunto de cláusulas que regem um mesmo plano de Microseguro estabelecendo obrigações e direitos, da Seguradora, dos segurados, dos Beneficiários e do Estipulante.

⁶**Condições Especiais:** conjunto de cláusulas que especificam as diferentes modalidades de coberturas que possam ser contratadas dentro de um mesmo plano de Microseguro.

OBJETIVO DO PRODUTO

O objetivo do Microseguro Passageiro TOP é o pagamento de indenização em caso de morte em viagem, de modo a auxiliar na reestruturação da sua família, desde que o evento não se enquadre como risco excluído.

Além dessa proteção, você conta com os Serviços de Assistência Proteção Pessoal durante a vigência do Microseguro.

GARANTIAS DO SEGURO

Morte em Viagem: garante ao(s) beneficiário(s), em função da morte do Segurado por qualquer causa, natural ou acidental, durante o período de vigência do Microseguro o pagamento de indenização⁷ no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)*, exceto se decorrente dos riscos excluídos previstos nas Condições Gerais do Microseguros.

**Para os menores de 14 anos a cobertura estará limitada ao reembolso de despesas com o funeral limitado a esse valor.*

O que são riscos excluídos?

São os riscos para os quais não haverá cobertura deste Microseguro, e você poderá consultá-los no capítulo “Riscos Excluídos” das Condições Gerais ou no seu documento de Bilhete.

PACOTE DE SERVIÇOS de Assistência Proteção Pessoal

Com o Microseguro Passageiro TOP você conta com um pacote de serviços de Assistência Proteção Pessoal para sua comodidade independente da garantia do seguro, ou seja, é para benefício do próprio segurado. O serviço tem o seu regulamento específico e para consultá-lo na íntegra acesse www.capemisa.com.br/servicos-de-assistencia.

- **Interface com o plano de saúde:** no caso de Assalto e/ou Agressão física e/ou Roubo e/ou Acidente Pessoal, o segurado necessitar de Internação Hospitalar, a prestadora de serviços consultará a família do segurado para saber se esse possui plano de saúde e se o plano prevê remoção Inter hospitalar. Em caso positivo, a prestadora deve providenciar o acionamento para remoção até o hospital credenciado ao plano de saúde, cabendo ao plano de saúde assumir os custos dessa remoção.
- **Retorno à Residência após Alta Hospitalar:** no caso de Assalto e/ou Agressão física e/ou Roubo e/ou Acidente Pessoal o segurado tiver sido hospitalizado e uma vez determinada a alta hospitalar a prestadora de serviços ficará encarregada de definir e fornecer meio de transporte mais adequado para o retorno do segurado à sua residência.
- **Traslado de Corpo:** no caso de Assalto e/ou Agressão física e/ou Acidente Pessoal, ocorrer o falecimento do segurado, a prestadora de serviços atentarà às formalidades administrativas necessárias para o transporte do corpo, transportando-o em esquife standard até o município de domicílio do segurado no Brasil (ou trecho equivalente), não estando incluídas as despesas relativas ao funeral e enterro.

⁷**Indenização:** valor a ser pago pela Seguradora na ocorrência do sinistro⁸, limitado ao valor do capital segurado da respectiva garantia contratada.

⁸**Sinistro:** ocorrência do risco coberto durante o período de vigência do Microseguro.

- **Transporte e Envio de Familiar:** no caso de Assalto e/ou Agressão física e/ou Acidente Pessoal, o segurado fique hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias e caso não esteja em companhia de um familiar ou outra pessoa que possa acompanhá-lo, a prestadora de serviços suportará as despesas com a passagem de ida e volta, em meio de transporte mais adequado – definido pela prestadora de serviços – para deslocamento do acompanhante até o local onde o segurado esteja hospitalizado.
- **Hospedagem para Familiar:** em complementação ao item anterior, a prestadora de serviços encarrega-se de suportar as despesas com estada em hotel do acompanhante do segurado hospitalizado, desde que a hospitalização ocorra á fora do município de domicílio do segurado.
- **Envio de Taxi:** no caso de Assalto e/ou Agressão física e/ou Roubo e/ou Acidente Pessoal, o segurado necessite de transporte para retorno à residência ou local de destino, a prestadora providenciará o serviço de taxi ou transporte mais adequado.
- **Serviço Psicológico:** no caso de Assalto e/ou Acidente Pessoal, a prestadora de serviços disponibilizará atendimento telefônico a ser realizado por Psicólogos, para avaliação da necessidade do Segurado, com duração de até 1 hora.
- **Transmissão de Mensagens Urgentes:** no caso de Assalto e/ou Agressão física e/ou Roubo e/ou Furto e/ou Acidente Pessoal e/ou Acidente Pessoal, o segurado poderá solicitar o auxílio da prestadora de serviços para comunicar-se com seus parentes ou com a empresa onde trabalha, por meio de mensagens.
- **Informação e Envio de Documentos em Casos de Perda ou Roubo:** no caso de Perda e/ou Roubo de documentos do segurado, indispensáveis ao prosseguimento da viagem, a prestadora de serviços fornecerá informação sobre os órgãos competentes para obtenção de passaporte ou outras medidas necessárias. Se existirem documentos substitutos ou cópia autenticada no domicílio do segurado, a prestadora de serviços poderá, opcionalmente, remetê-los até o local onde se encontre o segurado, desde que prévia e expressamente autorizada pelo segurado.
- **Informações sobre Bloqueio de Cartão de Crédito:** no caso de Perda e/ou Roubo do cartão de crédito, a prestadora de serviços fornecerá informações sobre procedimentos para bloqueio de cartões de crédito, bem como telefones das administradoras de cartões para contato direto do segurado.
- **Informações sobre Bloqueio de Celular:** no caso de Assalto e/ou Perda e/ou Roubo e/ou Furto do aparelho celular, a prestadora de serviços fornecerá ao segurado os telefones de concessionárias para que ele possa solicitar o bloqueio.
- **Informações sobre Cadastramento de Cheques Perdidos ou Roubados:** no caso de Assalto e/ou Perda e/ou Roubo e/ou Furto do talão de cheques, a prestadora de serviços fornecerá o telefone e/ou endereço do site do Serasa para que o segurado entre em contato e cadastre seus cheques roubados ou perdidos no Sistema Serasa de Consulta de Cheques.

A partir de quando posso começar a usar os serviços?

Os serviços estarão disponíveis a partir do início de vigência do Microseguro.

Posso acionar os serviços mesmo fora da vigência do Microseguro?

Sim, desde que o(s) evento(s) tenha(m) ocorrido(s) durante a vigência do Microseguro.

Como faço para comprovar que o evento ocorreu durante a vigência do Microseguro?

Para isso, é muito importante que você guarde o Slip de contratação do seguro entregue pelo representante de seguro da CAPEMISA, e comunique a empresa de transporte terrestre todo e qualquer evento ocorrido com você durante a vigência do microsseguro

VIGÊNCIA DO SEGURO

O início de vigência⁹ individual se dará no momento em que o Segurado se encontrar no recinto da estação para embarque, estendendo-se aos lugares de paradas intermediárias, e o fim de vigência¹⁰ se dará com o desembarque definitivo do Segurado no destino final.

CAPITAL SEGURADO

É o valor máximo de indenização para a garantia contratada a ser pago pela Seguradora ao(s) Beneficiário(s), na ocorrência do sinistro coberto, vigente na data do evento.

Na ocorrência de um sinistro, qual o valor da indenização?

O valor da indenização será o capital segurado individual contratado e estará disponível no documento de Bilhete.

Posso aumentar o valor do meu capital segurado?

Não. O capital é fixo e determinado no momento da contratação.

CANCELAMENTO

O segurado poderá desistir do Microseguro contratado, desde que antes do início da viagem.

O segurado poderá exercer seu direito de arrependimento pelo mesmo meio utilizado para a contratação, sem prejuízo de outros meios que possam ser disponibilizados pela seguradora no prazo de 07 dias corridos a partir da emissão do bilhete.

Posso cancelar meu Microseguro por qualquer motivo? Como devo proceder?

Sim. O cancelamento deve ser solicitado à empresa de transporte terrestre onde você comprou sua passagem rodoviária e adquiriu o Microseguro. Em caso de dúvidas, entre em contato com a Central de Relacionamento CAPEMISA – 4000 1130 (Capitais e Regiões Metropolitanas) / 0800 723 3030 (Demais Localidades).

Posso solicitar o cancelamento do meu Microseguro a qualquer momento?

Não. O cancelamento somente poderá ser solicitado antes do início de vigência do Microseguro.

⁹**Início de vigência:** data a partir da qual as garantias de risco propostas serão garantidas pela Seguradora.

¹⁰**Fim de vigência:** a cobertura do Segurado cessa automaticamente com o desembarque definitivo do mesmo.

BENEFICIÁRIO(S)

O(s) Beneficiário(s) do Microsseguro é(são) aquele(s) informado(s) pelo Segurado à Capemisa Seguradora.

Quem receberá a indenização se eu não tiver indicado o(s) meu(s) Beneficiário(s)?

Na ausência de indicação, o(s) Beneficiário(s) será(ão) definido(s) pela legislação vigente na data da ocorrência do sinistro.

Posso alterar os Beneficiários indicados?

Sim. Você pode alterá-lo(s) durante a vigência do Microsseguro mediante solicitação expressa à Capemisa. Solicite o formulário para realizar a alteração pelo e-mail faleconosco@capemisa.com.br ou através da nossa Central de Relacionamento CAPEMISA – 4000 1130 (Capitais e Regiões Metropolitanas) / 0800 723 3030 (Demais Localidades).

REGULAÇÃO DE SINISTROS E PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO

Para abertura do processo de regulação de sinistro o(s) Beneficiário(s) deverá(ão) apresentar à Capemisa o formulário de aviso de sinistro devidamente preenchido, os documentos comprobatórios do sinistro e os documentos pessoais do Segurado e/ou Beneficiário(s).

O prazo máximo para pagamento da indenização é de 10 (dez) dias, contados a partir da entrega de todos os documentos. No caso de solicitação de documentação e/ou informação complementar, o prazo será suspenso e voltará a contar a partir do dia útil subsequente àquele em que as exigências forem completamente atendidas.

- Formulário original de Aviso de Sinistro, totalmente preenchido, assinado e sem rasuras;
- Cópia simples da Carteira de Identidade frente e verso ou outro documento de identidade oficial com foto do Segurado;
- Cópia simples do CPF do Segurado;
- Cópia simples da certidão de Casamento ou Nascimento do(s) Beneficiário(s);
- Cópia simples da Carteira de Identidade frente e verso, ou de outro documento de identidade oficial com foto e CPF do(s) Beneficiário(s) ou de seu representante legal;
- No caso de Companheiro(a), encaminhar a cópia simples do comprovante de dependência no INSS/Imposto de Renda e Declaração Pública de Convivência Marital anterior ao óbito do Segurado caso não haja, pelo menos três documentos que comprovem a união estável;
- Cópia autenticada do Termo de Tutela, para o(s) Beneficiário(s) órfão(s) menor(es) de 16 anos. Deve ser enviado também RG, CPF e comprovante de residência do tutor;
- Cópia autenticada do Termo de Curatela no caso de o Beneficiário encontrar-se incapaz para responder por seus atos civis. Deve ser enviado também Carteira de Identidade, CPF e comprovante de residência do curador.
- Envio das informações sobre os dados bancários como número do banco, código de operação da conta, agência e conta corrente ou poupança com a sua devida identificação;

- Para quando não há designação nominal de Beneficiários:
 - a. No caso de herdeiros legais, envio do Formulário de Declaração Única de Herdeiros devidamente preenchido e assinado por todos os herdeiros legais e por duas testemunhas, devendo as assinaturas destes serem reconhecida em cartório.
 - b. No caso de cônjuge, cópia autenticada da Certidão de Casamento do(a) cônjuge atualizada e com averbação do óbito do Segurado(a).

Como será pago o capital segurado em caso de sinistro?

O capital segurado será pago de forma única ao(s) Beneficiário(s), no caso de morte do Segurado.

O valor da indenização entra em inventário?

Não. O valor da indenização do Microseguro não está sujeito às dívidas do Segurado nem se considera herança para todos os efeitos de direito.

Há incidência de Imposto de Renda sobre o valor do capital segurado?

Não. O valor do capital segurado é livre de Imposto de Renda.



CAPEMISA

SEGURADORA

Central de Relacionamento: faleconosco@capemisa.com.br | 4000 1130 (Capitais e Regiões Metropolitanas) e 0800 723 3030 (Demais Regiões). Disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (exceto feriados). | **SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor:** 0800 940 1130 e 0800 723 4030 (Atendimento exclusivo para deficientes auditivos). Disponível 7 dias por semana, 24 horas por dia, para prestar informações, reclamações e cancelamentos. | **Ouvidoria:** 0800 707 4936. Nossa Ouvidoria atua na defesa dos direitos dos consumidores, com objetivo de assegurar o cumprimento das normas legais regulamentares relativas aos direitos do consumidor. Disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. | www.capemisa.com.br | [facebook.com/capemisa.seguradora](https://www.facebook.com/capemisa.seguradora)