

## CONDIÇÕES GERAIS MULTIASSISTÊNCIA CREDICARD

Você contratou o serviço **MULTIASSISTÊNCIA PRATA** e agora pode contar com inúmeras vantagens que ele oferece. Este serviço é prestado pela USS Soluções Gerenciadas Ltda., com sede na cidade de Barueri, estado de São Paulo, na Alameda Tocantins, 525, Alphaville Industrial, CEP 06455-020, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 01.979.936/0001-79.

Este combo de Assistências foi criado especialmente para você e sua família e vai te ajudar em todos os momentos do seu dia a dia.

Neste documento, você encontrará informações gerais dos serviços, bem como limites monetários e de intervenções.

**Proteção para o seu carro ou moto:** Conte com sua assistência para te ajudar nos momentos em que tiver problemas com seu carro ou moto.

**Proteção para a sua residência:** Precisando de manutenção, ligue para a gente.

**Proteção durante a sua viagem:** Esse momento de descontração e diversão. Esqueça as preocupações e aproveite ao lado de quem você ama.

**Apoio nos momentos difíceis:** Sabemos que a perda de um ente querido é muito dolorosa, e queremos que você não tenha preocupações burocráticas nesse momento tão difícil.

**Proteção para os seus equipamentos:** Não se desespere quando seu aparelho der algum problema, conte com agente.

Todos os serviços cobertos pela **MULTIASSISTÊNCIA PRATA** estarão disponíveis exclusivamente para o titular deste certificado.

Caso suas dúvidas não tenham sido solucionadas ou havendo a necessidade de utilização de serviço, ligue para nós:

**Território Brasileiro: 0800 702 63 30 Ligação Internacional: 55 11 4133 6514**

MULTIASSISTÊNCIA PRATA	Veículo
	Residencial
	Pessoas em viagem
	Funeral Familiar
	Help Desk

## COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA PRATA

### Assistência a automóveis e motocicletas<sup>1</sup>

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS
<b>Autossocorro após pane</b>	Envio de mecânico para conserto no local do evento, desde que tecnicamente possível.	Até R\$100 (somente mão de obra)	Pane
<b>Reboque ou recolha após pane ou evento previsto</b>	Remoção do veículo/ motocicleta até oficina ou concessionária mais próxima, no raio máximo contratado, indicada pelo usuário.  Caso exceda o limite de quilometragem, o usuário será responsável pelo pagamento do excedente de ida e volta do reboque.	Até 100 Km ou R\$300 (o que ocorrer primeiro)	Acidente, Roubo ou Furto, Incêndio ou Pane
<b>Guarda do veículo</b>	Depósito ou guarda do veículo reparado ou recuperado, até a sua retirada do local pelo usuário ou pessoa habilitada por ele designada.	Até R\$100	
<b>Transporte dentro do município</b>	Transporte para retorno à residência ou outro destino, desde que este também esteja situado no mesmo município, em caso de pane ou acidente.	1 destino  Transporte dentro do município do evento	
<b>Envio de chaveiro</b>	Mão de obra para abertura do veículo e confecção de uma chave, desde que tecnicamente possível. Caso não seja possível solucionar o problema, o veículo será removido, conforme limite deste serviço. <b>Obs.:</b> esse serviço não é disponibilizado para motocicletas, neste caso, será enviado automaticamente o reboque	Mão de obra para abertura do veículo e/ou confecção de uma chave, se tecnicamente possível	Perda, Esquecimento das Chaves no Interior do Veículo ou Quebra na Ignição, Fechadura ou na Tranca de Direção
<b>Troca de pneus</b>	Mão de obra para troca do pneu ou reboque até o borracheiro mais próximo. <u>Despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras., por conta do usuário.</u>	Mão de obra para troca de pneus	Pneu Avariado
<b>Pane seca</b>	Reboque até o posto de abastecimento mais próximo.  Despesas com combustível por conta do usuário.	Envio de reboque (até o posto de abastecimento mais próximo)	Pane Seca
<b>Meio de transporte alternativo</b>	Meio de transporte para retorno ao município de residência ou continuação da viagem até o destino inicialmente previsto, desde que a quilometragem a ser percorrida não seja superior à de retorno ao domicílio. <u>Fora do município de domicílio do usuário.</u>	Retorno ou continuação de viagem  Meio de transporte a critério da TEMPO USS	Acidente, Roubo ou Furto, Incêndio ou Pane

COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA PRATA			
Assistência a automóveis e motocicletas <sup>1</sup>			
SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS
<b>Transporte para recuperação do veículo</b>	<p>Meio de transporte para o usuário ou pessoa por ele designada até o local de conserto/recuperação do veículo, desde que este esteja em condições normais de tráfego.</p> <p><u>Local de conserto fora do município de domicílio do usuário.</u></p> <p><u>Importante: Este serviço não será fornecido quando a ocorrência se der no município de domicílio e o veículo for removido para outro município para conserto.</u></p>	<p>Meio de transporte a critério da TEMPO USS</p>	Acidente, Roubo ou Furto, Incêndio ou Pane
<b>Hospedagem</b>	<p>Diárias em hotel credenciado com a Assistência, caso o conserto demore mais que 24 horas ou quando não há oficina aberta e faz-se necessário aguardar o início do expediente.</p> <p><u>Fora do município de domicílio do usuário.</u></p>	<p>R\$100/ dia - máximo de 4 dias</p> <p><b>Importante:</b> Estão excluídas quaisquer despesas que não façam parte da diária.</p>	

<sup>1</sup>Assistência limitada a 3 (três) intervenções/ano para eventos de Pane.

**COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA PRATA**

**Assistência Residencial**

<b>SERVIÇO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>LIMITES</b>	<b>EVENTOS</b>
<b>Chaveiro</b>	Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme evento ocorrido.	R\$200 para Evento Previsto	Arrombamento, Roubo ou Furto
		R\$100 para Problema Emergencial <b>Importante:</b> 2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves
<b>Mão de Obra Hidráulica</b>	Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido.	R\$200 para Evento Previsto	Alagamento
		Para R\$100 para Problema Emergencial <b>Importante:</b> 2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro; Entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques
<b>Mão de Obra Elétrica</b>	Envio de eletricitista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.	R\$200 para Evento Previsto	Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia
		R\$100 para Problema Emergencial <b>Importante:</b> 2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	Problemas Elétricos: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) ou troca de chuveiros elétricos.
<b>Vidraceiro</b>	Envio de profissional para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco, ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço.	R\$100 – 2 intervenções/ano	Quebra de Vidros

**COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA PRATA**

**Assistência a pessoas em viagem**

<b>SERVIÇO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>LIMITES</b>	<b>EVENTOS</b>	<b>ABRANGÊNCIA</b>
<b>Despesas Médicas, Cirúrgicas e de Hospitalização</b>	Pagamento de despesas com atendimento emergencial, exames médicos, internação hospitalar, intervenções cirúrgicas e quaisquer outros gastos médicos e hospitalares, em caso de acidente ou doença súbita do usuário.	R\$10.000 por evento	Acidente Pessoal ou Doença Súbita	Exterior
<b>Despesas Odontológicas</b>	Pagamento de despesas com tratamento odontológico de urgência.	R\$300 por evento		
<b>Despesas Farmacêuticas</b>	Pagamento de despesas farmacêuticas, em consequência de acidente ou doença súbita do usuário.	R\$300 por evento		
<b>Indicação Jurídica</b>	informações sobre advogados que o possam patrocinar, sendo os respectivos honorários e outras despesas daí decorrentes por conta do usuário, a fim de assegurar sua defesa perante qualquer tribunal em resultado de procedimento criminal que contra ele seja movido.	Sem limite	Defesa no Exterior	
<b>Adiantamento de Honorários Legais</b>	Adiantamento das despesas com honorários advocatícios a fim de assegurar a defesa do usuário perante qualquer tribunal em resultado de procedimento criminal que contra ele seja movido. <u>A importância adiantada deverá ser devolvida pelo usuário à TEMPO USS no prazo de 60 (sessenta) dias a serem contados da data do efetivo adiantamento.</u>	R\$3.000 por evento		
<b>Adiantamento de Cauções Penais e Custas Processuais</b>	Adiantamento das cauções penais que sejam exigidas ao usuário para garantir às custas processuais e procedimento criminal que contra ele seja movido, ocorrido durante a viagem; ou a caução que seja exigida para garantia da sua liberdade provisória ou comparecimento em julgamento. <u>A importância adiantada deverá ser devolvida pelo usuário à TEMPO USS no prazo de 60 (sessenta) dias a serem contados da data do efetivo adiantamento.</u>	R\$3.000 por evento		

**COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA PRATA**

**Assistência a pessoas em viagem**

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS	ABRANGÊNCIA
<b>Reserva de Bilhetes Para Espetáculos</b>	Reserva de bilhetes para espetáculos musicais e outros em Nova Iorque, Londres, Paris, Viena e Lisboa. O custo do ingresso será acrescido de taxa de reserva, independentemente do número de ingressos solicitados, cujo valor será informado ao usuário quando da aquisição do bilhete.	Sem limite	Conveniência	Exterior
<b>Remoção Médica Inter Hospitalar</b>	Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o usuário sofra acidente pessoal ou doença súbita e necessite ser transferido do hospital onde está para outro estabelecimento melhor estruturado.  <u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u>	R\$5.000 por evento	Acidente Pessoal ou Doença Súbita	Brasil e exterior
<b>Transporte e Envio de Familiar</b>	Meio de transporte para envio de um acompanhante, caso o usuário sofra acidente pessoal ou doença súbita, permaneça hospitalizado por um período superior a 10 dias e não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que o possa acompanhar.  <u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u>	1 Passagem ida/volta, classe econômica, por evento		
<b>Hospedagem para Familiar</b>	Em complementação ao item anterior, reserva e pagamento das despesas de hospedagem (somente diárias) do acompanhante do usuário hospitalizado.  <u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u>	Diária de R\$100 até 10 dias, por evento		
<b>Prolongamento de Estada</b>	Reserva e pagamento das despesas de hospedagem (somente diárias) caso o usuário sofra acidente pessoal ou doença súbita e por prévia recomendação do médico responsável pelo atendimento seu estado não justificar hospitalização ou transporte sanitário e se o seu regresso não se puder realizar na data inicialmente prevista.  <u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u>	Diária de R\$100 até 10 dias, por evento		

**COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA PRATA**

**Assistência a pessoas em viagem**

<b>SERVIÇO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>LIMITES</b>	<b>EVENTOS</b>	<b>ABRANGÊNCIA</b>
<b>Retorno do Usuário Após Alta Hospitalar</b>	<p>Meio de Transporte adequado para retorno ao domicílio, a critério do médico responsável pela internação e dos médicos da TEMPO USS, caso o usuário não esteja em condições de retornar como passageiro regular após alta hospitalar.</p> <p>Pagamento de despesas adicionais com retorno ao local de domicílio ou prosseguimento da viagem interrompida, após a data inicialmente programada, por razão de doença súbita ou lesão decorrente de acidente pessoal.</p> <p><u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u></p>	R\$2.000 por evento	Acidente Pessoal ou Doença Súbita	Brasil e exterior
<b>Envio de Familiar para Acompanhamento de Menores de 14 anos</b>	<p>Meio de transporte para envio de acompanhante, caso crianças menores de 14 anos fiquem desacompanhadas ou o usuário não possa embarcá-las para retorno ao domicílio após acidente pessoal ou doença súbita.</p> <p><u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u></p>	R\$600 por evento no Brasil R\$2.000 por evento no exterior	Acidente Pessoal ou Doença Súbita	
<b>Traslado de Corpo</b>	<p>Repatriamento/ transporte do corpo em esquife standard até o município de domicílio ou de sepultamento do usuário no Brasil, na hipótese de seu falecimento em consequência de acidente pessoal ou doença súbita.</p> <p><u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u></p>	R\$1.000 por evento no Brasil R\$3.000 por evento no exterior  *Não estão inclusas as despesas relativas ao funeral e enterro.	Falecimento	
<b>Retorno Antecipado de Acompanhantes e/ou Familiares</b>	<p>Meio de transporte para retorno ao local de origem de até 2 acompanhantes/ familiares, a critério da TEMPO USS, sempre que não possam efetuar este meio de transporte pelos meios inicialmente utilizados em sua viagem, por ocorrência de acidente pessoal ou doença súbita do usuário.</p> <p><u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u></p>	2 Passagens ida, classe econômica, por evento	Acidente Pessoal ou Doença Súbita	

**COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA PRATA**

**Assistência a pessoas em viagem**

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS	ABRANGÊNCIA
<b>Retorno Antecipado em Caso de Falecimento de Parentes</b>	Pagamento de despesas adicionais resultantes da volta antecipada do usuário ao seu local de domicílio, em companhia aérea comercial, na hipótese de falecimento de parente de 1º grau (cônjuge, filhos, pais ou irmãos), estando o usuário em viagem e o meio inicialmente previsto não o conduzir em tempo hábil para o funeral. <u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u>	R\$600 por evento no Brasil  R\$2.000 por evento no exterior	Falecimento	Brasil e exterior
<b>Localização e Envio de Bagagem Extraviada</b>	Auxílio na localização da bagagem extraviada e, se encontrada, envio até o local onde o usuário se encontre ou até a sua residência habitual. <u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u>	R\$300 por evento	Extravio de Bagagens	
<b>Transmissão de Mensagens Urgentes</b>	Mensagens urgentes quando necessário. <u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u>	Sem limite	Acidente Pessoal ou Doença Súbita	
<b>Informação e Envio de Documentos em Caso de Perda ou Roubo</b>	Informações sobre órgãos competentes para obtenção de passaporte ou outras medidas necessárias e, se possível, envio de cópia autenticada ou segunda via que se encontre disponível no domicílio do usuário, no caso de perda ou roubo de documentos indispensáveis ao prosseguimento da viagem e/ ou de seu(s) acompanhante(s). <u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u>		Perda ou Roubo de Documentos	
<b>Informações de Viagens</b>	Informações sobre vacinas, telefones úteis, vistos, consulados, para melhor planejamento da viagem do usuário, além de informações sobre autorização para viagem de menores de 12 anos. <u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u>		Conveniência	
<b>Garantia de Viagem de Retorno</b>	Pagamento de despesas com o transporte do usuário até o seu domicílio ou até o local de destino da viagem interrompida, desde que o valor gasto não seja superior ao de retorno ao domicílio, caso não seja possível efetuar o seu transporte pelo meio inicialmente utilizado por motivo de doença súbita ou lesão decorrente de acidente pessoal. <u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u>		Acidente Pessoal ou Doença Súbita	
<b>Organização do Envio de Flores</b>	Envio de flores, conforme dados fornecidos pelo usuário. <u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u>	Custo do usuário	Conveniência	



**COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA PRATA**

**Assistência a pessoas em viagem**

<b>SERVIÇO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>LIMITES</b>	<b>EVENTOS</b>	<b>ABRANGÊNCIA</b>
<b>Regresso Antecipado por Ocorrências no domicílio do Usuário</b>	Pagamento de despesas para retorno do usuário ao seu local de domicílio, em companhia aérea comercial, na ocorrência de eventos externos, súbitos, fortuitos, involuntários que provoquem danos materiais ao domicílio do usuário e se este estiver vulnerável ou inabitável. <u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u>	Passagem ida, classe econômica, por evento	Ocorrência no Domicílio	Brasil Exterior
<b>Serviço de Indicação Médica</b>	Serviço de informações sobre médicos ou especialistas que o usuário necessitar consultar em consequência de acidente pessoal ou doença súbita ocorrida em viagem. As despesas com o médico escolhido são de responsabilidade do usuário. <u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u>	Sem limite		
<b>Monitoração Médica</b>	Deslocamento de um profissional da equipe médica da TEMPO USS para acompanhamento, caso surja alguma dúvida durante a Remoção Médica Inter hospitalar e durante a monitoração telefônica do estado de saúde do usuário. <u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u>	No Exterior: incluso no limite de Despesas Médicas, Cirúrgicas e Hospitalares;  No Brasil: incluso no limite de Remoção Médica Inter Hospitalar	Acidente Pessoal ou Doença Súbita	
<b>Adiantamento de Fundos em Caso de Roubo ou Furto</b>	Disponibilização de vales compras ou o correspondente em moeda local para gastos emergenciais, em caso de roubo ou furto de pertences ou extravio de bagagens em voo regular, que não sejam devolvidas nas 72h subsequentes à declaração de perda. A importância adiantada deverá ser devolvida pelo usuário à TEMPO USS no prazo de 30 (trinta) dias a serem contados da data do efetivo adiantamento. <u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u>	R\$2.000 por evento	Roubo ou Furto de Dinheiro, Extravio de Bagagens	Brasil
<b>Adiantamento de Despesas Médicas, Cirúrgicas e de Hospitalização.</b>	Adiantamento ao usuário, caso ele sofra acidente pessoal e não possa assumir o pagamento de despesas com assistência médica, cirúrgica ou hospitalar, no Brasil. A importância disponibilizada ao usuário, acrescida dos custos e impostos vigentes, deverá ser devolvida pela contratante à TEMPO USS. <u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u>	R\$4.000 por evento	Acidente Pessoal	

COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA PRATA			
Assistência Funeral Familiar <sup>2</sup>			
SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS
<b>Atendimento Social</b>	Suporte à família e acionamento da funerária mais próxima, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.		
<b>Transporte de Familiar para Liberação do Corpo</b>	Caso o falecimento ocorra fora do município de residência do usuário e seja necessário um membro da família para a liberação do corpo será fornecido ao familiar o meio de transporte mais apropriado. Se necessário, será fornecida também hospedagem em hotel, sempre respeitando o limite total disponível para a prestação dos serviços de funeral. <u>*Fora do Município de domicílio do usuário.</u>		
<b>Funeral</b>	Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado e conforme infraestrutura local: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ urna;</li> <li>▪ higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);</li> <li>▪ coroa de flores da estação;</li> <li>▪ véu;</li> <li>▪ paramentos e velas;</li> <li>▪ carro fúnebre para remoção dentro do município;</li> <li>▪ registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;</li> <li>▪ livro de presença;</li> <li>▪ locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;</li> <li>▪ taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério (com valor equivalente) ou cremação;</li> <li>▪ locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.</li> </ul>	R\$ 3.000,00 (Limite do conjunto de serviços da Assistência funeral)	Morte Natural ou Acidental
<b>Cremação</b>	Traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.		
<b>Sepultamento</b>	Sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal, na cidade indicada por esta.		
<b>Traslado</b>	traslado de a cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou local de sepultamento, conforme designado pela família. <u>*Fora do Município de domicílio do usuário.</u>		
<b>Transmissão de Mensagens Urgentes</b>	Mensagens urgentes para parentes ou pessoas indicadas no caso de falecimento do usuário.		

<sup>2</sup>**Adesão** Limite de idade de até 65 anos na adesão do produto.  
O plano Familiar cobre o usuário, cônjuge, filhos até 21 (vinte e um) anos de idade.

## COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA PRATA

### Assistência A Informática – Help Desk<sup>3</sup>

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS	ABRANGÊNCIA
<b>HELP DESK COMPUTADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Windows, Linux e Mac</li> <li>- Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hds externos e outros similares</li> <li>- Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos</li> <li>- Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus pacotes de serviços</li> <li>- Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador (Desk top / lap top)</li> <li>- Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação)</li> <li>- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet</li> <li>- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, Outlook Express)</li> <li>- Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo usuário. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos)</li> <li>- Suporte a instalação da rede wireless</li> <li>- Suporte a procedimentos de backups</li> </ul>	Sem limite	Problema Emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet	Brasil

<sup>1</sup> Suporte da Central de Atendimento via atendimento telefônico.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.



## **7. Descrição do produto**

**ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS  
(automóveis e motocicletas)**

**MULTIASSISTÊNCIA**

**PRATA**



## 7.1 DEFINIÇÕES

**USUÁRIO:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência no ramo de “Veículos” contratado junto à contratante.

**VEICULO (automóvel e motocicleta):** veículo de propriedade particular ou uso habitual exceto: veículo comercial, veículo destinado a transporte público de mercadoria ou passageiros, de aluguel, que tenha peso superior a 3.500 Kg a **10 anos de fabricação**.

**EVENTO PREVISTO:** são os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: **Acidente, roubo ou furto e incêndio**.

**ACIDENTE:** é a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como: colisão, abalroamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ou de seus acompanhantes.

**ROUBO E FURTO:** correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

**PANE:** defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, incluindo os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.

**ACOMPANHANTES:** são considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.

**VANS:** serão consideradas Vans para prestação dos serviços de assistência somente aquelas utilizadas sem fins comerciais.

**PRESTADORES:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da TEMPO USS, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

**DOMICÍLIO DO USUÁRIO:** é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

**FRANQUIA:** é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a) a distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o local de domicílio do usuário; ou
- b) a distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o destino de jornada do usuário.

## **7.2 PRAZOS / VIGÊNCIAS**

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

## **7.3 ÂMBITO TERRITORIAL**

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

# **COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA PRATA**

Assistência a automóveis e motocicletas

## **7.4 SERVIÇOS – Limitados a 3 (três) intervenções para eventos de pane**

### **7.4.1 AUTOSSOCORRO APÓS PANE**

Na hipótese de pane, que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um mecânico para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o veículo será rebocado.

A TEMPO USS se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do usuário.

**LIMITE:** Até R\$ 100,00 (cem reais);

**FRANQUIA:** Sem franquia

#### **7.4.2 REBOQUE OU RECOLHA APÓS PANE OU EVENTO PREVISTO**

Na hipótese de pane ou evento previsto que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo usuário e localizada até o raio máximo contratado.

Entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso exceda o limite acima, o usuário será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo reboque.

**LIMITE:** Até 100 km ou R\$ 300,00 (trezentos reais), o que ocorrer primeiro;

**FRANQUIA:** Sem franquia.

#### **7.4.3 GUARDA DO VEÍCULO**

Na hipótese de pane acidente ou incêndio, em que a recuperação do veículo exija um tempo de imobilização superior a 72 horas ou, em caso de roubo ou furto, quando o veículo for recuperado após a saída do usuário do local da ocorrência, a Assistência 24 horas arcará com as despesas para o depósito ou guarda do veículo reparado ou recuperado, até a sua retirada do local pelo usuário ou pessoa habilitada por ele designada.

**LIMITE:** Até R\$ 100,00 (cem reais);

**FRANQUIA:** Sem franquia.

#### **7.4.4 TRANSPORTE DENTRO DO MUNICÍPIO**

Na hipótese de pane ou evento previsto com o veículo ocorrido no município de domicílio do usuário, será disponibilizado pela Assistência 24 horas o serviço de transporte para retorno à sua residência ou outro destino, desde que este também esteja situado no mesmo município.

**LIMITE:** 1 destino - Transporte dentro do município do evento;

**FRANQUIA:** Sem franquia.

#### **7.4.5 ENVIO DE CHAVEIRO**

Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção, havendo necessidade, a TEMPO USS providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos.

A responsabilidade da TEMPO USS restringe-se ao custo desta mão de obra e confecção de uma chave desde que necessário e quando tecnicamente possível.

Quando não for possível resolver o problema com envio do chaveiro ou na indisponibilidade deste profissional, fica garantido o reboque do veículo para um local, a escolha do usuário, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

O serviço aqui previsto será prestado tão somente nos casos em que o veículo se encontre em cidades com prestadores cadastrados e desde que se utilizem chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc. Nestes casos, o veículo será rebocado.

**LIMITE:** Mão de obra para abertura do veículo ou confecção de 1 chave, se tecnicamente possível ou Reboque até o chaveiro ou concessionária mais próxima.

**FRANQUIA:** Sem franquia.

**OBS.:**

- a) O serviço de chaveiro não está disponível para motocicletas. Caso seja necessário, será enviado automaticamente o reboque para transportar a motocicleta até o local necessário, obedecendo o limite.
- b) Caso o veículo possua chave codificada ou por alguma outra dificuldade técnica, será fornecida uma única saída de reboque.

**Exclusão:** Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

#### **7.4.6 TROCA DE PNEUS**

Na hipótese de danos aos pneus, a TEMPO USS disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até o borracheiro). As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, correrão por conta do usuário.

**LIMITE:** Mão de obra para troca de pneus ou reboque até o borracheiro mais próximo;

**FRANQUIA:** Sem franquia.

#### **7.4.7 PANE SECA**



Na hipótese da impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível, a TEMPO USS providenciará o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o usuário possa abastecê-lo. A TEMPO USS arcará apenas com o custo do reboque, ficando a cargo do usuário os gastos com combustível.

**LIMITE:** Reboque até o posto de combustível mais próximo;

**FRANQUIA:** Sem franquia.

#### **7.4.8 MEIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO**

Na hipótese de pane ou evento previsto, ocorridos fora do município de residência do usuário e que impossibilite a utilização do veículo nos dois dias subsequentes, a TEMPO USS colocará a disposição do usuário e de seu(s) acompanhante(s) um meio de transporte alternativo para retorno ao município de sua residência ou para continuação da viagem até o município de seu destino.

Um meio de transporte alternativo, previsto neste item, será colocado à disposição do usuário e de seus acompanhantes segundo critério da TEMPO USS, que poderá escolher entre:

- a) Locação de automóvel condizente com as necessidades de lotação e trajeto;
- b) Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestres, aéreo ou marítimo, na classe econômica;
- c) Serviço de táxi.

Se o usuário optar pela continuação da viagem até o local de destino, a despesa com transporte alternativo não poderá ser superior à de retorno ao município de sua residência.

Este serviço somente será disponibilizado após constatação da real impossibilidade de deslocamento do veículo por seus próprios meios.

**LIMITE:** Meio de transporte alternativo a critério da Tempo USS;

**FRANQUIA:** Fora do município de domicílio do usuário.

#### **7.4.9 TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO**

Na hipótese de conserto do veículo previamente atendido pela TEMPO USS, e não estando mais o usuário no município da correspondente concessionária/oficina, será colocado à sua disposição ou de uma pessoa por ele designada, de forma gratuita, um meio de transporte aéreo, rodoviário ou marítimo, relativo ao trecho compreendido entre o domicílio do usuário e o local da oficina para a retirada do veículo.

Este serviço poderá combinar mais de um dos meios de transportes mencionados.

Este serviço também será oferecido na ocorrência de furto ou roubo do veículo, na hipótese de sua posterior localização, desde que esteja em condições normais de tráfego.

Este serviço não será fornecido quando a ocorrência se der no município de domicílio do usuário e seu veículo for removido a outro município para conserto.

**LIMITE:** Meio de transporte alternativo a critério da TEMPO USS;

**FRANQUIA:** Local do conserto fora do município de domicílio do usuário.

#### **7.4.10 HOSPEDAGEM**

Na hipótese de pane ou evento previsto, em situações em que o conserto do veículo demore mais que 24 horas para ser realizado ou nos casos em que não há oficina aberta e faz-se necessário aguardar o início do expediente, será disponibilizado ao usuário e seu(s) acompanhante(s) o serviço de hospedagem, desde que tenham sido assistidos pela Central de Atendimento no momento emergencial, que resultou na imobilização do veículo.

**LIMITE:** R\$100,00 (cem reais) por dia, máximo de 4 dias. **Importante: Estão excluídas quaisquer despesas que não façam parte da diária;**

**FRANQUIA:** Fora do município de domicílio do usuário.

**EXCLUSÕES:** Não inclui despesas com alimentação ou extras que não façam parte da diária. Não inclui diárias para passageiros que excedam a capacidade legal do veículo.

#### **7.5 EXCLUSÕES GERAIS**

Não estão cobertos por esta assistência:

#### **ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS (AUTOMÓVEIS E MOTOCICLETAS) DE PASSEIO:**

- ✓ Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
- ✓ Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- ✓ Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas;
- ✓ Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rchas ou corridas;
- ✓ Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- ✓ Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- ✓ Consertos de pneus;
- ✓ Substituição de peças defeituosas no veículo;
- ✓ Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- ✓ Fornecimento de combustível;
- ✓ Serviços de assistência para terceiros;
- ✓ Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- ✓ Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;

- ✓ Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- ✓ Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- ✓ Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- ✓ Motocicletas ou Automóveis que estiverem sendo utilizadas para prática de atividades “*off-road*”, trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso.



## 8. Descrição do produto

⇒ **Assistência Residencial  
MULTIASSISTÊNCIA  
PRATA**



## 8.1 DEFINIÇÕES

**USUÁRIO:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência residencial, contratado junto à contratante.

**IMÓVEL:** designa a área territorial (terreno + construções) da residência, sempre dentro do território nacional.

**EVENTO PREVISTO:** eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- ROUBO OU FURTO QUALIFICADO (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento);
- INCÊNDIO / RAIOS / EXPLOSÃO;
- DANO ELÉTRICO (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- DESMORONAMENTO;
- VENDAVAL / GRANIZO / FUMAÇA;
- ALAGAMENTO (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- IMPACTO DE VEÍCULOS;
- QUEDA DE AERONAVES.

**PROBLEMA EMERGENCIAL:** Para os fins desta proposta, Problema Emergencial é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

**PROBLEMAS HIDRÁULICOS:** Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;

**PROBLEMAS ELÉTRICOS:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves fada, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.

**CHAVEIRO:** Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.

**QUEBRA DE VIDROS:** Para os fins desta proposta, Quebra de Vidro é um evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.

**OBS.:** Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura. A TEMPO USS não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da TEMPO USS será tirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

**ASSISTÊNCIA:** é o serviço que será prestado pela TEMPO USS – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

**ROUBO E FURTO:** correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

**PRESTADORES:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da TEMPO USS, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

**DOMICÍLIO DO USUÁRIO:** é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

**LIMITE:** é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a) Modalidade do evento;
- b) Valor máximo de cada um dos serviços;
- c) Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

## **8.2 PRAZOS / VIGÊNCIAS**

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

### 8.3 ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

## COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA PRATA

### Assistência Residencial

### 8.4 SERVIÇOS

#### 8.4.1 CHAVEIRO

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a TEMPO USS se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves) que impeça o acesso do usuário à residência, a TEMPO USS se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.

**LIMITE:**        **R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto**  
                         **R\$ 100,00 (cem reais) para Problema Emergencial**  
                         **2 intervenções/ano, independentemente do evento;**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** 24 horas.

#### **OBSERVAÇÕES:**

1. Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
2. Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;
3. Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
4. Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja(m) presa(s) em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento;
5. O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;
6. A TEMPO USS se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

#### 8.4.2 MÃO DE OBRA HIDRÁULICA

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes) em PVC de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, a TEMPO USS arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial.

Na hipótese de **Alagamento** (conforme descrito nas definições), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do usuário. Para essa situação a TEMPO USS enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

**LIMITE:**            **R\$200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto**  
**R\$100,00 (cem reais) para Problema Emergencial**  
**2 intervenções ao ano, independentemente do evento;**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;**

**IMPORTANTE:**

1. Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do usuário.
2. O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.

**EXCLUSÕES:**

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
  - b) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
  - c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
  - d) Reparos definitivos;
  - e) Despesas com material;
  - f) Locação de andaime;
  - g) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
  - h) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
  - i) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
  - j) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).



### 8.4.3 MÃO DE OBRA ELÉTRICA

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. A TEMPO USS se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Na hipótese de **Evento Previsto** (Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a TEMPO USS se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

**LIMITE:**            **R\$200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto**  
                              **R\$100,00 (cem reais) para Problema Emergencial**  
                              **2 intervenções ao ano, independentemente do evento;**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;**

#### **EXCLUSÕES:**

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Troca ou Instalação de fiação;
- c) Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- d) Despesas com material;
- e) Locação de andaime;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

#### 8.4.4 VIDRACEIRO

Na hipótese de **Quebra de Vidros** de portas ou janelas externas, a TEMPO USS se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e o material básico de reposição necessário. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A TEMPO USS não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

**LIMITE: R\$100,00 (cem reais) – 2 intervenções ao ano;**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial;**

**Obs.:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da TEMPO USS, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a TEMPO USS fornecerá a colocação de tapume, **neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro**. A TEMPO USS não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

## 8.5 EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da TEMPO USS ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.



## 9. Descrição do produto

⇒ **ASSISTÊNCIA PESSOAS EM  
VIAGEM**

**MULTIASSISTÊNCIA  
PRATA**



## 9.1 DEFINIÇÕES

**USUÁRIO:** é a pessoa física titular de plano de Assistência a Pessoas, contratado junto à Contratante.

**ACIDENTE PESSOAL:** é a ocorrência de fato exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível, que cause lesões físicas e tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência. **Importante:** a definição de acidente pessoal não inclui doença, independentemente de qual seja.

**DOENÇA SÚBITA:** é a alteração aguda do estado de saúde do usuário com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato a vida excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.

**DOMICÍLIO DO USUÁRIO:** é o Município de domicílio do usuário, no Brasil, constante do cadastro.

## 9.2 PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado de acordo com o período de vigência adquirido pelo usuário, junto à Contratante e desde que a estadia do mesmo fora de sua residência habitual não seja superior a 60 (sessenta) dias consecutivos.

Em relação a cada adesão, o direito a prestação dos serviços de assistência caducará automaticamente na data em que o usuário deixar de ter residência habitual no Brasil ou ainda na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

### 9.3 SERVIÇOS

#### SERVIÇOS DISPONÍVEIS SOMENTE NO EXTERIOR

##### 9.3.1 DESPESAS MÉDICAS, CIRÚRGICAS E DE HOSPITALIZAÇÃO

Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita, o usuário necessitar de assistência médica, cirúrgica ou hospitalar, será assegurado o atendimento, conforme segue:

**Atendimento em casos emergenciais:** a assistência médica de emergência será efetuada dentro do menor prazo possível. Em não havendo a possibilidade de acionar a Central de Atendimento pela localização e urgência do evento, o usuário poderá recorrer a outros médicos e serviços, sendo o mesmo ressarcido do adiantamento efetuado por despesas médicas não podendo este valor exceder o limite indicado para o serviço.

**Atendimento por especialistas:** será prestado pela equipe médica da TEMPO USS.

**Exames médicos complementares:** análises radiológicas, exames de laboratório e outros, quando forem necessários e autorizados pela equipe médica da TEMPO USS.

**Internação hospitalar:** quando for recomendada pela equipe médica da TEMPO USS, será efetuada no estabelecimento mais indicado, a critério da equipe médica da TEMPO USS, segundo a natureza do ferimento ou doença do usuário.

**Intervenções cirúrgicas:** serão efetuadas quando necessárias e autorizadas pela equipe médica da TEMPO USS.

**Gastos médicos e hospitalares:** entende-se por gastos médicos e hospitalares os honorários de médicos e de cirurgião, outros honorários e diárias hospitalares, serviços de enfermagem, exames médicos e complementares e medicamentos prescritos até o limite indicado para o serviço.

**LIMITE:** R\$10.000,00 (dez mil reais) por evento

### **9.3.2 DESPESAS ODONTOLÓGICAS**

Se o usuário for obrigado a fazer tratamento odontológico de urgência, e tão somente nesses casos, a TEMPO USS assegurará o pagamento das despesas com o tratamento no exterior. A indicação da intervenção odontológica deverá vir acompanhada de relatório.

**LIMITE: R\$300,00 (trezentos reais) por evento**

### **9.3.3 DESPESAS FARMACÊUTICAS**

Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita, desde que devidamente endossadas pelo médico indicado pela TEMPO USS, o usuário vier a ter despesas farmacêuticas prescritas pelo médico responsável pelo atendimento do usuário no exterior, a TEMPO USS assegurará o pagamento.

**LIMITE: R\$300,00 (trezentos reais) por evento**

### **9.3.4 INDICAÇÃO JURÍDICA**

Mediante solicitação do usuário e a fim de assegurar sua defesa perante qualquer tribunal em resultado de procedimento criminal que contra ele seja movido, a TEMPO USS prestará informações sobre advogados que o possam patrocinar, sendo os respectivos honorários e outras despesas daí decorrentes por conta do usuário.

**LIMITE: Sem Limite**

### **9.3.5 ADIANTAMENTO DE HONORÁRIOS LEGAIS**

A fim de assegurar a defesa do usuário perante qualquer tribunal em resultado de procedimento criminal que contra ele seja movido durante a viagem, a TEMPO USS adiantará o pagamento das despesas com honorários advocatícios.

A importância adiantada deverá ser devolvida pelo usuário à TEMPO USS no prazo de 60 (sessenta) dias a serem contados da data do efetivo adiantamento;

O usuário deverá assinar documento de reconhecimento de dívida e prestar garantia bastante através de cheque caução a favor da TEMPO USS.

**LIMITE: R\$3.000,00 (três mil reais) por evento**

### **9.3.6 ADIANTAMENTO DE CAUÇÕES PENAIS E CUSTAS PROCESSUAIS**

Custas Processuais - A TEMPO USS prestará, a título de adiantamento, as cauções penais que sejam exigidas ao usuário para garantir as custas processuais e procedimento criminal que contra ele seja movido, desde que ocorrido durante a viagem e que não envolva responsabilidade por atos voluntariamente praticados.

Liberdade Provisória - Prestará ainda, a título de adiantamento e até o limite no quadro acima fixado, a caução que seja exigida para garantia da sua liberdade provisória ou comparecimento em julgamento, em razão de procedimento criminal contra ele movido ocorrido durante a viagem.

Esta importância adiantada quer para custas processuais, quer para garantia de liberdade provisória, será reembolsada à TEMPO USS pelo usuário, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias ou logo após a sua restituição pelo Tribunal, consoante o que ocorrer primeiro.

O usuário deverá assinar documento de reconhecimento de dívida e prestar garantia bastante através de cheque caução à favor da TEMPO USS.

**LIMITE: R\$3.000,00 (três mil reais) por evento**

### **9.3.7 RESERVA DE BILHETES PARA ESPETÁCULOS**

Mediante solicitação telefônica do usuário, a TEMPO USS procederá a reserva de bilhetes para espetáculos musicais e outros em Nova Iorque, Londres, Paris, Viena e Lisboa. Para tanto, o usuário deverá fazer sua solicitação à TEMPO USS com uma semana de antecedência da data desejada para assistir ao espetáculo e informar o número do cartão de crédito a ser debitado, o valor do ingresso, a data de validade do cartão, endereço de registro do cartão e número de seu CPF. O custo do ingresso será acrescido de taxa de reserva, independentemente do número de ingressos solicitados, cujo valor será informado ao usuário quando da aquisição do bilhete.

Os ingressos estão sujeitos à disponibilidade local e após a solicitação não será mais possível efetuar alterações ou cancelamentos.

**LIMITE: Sem Limite**



## SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO BRASIL (mais de 50 Km) E EXTERIOR

### 9.3.8 REMOÇÃO MÉDICA INTER HOSPITALAR

Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita, o usuário necessitar de remoção para outro centro hospitalar adequado mais próximo, a TEMPO USS encarrega-se de providenciar o serviço. A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à TEMPO USS que determinará, ainda, o meio de transporte mais apropriado para a transferência.

O meio de transporte utilizado, quando sugerido pelo médico afiliado à TEMPO USS, poderá ser via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico. Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção usuário, bem como a escolha do meio de transporte.

Caso o usuário se encontre a uma distância superior a 1.000 km (um mil quilômetros), a remoção só se efetuará em avião de linha regular, respeitando o limite de estabelecido acima.

Quando o usuário fizer uso da remoção médica, a TEMPO USS reserva-se o direito de propriedade sobre os bilhetes de passagens de retorno previsto e não utilizados.

**LIMITE: R\$5.000,00 (cinco mil reais) por evento**

### 9.3.9 TRANSPORTE E ENVIO DE FAMILIAR

Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita o usuário ficar hospitalizado por um período superior a 10 (dez) dias e caso não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que o possa acompanhar, a TEMPO USS suporta as despesas com a passagem de ida e volta de avião em classe econômica ou outro meio de transporte alternativo, à critério da TEMPO USS, para que um familiar possa ficar junto do usuário.

**LIMITE: 1 Passagem ida/volta, classe econômica, por evento**

### **9.3.10 HOSPEDAGEM PARA FAMILIAR**

Em complementação ao item anterior, a TEMPO USS encarrega-se de suportar as despesas com estada em hotel do familiar acompanhante do usuário hospitalizado. A TEMPO USS responsabiliza-se tão somente pelas diárias de hotel, excluídas todas e quaisquer despesas extras, tais como, telefonemas, restaurantes, frigobar e similares.

Este serviço está condicionado à utilização do serviço Transporte e Envio de Familiar.

**LIMITE:** Diária de R\$100 (cem reais) até 10 dias, por evento.

### **9.3.11 PROLONGAMENTO DE ESTADA**

Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita do usuário, e por prévia recomendação do médico responsável pelo atendimento, seu estado não justificar hospitalização ou transporte sanitário e se o seu regresso não se puder realizar na data inicialmente prevista, a TEMPO USS encarrega-se das despesas a serem realizadas com estada em hotel.

A TEMPO USS responsabiliza-se tão somente pelas diárias de hotel, excluídas todas e quaisquer despesas extras, tais como, telefonemas, frigobar e similares.

**LIMITE:** Diária de R\$100 (cem reais) até 10 dias, por evento.

### **9.3.12 REGRESSO DO USUÁRIO APÓS ALTA HOSPITALAR**

Caso o usuário, após alta hospitalar, não estiver em condições de retornar à sua residência permanente como passageiro regular, a critério do médico responsável pela internação e pelos médicos da TEMPO USS, estes organizarão o retorno do usuário pelo meio de transporte mais adequado às suas condições clínicas.

No caso do usuário possuir passagem de transporte aéreo com data ou limitação de regresso e, em razão de doença súbita ou lesão decorrente de acidente pessoal, acompanhada pela equipe médica indicada pela TEMPO USS, estiver obrigado a retardar seu regresso programado, a TEMPO USS assumirá a diferença de tarifa para o regresso do usuário ou para o prosseguimento da viagem interrompida, respeitado o limite acima.

Com esta finalidade, a TEMPO USS poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do usuário, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo.

**LIMITE:** R\$2.000,00 (dois mil reais) por evento

### **9.3.13 ENVIO DE FAMILIAR PARA ACOMPANHAMENTO DE MENORES DE 14 ANOS**

Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita ocorrer internação hospitalar, remoção ou falecimento do usuário e este estiver em viagem tendo sob responsabilidade crianças menores de 14 anos, a TEMPO USS arcará com as despesas de uma passagem aérea, de ida e volta, para que um familiar possa buscá-las no local da ocorrência caso estas fiquem desacompanhadas ou o usuário não puder embarcá-las para o retorno ao seu local de domicílio.

**LIMITE:**            **R\$600,00 por evento no Brasil**  
**R\$2.000,00 (dois mil reais) por evento no exterior**

### **9.3.14 TRASLADO DE CORPO**

Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita ocorrer o falecimento do usuário, a TEMPO USS atencará às formalidades administrativas necessárias para o repatriamento/transporte do corpo, transportando-o em esquife standard até o município de domicílio do usuário no Brasil (ou trecho equivalente), não estando incluídas as despesas relativas ao funeral e enterro.

**LIMITE:**            **R\$1.000,00 (mil reais) por evento no Brasil - R\$3.000,00 (três mil reais) por evento no exterior - Não estão inclusas as despesas relativas ao funeral e enterro.**

### **9.3.15 REGRESSO ANTECIPADO DE ACOMPANHANTES E/OU FAMILIARES**

Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita ocorrer internação hospitalar, remoção ou falecimento do usuário, a TEMPO USS garante o pagamento das despesas com transporte para retorno ao local de origem de até 2 (dois) acompanhantes/familiares do usuário, a critério da TEMPO USS, sempre que não possam efetuar este transporte pelos meios inicialmente utilizados em sua viagem. O meio de transporte a ser utilizado ficará a critério da TEMPO USS.

Com esta finalidade, a TEMPO USS poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte dos acompanhantes/familiares do usuário, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno dos mesmos.

**LIMITE:**            **2 Passagens ida, classe econômica, por evento**

### **9.3.16 REGRESSO ANTECIPADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTES**

Em virtude de falecimento de parente de 1º grau do usuário e caso não possa ser utilizado o bilhete original emitido com prazo determinado, a TEMPO USS organizará e assumirá as despesas adicionais resultantes da sua volta antecipada ao seu local de domicílio desde que haja tempo hábil para participação do usuário no funeral, em companhia aérea comercial, classe econômica. Para fins deste serviço, são considerados parentes de 1º grau o cônjuge e os filhos, pais e irmãos do usuário.

Com esta finalidade, a TEMPO USS poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do usuário, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno dos mesmos.

**LIMITE: R\$600,00 (seiscentos reais) por evento no Brasil - R\$2.000,00 (dois mil reais) por evento no exterior.**

### **9.3.17 LOCALIZAÇÃO E ENVIO DE BAGAGEM EXTRAVIADA**

No caso de roubo ou extravio de bagagens em voo regular, enquanto sob responsabilidade da Cia. Aérea Transportadora, a TEMPO USS assistirá ao usuário, se solicitada, na respectiva participação às autoridades. Tanto no caso de roubo como no de perda ou extravio dos ditos pertences, se encontrados, a TEMPO USS encarregar-se-á de seu envio até o local onde o usuário se encontre ou até a sua residência habitual, em tarifa de transporte regular, desde que os pertences se encontrem devidamente embalados e transportáveis e desde que observadas as seguintes condições:

A obrigação do usuário de comunicar imediatamente o fato à Companhia Aérea e obter uma prova por escrito desta notificação (Formulário P.I.R. - Property Irregularity Report);

A obrigação do usuário de entrar em contato com a TEMPO USS, informando o fato em até 3 (três) dias depois do ocorrido.

**LIMITE: R\$300,00 (trezentos reais) por evento**

### **9.3.18 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES**

No caso de acidente pessoal ou doença súbita do usuário a TEMPO USS poderá, se comunicada, avisar seus parentes ou sua empresa sobre o seu estado de saúde e localização.

**LIMITE: Sem Limite**

### **9.3.19 INFORMAÇÃO E ENVIO DE DOCUMENTOS EM CASO DE PERDA OU ROUBO**

No caso de perda ou roubo de documentos indispensáveis ao prosseguimento da viagem, do usuário e/ou de seu(s) acompanhante(s), a TEMPO USS prestará informação sobre os órgãos competentes para obtenção de passaporte ou outras medidas necessárias. Se existirem documentos substitutos ou cópia autenticada no domicílio do usuário, a TEMPO USS poderá, opcionalmente, remetê-los até o local onde se encontre o usuário, desde que prévia e expressamente autorizada pelo usuário.

**LIMITE:** Sem Limite

### **9.3.20 INFORMAÇÕES DE VIAGENS**

Caso o usuário necessite, a TEMPO USS prestará informações sobre vacinas, telefones úteis, vistos, consulados, para melhor planejamento de sua viagem, além de informações sobre autorização para viagem de menores de 12 anos.

**LIMITE:** Sem Limite

### **9.3.21 GARANTIA DE VIAGEM DE REGRESSO**

Se em consequência de doença súbita ou lesão decorrente de acidente pessoal, cujo acompanhamento tenha sido verificado pela equipe médica da TEMPO USS, o usuário não possa efetuar seu transporte pelo meio inicialmente utilizado em sua viagem, a TEMPO USS garante o pagamento das despesas de seu transporte até o seu domicílio ou até ao local de destino da viagem interrompida, desde que estes últimos gastos não sejam superiores àqueles.

Com esta finalidade, a TEMPO USS poderá, em nome do usuário, usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do usuário, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do usuário ou a continuação de sua viagem.

**LIMITE:** Sem Limite

### **9.3.22 ORGANIZAÇÃO DO ENVIO DE FLORES**

Mediante solicitação do usuário, a TEMPO USS encarregar-se-á do envio de flores. O custo das flores e do envio é de responsabilidade do usuário. Para tanto, o usuário deverá fazer o pedido com 2 (dois) dias de antecedência, informar o número do cartão de crédito no qual será debitado o custo do serviço, a validade do cartão, o número de seu CPF e seu endereço, bem como deverá informar o endereço para a entrega das flores, o nome do destinatário das mesmas e a mensagem que acompanhará as flores.

**LIMITE:**        **Custo do usuário**

### **9.3.23 REGRESSO ANTECIPADO POR OCORRÊNCIAS NO DOMICÍLIO DO USUÁRIO**

No caso de ocorrência de eventos externos, súbitos, fortuitos, involuntários que provoquem danos materiais ao domicílio do usuário e este estiver sem nenhum morador, a TEMPO USS garante o pagamento das despesas com transporte do usuário para seu retorno, por meio de transporte alternativo, a critério da TEMPO USS. O retorno será somente do usuário e sua moradia terá que estar vulnerável ou inabitável.

**LIMITE:**        **Passagem ida, classe econômica, por evento**

### **9.3.24 SERVIÇO DE INDICAÇÃO MÉDICA**

Se em consequência de acidente ou doença súbita, o usuário necessitar consultar um médico ou especialista, a TEMPO USS colocará à sua disposição um serviço de informações, que lhe fornecerá o nome, endereço ou telefone de um profissional. As despesas com o médico escolhido são de responsabilidade do usuário.

A TEMPO USS não será responsável pelos serviços prestados pelos profissionais e entidades (hospitais, clínicas, etc.) indicados através deste serviço de informação, razão pela qual tanto o material de divulgação dos serviços, quanto o material do usuário, deverão informar com clareza que o referido serviço restringe-se a indicação de médicos e hospitais.

**LIMITE:**        **Sem Limite**

### **9.3.25 MONITORAÇÃO MÉDICA**

Se durante o processo de Remoção Médica Inter Hospitalar e durante a monitoração telefônica do estado de saúde do usuário, surgir alguma dúvida, por parte da equipe médica da TEMPO USS, sobre os cuidados dispensados ao mesmo, a TEMPO USS poderá deslocar um profissional de sua equipe médica para acompanhamento do processo de remoção.

**LIMITE:** No Exterior: incluso no limite de Despesas Médicas, Cirúrgicas e Hospitalares;

No Brasil: incluso no limite de Remoção Médica Inter Hospitalar

**SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO BRASIL (mais de 50Km)**

### **9.3.26 ADIANTAMENTO DE FUNDOS EM CASO DE ROUBO OU FURTO**

Se em consequência de roubo ou furto de pertences ou extravio de bagagem em voo regular e que não seja devolvida nas 72h subsequentes à declaração de perda, a TEMPO USS disponibilizará ao usuário a quantia pré-determinada no quadro acima, que deverá ser restituída à TEMPO USS conforme descrito abaixo. O usuário deverá informar à Central de Atendimento os dados bancários necessários para depósito em conta corrente.

A importância disponibilizada ao usuário, acrescida dos custos e impostos vigentes, deverá ser devolvida pela contratante à TEMPO USS. Mensalmente, a TEMPO USS emitirá Nota Fiscal englobando os seguintes valores: valor da importância disponibilizada, acrescida dos impostos incidentes sobre o faturamento da TEMPO USS, conforme percentuais definidos pela legislação. Eventuais aumentos de alíquotas e/ou novos impostos serão automaticamente incluídos na Nota Fiscal.

O prazo para disponibilização do adiantamento é de até 48 horas da solicitação, dependendo da infraestrutura da rede bancária da cidade de destino. Solicitações fora do horário bancário terão o prazo contado a partir do primeiro dia útil subsequente.

**LIMITE:** R\$2.000,00 (dois mil reais) por evento

### **9.3.27 ADIANTAMENTO DE DESPESAS MÉDICAS, CIRÚRGICAS E DE HOSPITALIZAÇÃO**

Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita, o usuário necessitar de assistência médica, cirúrgica ou hospitalar no Brasil e não puder assumir o pagamento das despesas decorrentes desta, será adiantado ao segurado, até o limite fixado, um valor monetário para ajudá-lo a quitar estas despesas para os seguintes serviços:

Exames médicos complementares, internação hospitalar, intervenções cirúrgicas e gastos médicos e hospitalares.

O usuário deverá informar à Central de Atendimento os dados bancários necessários para depósito em conta corrente.

A importância disponibilizada ao usuário, acrescida dos custos e impostos vigentes, deverá ser devolvida pela contratante à TEMPO USS. Mensalmente, a TEMPO USS emitirá Nota Fiscal englobando os seguintes valores: valor da importância disponibilizada, acrescida dos impostos incidentes sobre o faturamento da TEMPO USS, conforme percentuais definidos pela legislação. Eventuais aumentos de alíquotas e/ou novos impostos serão automaticamente incluídos na Nota Fiscal.

O prazo para disponibilização da importância antecipada é de até 48 horas da solicitação, dependendo da infraestrutura da rede bancária da cidade de destino. Solicitações fora do horário bancário terão o prazo contado a partir do primeiro dia útil subsequente.

**LIMITE: R\$4.000,00 (quatro mil reais) por evento.**



## 9.4 EXCLUSÕES GERAIS

A TEMPO USS não será responsável pelos reembolsos por gastos pessoais do usuário nas seguintes situações:

- Doenças crônicas ou preexistentes que o usuário sofra anteriormente a viagem, conhecidas ou não pelo usuário, assim como sua agudização ou consequências.
- Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do usuário, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do usuário ou causados por má fé;
- Acontecimentos ou consequências causadas por suicídio consumado ou frustrado do usuário;
- Danos sofridos pelo usuário em consequência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem prescrição médica;
- Despesas com aquisição de óculos, lentes, muletas e próteses em geral;
- Danos sofridos em consequência da prática de desportos radicais, tais como, mas não limitados a, alpinismo, ski aquático, caça, pesca submarina, esgrima, esportes que utilizem arma de fogo, e bem assim de práticas desportivas em competição ou treino para competição e apostas;
- Assistências em consequência de um acidente laboral;
- Despesas com fisioterapia;
- Todos os gastos ocasionados pelo diagnóstico ou amento de um estado fisiológico (ex.: gravidez), parto, exame pré-natal e qualquer tipo de “check-up” médico geral;
- Transporte ou remoção sanitária, caso o usuário possa ser tratado localmente e não haja impedimento em seguir viagem;
- Gastos com funeral, cremação ou cerimônia fúnebre;
- Danos sofridos em consequência de atos de terrorismo, guerras, revoltas populares, greves, sabotagem, tumultos e quaisquer perturbações de ordem pública;
- Danos sofridos em decorrência de atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- Danos sofridos em consequência direta ou indireta de irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- Danos sofridos em decorrência de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, tempestade ciclônica atípica, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.;
- Salvamento em mar, montanha ou zonas desérticas.

No caso de extravio de bagagens, não estão cobertos os prejuízos causados direta ou indiretamente pelos seguintes fatores:

- Viagens em meio de transporte de caráter perigoso ou ilegal, no qual o usuário atue como operador ou membro da tripulação ou não apropriado a passageiros;
- Confisco ou apreensão da bagagem por parte da Alfândega ou outra autoridade governamental;
- Falha do usuário em tomar medidas necessárias para salvaguardar ou recuperar a bagagem perdida;
- Falha de notificação às autoridades competentes da Cia. Aérea sobre bagagem perdida no ponto de destino e na obtenção e preenchimento do informe de irregularidade antes de deixar o aeroporto.



## **10. Descrição do produto**

⇒ **ASSISTÊNCIA FUNERAL  
FAMILIAR**

**MULTIASSISTÊNCIA  
PRATA**



## **10.1 DEFINIÇÕES**

**USUÁRIO:** é a pessoa física com até 65 anos na contratação, contratante ou beneficiária do plano de Assistência 24 horas Funeral, contratado junto à contratante.

**PLANO FAMILIAR:** usuário, cônjuge, filhos até 21 (vinte e um) anos de idade ou até 24 (vinte e quatro) anos de idade quando estiver cursando nível universitário ou ainda, filhos dependentes do usuário (pai ou mãe) quando for portador de deficiência que o torne inimputável. Independente da idade ou deficiência de filhos, desde que em conformidade com o Regulamento do Imposto de Renda.

**EVENTO PREVISTO:** Morte Natural ou Acidental (conforme definido na contratação).

## **10.2 LIMITES**

**Atendimento Social, Traslado, Funeral, Cremação ou Sepultamento e Transporte de Familiar = R\$ 3.000,00**

**Obs.: Os serviços a serem prestados, descritos abaixo, bem como os itens a serem disponibilizados para o Funeral, serão determinados pelos limites fixados. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família do usuário.**

## **10.3 PRAZOS / VIGÊNCIAS**

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

## **10.4 ÂMBITO TERRITORIAL**

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

## 10.5 SERVIÇOS

### 10.5.1 ATENDIMENTO SOCIAL

Na ocorrência do óbito do usuário, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes e de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a TEMPO USS, que após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.

**Importante:** O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija.

### 10.5.2 TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA LIBERAÇÃO DO CORPO

No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a TEMPO USS fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério. A TEMPO USS também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo usuário.

### 10.5.3 FUNERAL

Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

- urna;
- higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
- coroa de flores da estação;
- véu;
- paramentos e velas (cavaletes, castiçais e cristo (conforme região) disponibilizados quando necessário e permitido pela família);
- carro fúnebre para remoção dentro do município;
- registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;
- livro de presença (conforme disponibilidade local);

---

<sup>4</sup>Limite de idade de até 65 anos na adesão do produto.

O plano Familiar cobre o usuário, cônjuge, filhos até 21 (vinte e um) anos de idade.

- locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;
- taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;
- locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.

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

#### **10.5.4 CREMAÇÃO**

A TEMPO USS providenciará o traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.

#### **10.5.5 SEPULTAMENTO**

A TEMPO USS providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.

#### **10.5.6 TRASLADO**

No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência, em território nacional, a TEMPO USS providenciará o traslado de a cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou local de sepultamento, conforme designado pela família.

#### **10.5.7 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES**

Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a TEMPO USS poderá transmitir para a família do usuário ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

## 10.6 EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Usuário com idade superior a **65 anos** na data de adesão ao produto.
- Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados.
- Suicídio, quando cometido durante os dois primeiros anos de vigência do plano contratado junto à TEMPO USS.
- Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela Central de Atendimento.
- Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e autorizadas pela Central de Atendimento após 90 dias da ocorrência do evento.
- Sepultamento de membros.



## **11. Descrição do produto**

⇒ **HELP DESK**

**MULTIASSISTÊNCIA  
PRATA**





## 11.1 DEFINIÇÕES

**USUÁRIO:** é a pessoa física titular ou usuária do plano de assistência a informática, contratado junto à contratante.

### **EQUIPAMENTOS ASSESSORADOS E DIAGNOSTICADOS:**

#### **Hardware**

A partir de: Processador Pentium IV ou equivalente,

Memória de 256 MB RAM,

Hard Disk de 4 GB.

#### **Assessórios**

Placa de Vídeo

Placa de TV

Placa de Rede Off-Board (Realtek, 3com)

Gravador e leitor de Cd e DVD

Teclado com Interface

Mouse

#### **Aplicativos**

Sistema Operacional Windows (a partir do Windows XP ) Linux e Macintosh.

**Problema Emergencial:** Para os fins desta proposta, problema emergencial é um evento súbito, inesperado, alheio a vontade do usuário, ocasionado por um problema técnico ou pela falta de conhecimento tecnológico do usuário, que exige um atendimento rápido para auxiliar na resolução do problema, desde que tecnicamente possível.

## 11.2 PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

## 11.3 ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

## 11.4 SERVIÇOS

### 11.4.1 HELP DESK COMPUTADORES

Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o usuário poderá acionar a Central de Atendimento operada pela USS que o auxiliará a solucionar o problema por telefone, desde que o problema não seja físico – peça quebrada.

#### Processos de Atendimento Telefônico

- Suporte, diagnóstico e manutenção / otimização do sistema operacional Windows, Linux e Mac;
- Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hd's externos e outros similares;
- Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos;
- Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus pacotes de serviços;
- Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador;
- Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação);
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet;
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, Outlook Express);
- Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo usuário. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos);
- Suporte a Instalação da rede wireless;
- Suporte a procedimentos de backups.

**LIMITE:** Sem limite

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às

---

<sup>5</sup> Suporte da Central de Atendimento via atendimento telefônico.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

**12h, exceto feriados nacionais.**

### **11.5 FECHAMENTO DO SERVIÇO**

A Central de Atendimento TEMPO USS utilizará todos os recursos possíveis para orientar e solucionar o problema do usuário por telefone (Atendimento Remoto). O atendimento será encerrado após a solução por telefone. Na ocorrência de novos problemas ou dúvidas, o usuário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e abrir um novo chamado. Na impossibilidade da solução do problema por telefone, o usuário será orientado a procurar um técnico o qual será de responsabilidade do usuário localizar, acionar e pagar as despesas. A Central finalizará o serviço.

### **11.6 EXCLUSÕES GERAIS**

Não estão cobertos por esta assistência:

- Equipamentos com idade superior a **6 anos** de fabricação;
- Serviços solicitados por terceiros ou que não sejam pertinentes ao imóvel contratante;
- Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;
- Softwares não licenciados;
- Palmtop, manutenção de periféricos, acessórios e softwares não licenciados;
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização doméstica;
- Servidores, no-Breaks;
- Softwares de Jogos.