



REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA FUNERAL

(Exclusivo Contratos ASSIST: 875800 e 879987)

Versão Fevereiro/2026

1. OBJETIVO

Garantir apoio especializado em um momento delicado, na prestação de serviços de funeral, em caso de morte por causas naturais ou acidentais do Segurado/Associado e/ou de seu(s) dependente(s)/agregado(s), até o limite do valor contratado, de acordo com as condições e limites definidos neste Regulamento.

2. PLANO E LIMITE DE VALORES

2.1. Plano Individual: Assistência Funeral Individual – No caso de morte do Segurado principal e/ou de seu(s) dependente(s)/agregado(s), incluídos nos Contratos 875800 ou 879987.

2.2. Limite de Valores: Os serviços funerários serão realizados pela Prestadora de Serviços, até o limite definido na tabela abaixo:

	Limite Valor da Assistência Funeral
• Sepultamento/cremação padrão	Até R\$ 5.200,00
• Sepultamento/cremação infantil (de 0 a 6 anos), inclusive filho natimorto ¹	Até R\$ 2.800,00
• Sepultamento de membro	Até R\$ 1.200,00

¹ **Natimorto:** Feto falecido no útero ou durante o parto, conforme os requisitos da legislação em vigor.

2.3. Reembolso: Não havendo a prestação de serviços, o responsável pelo pagamento das despesas com o funeral poderá solicitar à CAPEMISA Seguradora o reembolso, que **será limitado a R\$ 2.000,00**. Cabendo apresentar à Seguradora, os documentos comprobatórios do sinistro e os documentos pessoais da pessoa falecida que estarão sujeitos à análise e aprovação conforme as condições previstas neste Regulamento.

No caso de sepultamento de membro, prevalece o limite do valor informado na tabela acima.

3. ÂMBITO TERRITORIAL DOS SERVIÇOS

A prestação dos serviços poderá ser realizada em todo o território nacional.

4. SERVIÇOS DE FUNERAL

O padrão dos serviços de funeral será composto pelos seguintes itens:

- Urna simples sem visor e com alças fixas;
- Ornamentação no interior da urna com manto de cetim simples para cobrir o corpo;
- Preparação do corpo: Necromaquiagem;
- Tanatopraxia;
- 1 (uma) coroa de flores artificiais;
- Locação de salas para velório; (Obs.: Quando se tratar de sala de velório em cemitério particular as taxas deverão ser equivalentes às municipais. Se o valor da taxa for superior, os familiares se responsabilizam pela diferença.)

- g) Registro em cartório com guia e certidão de óbito: será providenciada em cartório, com a presença de um familiar, a emissão da Certidão de Óbito, exceto se houver algum impedimento legal. Será necessário que a família ou representante da pessoa falecida tenha em mãos a Declaração de Óbito;
- h) Carro fúnebre;
- i) Livro de presença ou folha para assinaturas;
- j) Acompanhamento do familiar responsável para liberação do corpo, onde for necessário.

Todos os itens acima serão disponibilizados conforme a infraestrutura local. Não caberá à Prestadora de Serviços a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou não sejam comercializados em determinadas praças.

4.1. Sepultamento

Caso a família não disponha de jazigo para o sepultamento, a Prestadora de Serviços cobrirá as despesas com locação de uma sepultura, em Cemitério Municipal, pelo período mínimo legal a contar da data do óbito, dependendo da disponibilidade local. A taxa de sepultamento está incluída na prestação do serviço.

A locação da sepultura poderá ocorrer em cemitério particular, desde que o valor seja equivalente ao do cemitério municipal. Se o valor for maior, é possível optar pelo cemitério particular, mas a diferença desse valor ficará sob responsabilidade da família ou do responsável pela pessoa falecida.

4.2. Sepultamento de membro

Se o Segurado/Associado (ou seu dependente/agregado) sofrer amputação de algum membro, a Prestadora de Serviços garantirá o sepultamento do membro, de acordo com a legislação em vigor e até o limite do valor estabelecido neste Regulamento.

4.3. Cremação

A cremação será sempre realizada no Crematório designado pela Prestadora de Serviços, devendo as cinzas serem retiradas pela família, no prazo acertado, conforme condições estabelecidas na legislação e normas em vigor.

Para a cremação, é necessário fornecer à Prestadora de Serviços:

- a) Prévia autorização da pessoa falecida, com assinatura e reconhecimento de firma, para a cremação conforme as condições deste Regulamento e de acordo com a legislação em vigor;
- b) Atestado de Óbito assinado por 2 (dois) médicos ou por 1 (um) médico legista.

No caso de morte violenta é exigida, ainda, a formalização pela autoridade Judiciária para que se possa proceder à cremação.

4.4. Traslado do corpo

Em caso de falecimento do Segurado/Associado (ou de seu dependente/agregado), que seja fora do município de domicílio, no Brasil ou no exterior, a Prestadora de Serviços se encarregará das formalidades a serem cumpridas no local de falecimento, assim como providenciará o traslado do corpo, por meio de transporte mais adequado respeitando o valor máximo previsto para o serviço de funeral.

4.5. Religião ou credo

Todos os serviços descritos neste Regulamento serão prestados respeitando a religiosidade ou crença da família, manifestada pelo solicitante, bem como será considerada a infraestrutura do local e o valor máximo previsto para a Assistência Funeral.

5. SERVIÇOS EXCLUÍDOS

A Assistência 24h não se responsabiliza por quaisquer despesas que não estejam diretamente relacionadas ao funeral e/ou que não tenham sido expressamente autorizadas pela Central de Atendimento.

Além disso, não estão cobertas as seguintes despesas, ainda que vinculadas ao evento de falecimento:

- Compra ou construção ou reformas em geral de jazigo;
- Compra de terreno, cova, construção ou confecção de carneira/gaveta;
- Manutenção da sepultura;
- Exumação de corpo existente em jazigo da família;
- Exumação antecipada (exumação do corpo após o vencimento do período de locação do jazigo);
- Fornecimento de vestimentas/roupas em geral;
- Cópias de documentos;
- Café, bebidas e refeições em geral;
- Lápides e/ou gravações;
- Cruzes/crucifixos;
- Taxas de velório, sepultamento ou cremação superior aos praticados pelo Município;
- Missa de 7º dia.

6. EVENTOS EXCLUÍDOS

Estão excluídos da **Assistência Funeral** os eventos decorrentes:

- Do uso de material nuclear para quaisquer fins, incluindo a explosão nuclear provocada ou não, bem como a contaminação radioativa ou exposição nuclear ou ionizante.
- De atos ou operações de guerra, declarada ou não, de guerra química ou bacteriológica, de guerra civil, de guerrilhas, de revolução, agitação, motim, revolta, estados de calamidade pública, catástrofes naturais ou outras perturbações da ordem pública ou delas decorrentes.
- De danos causados por atos ilícitos, dolosos praticados pela contratante, pelo usuário ou pelo representante de um ou de outro.
- De danos sofridos em decorrência de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como inundações, terremotos, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais e meteoritos.

7. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

Na ocorrência de óbito do Segurado/Associado e/ou de seu dependente/agregado, um membro da família deverá acionar a Prestadora de Serviços, comunicando o falecimento e seguindo sempre as instruções do atendente, fornecendo-lhe as informações necessárias para identificação e prestação do serviço.

Os serviços de Assistência Funeral só poderão ser prestados quando o responsável pelo acionamento fornecer todas as informações imprescindíveis para o atendimento como nome, CPF, data de nascimento e outros que a Central de Atendimento solicitar.

Para solicitar a prestação dos serviços funerários, ligar para: **0800 023 4600**.

Quando o óbito ocorrer em casa, antes de acionar a Prestadora de Serviços, os familiares devem obter a Declaração de Óbito por meio de um médico de sua livre escolha. Caso a família não consiga obter o auxílio de um médico, deverá recorrer à Delegacia mais próxima para comunicar o falecimento, a qual providenciará a coleta do corpo para o Instituto Médico Legal (IML), onde será fornecida a Declaração de Óbito.

Se for necessário, o representante da Prestadora de Serviços solicitará o acompanhamento de um membro da família da pessoa falecida ou de um responsável para liberação de eventuais documentos. Toda a documentação correspondente será entregue à família ou à pessoa responsável, que será devidamente informada das providências tomadas.

Na ocorrência do óbito, devem ser entregues à Prestadora de Serviços os seguintes documentos:

Documentos	No caso de óbito de:	
	Segurado/Associado	Natimorto
• Certidão de Óbito (cópia autenticada);	Sim	Sim
• RG ou outro documento de identificação (cópia simples);	Sim	Não
• CPF (cópia simples).	Sim	Sim

No caso de opção pelo reembolso, em vez da prestação dos serviços pela Prestadora conveniada, o responsável pelo pagamento das despesas com o funeral deverá encaminhar à CAPEMISA Seguradora os documentos indicados na tabela acima, além dos documentos listados a seguir:

- Nota(s) Fiscal(is) das despesas funerárias;
- RG ou outro documento de identificação do custeador da Nota Fiscal;
- CPF do custeador da Nota Fiscal
- Comprovante de endereço do custeador da Nota Fiscal;
- Dados bancários do custeador da Nota Fiscal.

Para solicitar o reembolso das despesas com o funeral, ligar para a CAPEMISA Seguradora:

Central de Relacionamento (disponível de segunda a sexta-feira, das 08h às 20h – exceto feriados)

- 0800 291 2245 ou 0800 723 3030;
- 0800 291 2247 (WhatsApp)

SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor (disponível 7 dias por semana, 24 horas por dia)

- 0800 291 2246 ou 0800 940 1130;
- 0800 723 4030 (atendimento exclusivo para Deficientes auditivos e/ou de fala).

8. UTILIZAÇÃO E VIGÊNCIA DOS SERVIÇOS

A utilização dos serviços da Assistência Funeral estará assegurada enquanto o Seguro estiver ativo e o pagamento do Prêmio do Seguro estiver rigorosamente em dia, conforme o padrão dos serviços, as condições e limites definidos neste Regulamento.

A Assistência Funeral vigorará enquanto estiver em vigor a Apólice da qual faz parte o Segurado/Associado.