

MULTIASSISTÊNCIA CREDICARD

Garantido por Tempo USS - CNPJ 01.979.936/0001-79

MULTIASSISTÊNCIA CREDICARD

- **OBJETIVO**

Fornecimento de serviços de assistência 24 horas em todo território brasileiro, conforme descrição dos serviços.

Não será oferecida ao contratante ou familiar a opção de reembolso de despesas, caso opte por contratar os serviços diretamente de outro prestador de serviço.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

SERVIÇOS PARA RESIDÊNCIA

- **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: Até R\$ 150,00 por evento - 2 intervenções/ano.

OBSERVAÇÕES:

- a) 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;
- b) Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;

- c) Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
- d) 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;
- e) O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;
- f) A TEMPO USS se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

- **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: Até 250,00 por evento - 2 intervenções ao ano.

IMPORTANTE:

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.

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.).

- **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 cadastrada, 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: Até 150,00 por evento - 2 intervenções ao ano.

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.

- **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\$ 80,00 (oitenta reais) – 2 intervenções ao ano.

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.

- **LIMPEZA DA RESIDÊNCIA**

Na hipótese de Evento Previsto (Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval), se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação a residência sem descaracterização do evento previsto, a TEMPO USS se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço.

Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

LIMITE: R\$200,00 (duzentos reais) – 2 intervenções ao ano.

EXCLUSÕES:

- a) Atos de vandalismo, invasão, arrombamento;

- b) Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo;
- c) Serviços de faxina;
- d) Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto;
- e) Despesa com material;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- g) Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

- **VIGILÂNCIA**

Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a TEMPO USS providenciará a vigilância, até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

LIMITE: R\$200,00 (duzentos reais) – 2 intervenções ao ano;

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

- **MUDANÇA E GUARDA-MÓVEIS**

Na hipótese de Evento Previsto (Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, a TEMPO USS se encarregará das despesas.

Importante: A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo usuário, sendo que o limite é de ida e volta.

LIMITE: Mudança (ida e volta) e guarda de móveis R\$ 400,00 (quatrocentos reais) - 2 intervenções/ano

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

- **COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS**

Na hipótese de Evento Previsto (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves), quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a TEMPO USS providenciará se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

LIMITE: R\$400,00 (quatrocentos reais) – 2 intervenções/ano;

IMPORTANTE: A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do usuário.

EXCLUSÕES:

- a) Garantia após 48 horas da colocação da lona;
- b) Troca de telhas;
- c) Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais;
- d) Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;
- e) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- f) Locação de andaime.

- **HOSPEDAGEM**

Na hipótese de Evento previsto (todos os eventos) se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel, a TEMPO USS se encarregará da reserva e pagamento de hotel até o limite previsto, independentemente do número de moradores.

LIMITE: R\$150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, máximo de 4 dias (R\$600,00) - 2 intervenções ao ano;

Obs.: Estão excluídas da garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigobar e similares.

- **REGRESSO ANTECIPADO**

Na hipótese de Evento Previsto (todos os eventos constantes na descrição) ou Quebra de Vidros, se o usuário estiver em viagem, dentro do território nacional, e for necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel, a TEMPO USS providenciará uma passagem aérea na classe econômica para o seu retorno ou outro meio de transporte 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 do usuário, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo.

LIMITE: Meio de Transporte Alternativo a critério da TEMPO USS – 2 intervenções ao ano.

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Esse serviço será fornecido desde que o usuário esteja a mais de 300 quilômetros do local ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

- **RECUPERAÇÃO DE VEÍCULO**

Na hipótese de utilização do serviço de Regresso Antecipado, caso o usuário necessite retornar ao local onde deixou o seu veículo, a TEMPO USS se responsabilizará pelo custo de uma passagem aérea na classe econômica ou outro meio de transporte, a critério da TEMPO USS, para que o veículo possa ser recuperado.

LIMITE: Meio de Transporte Alternativo a critério da TEMPO USS – 2 intervenções ao ano.

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

SERVIÇOS PARA AUTOMÓVEL E MOTOCICLETA

- **AUTOSOCORRO 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: Somente mão de obra;

- **REBOQUE**

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 por evento.

- **TRANSLADO**

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

- **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.

OBSERVAÇÕES:

- 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.

- **TROCA DE PNEU**

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, limitado a 100km por evento.

- **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, limitado a 100km por evento.

- **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 à 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;

- **TRANSPORTE PARA A RECUPERAÇÃO DE 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;

- **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\$150,00 (cem reais) por dia, máximo de 4 dias.

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.

- **MOTORISTA SUBSTITUTO**

Na hipótese da impossibilidade do usuário dirigir o veículo após acidente e, não havendo outro passageiro habilitado para tanto, a TEMPO USS arcará com as despesas de transporte para que um responsável, indicado pelo usuário, possa trazer o veículo e eventuais acompanhantes para seu local de domicílio.

Obs.: Como alternativa ao meio de transporte para o responsável indicado, o usuário poderá optar pela contratação de um motorista profissional e solicitar o reembolso da despesa, desde que previamente autorizada pela Central de Atendimento.

IMPORTANTE: Em se tratando de retorno ao domicílio com o serviço de motorista substituto, este terminará no dia da chegada do veículo ao Município de domicílio do Usuário.

A TEMPO USS não se responsabilizará por despesas com combustível, pedágio, gastos pessoais do motorista ou eventuais danos provocados por este ao veículo cadastrado.

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

- **REMOÇÃO MÉDICO-HOSPITALAR**

Caso o usuário e/ou seu(s) acompanhante(s) sofra(m) acidente com o veículo cadastrado e necessite(m) remoção para um centro hospitalar mais apropriado, será providenciada remoção pelo meio de transporte mais adequado, segundo avaliação médica.

LIMITE: Até R\$ 3.000,00 por ocorrência

FRANQUIA: Fora do município de domicílio do usuário.

- **ENVIO DE ACOMPANHANTE**

Na hipótese de acidente com o veículo, resultando em ferimentos no usuário e caso este permaneça hospitalizado por um período superior a 10 dias e não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que o possa acompanhar, a TEMPO USS garante um meio de transporte mais adequado para que uma pessoa da família ou alguém por ele indicada, residente no país, possa visitá-lo. A escolha pelo meio de transporte mais adequado ficará a critério da TEMPO USS.

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

- **REGRESSO ANTECIPADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTES**

Na hipótese de falecimento de parente de primeiro grau, cônjuge, filhos ou pais, estando o usuário em viagem, a TEMPO USS garante o meio de transporte mais adequado para antecipação do retorno do usuário, desde que não seja possível a locomoção pelo meio inicialmente utilizada na viagem ou que este meio não o conduza em tempo hábil para sua participação no funeral.

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

- **EXCLUSÕES GERAIS**

Não estão cobertos por esta assistência:

ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS (AUTOMÓVEIS E MOTOCICLETAS) DE PASSEIO:

- a) Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
- b) Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- c) Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas;
- d) Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rchas ou corridas;
- e) Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;

- f) Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- g) Consertos de pneus;
- h) Substituição de peças defeituosas no veículo;
- i) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- j) Fornecimento de combustível;
- k) Serviços de assistência para terceiros;
- l) Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- m) Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
- n) 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;
- o) 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;
- p) Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- q) 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.

SERVIÇO FUNERAL INDIVIDUAL

- **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.

- **FUNERAL**

Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado e conforme infraestrutura local:

- a) Urna;
- b) Higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
- c) Coroa de flores da estação;
- d) Véu;
- e) Paramentos e velas;
- f) Carro fúnebre para remoção dentro do município;
- g) Registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;
- h) Livro de presença (conforme disponibilidade local);
- i) Locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;
- j) Taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor - equivalente ou cremação;
- k) Locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com -- valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.

Observação: 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.

- **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.

- **SEPULTAMENTO**

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

- **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.

- **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.

EXCLUSÕES

Não estão cobertos por esta assistência:

- a) Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados.
- b) Sepultamento de membros.

LIMITE: R\$ 2.500,00. Adicional para traslado R\$ 1.000,00 no Brasil e R\$ 5.000,00 no exterior.

SERVIÇOS PARA PESSOAS EM VIAGEM

- **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.

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 por evento, 1 intervenção por ano.

- **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: Meio de Transporte Alternativo (uma passagem de ida/volta, classe econômica, por evento)

- **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\$ 150,00 até 4 dias, por evento

- **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\$ 150,00 até 4 dias, por evento

- **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.

LIMITE: R\$10.000 por evento – 1 intervenção/ano

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.

- **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: Meio de Transporte Alternativo (1 passagem de ida/volta, classe econômica,

por evento).

- **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: Meio de Transporte Alternativo

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

LIMITE: Sem limite

- **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

EXCLUSÕES:

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

- a) Doenças crônicas ou preexistentes que o usuário sofra anteriormente a viagem, conhecidas ou não pelo usuário, assim como sua agudização ou consequências;
- b) 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;
- c) Acontecimentos ou consequências causadas por suicídio consumado ou frustrado do usuário;
- d) 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;
- e) 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;

- f) Assistências em consequência de um acidente laboral;
- g) Despesas com fisioterapia;
- h) Todos os gastos ocasionados pelo diagnóstico ou tratamento de um estado fisiológico (ex.: gravidez), parto, exame pré-natal e qualquer tipo de “check-up” médico geral;
- i) Transporte ou remoção sanitária, caso o usuário possa ser tratado localmente e não haja impedimento em seguir viagem;
- j) Gastos com funeral, cremação ou cerimônia fúnebre;
- k) Danos sofridos em consequência de atos de terrorismo, guerras, revoltas populares, greves, sabotagem, tumultos e quaisquer perturbações de ordem pública;
- l) Danos sofridos em decorrência de atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- m) Danos sofridos em consequência direta ou indireta de irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- n) 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.;
- o) Salvamento em mar, montanha ou zonas desérticas.
- p) No caso de extravio de bagagens, não estão cobertos os prejuízos causados direta ou indiretamente pelos seguintes fatores:
 - q) 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;
 - r) Confisco ou apreensão da bagagem por parte da Alfândega ou outra autoridade governamental;
 - s) Falha do usuário em tomar medidas necessárias para salvaguardar ou recuperar a bagagem perdida;
 - t) 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.

CENTRAL DE INFORMAÇÕES – CONCIERGE

- **INFORMAÇÕES SOBRE CADASTRAMENTO NO C.N.V.R.**

A Central de Atendimento TEMPO USS fornecerá informações sobre procedimentos para cadastramento no C.N.V.R. – Cadastro Nacional de Veículos Roubados. O cadastramento deverá ser feito pelo usuário.

- **TELEFONES ÚTEIS**

A Central de Atendimento TEMPO USS fornecerá ao usuário informações sobre telefones úteis para serviços emergenciais, tais como: polícia, bombeiros, hospitais e farmácias.

- **INFORMAÇÕES SOBRE BLOQUEIO DE CARTÃO DE CRÉDITO**

A Central de Atendimento TEMPO USS fornecerá os telefones das administradoras de cartões de crédito para contato direto do usuário.

Obs.: A TEMPO USS não se responsabilizará pelo bloqueio dos cartões.

- **INFORMAÇÕES SOBRE BLOQUEIO DE CELULAR**

A Central de Atendimento TEMPO USS fornecerá ao usuário os telefones de concessionárias para que ele possa solicitar o bloqueio. Este serviço está restrito a aparelhos de celular pós-pago.

Obs.: A TEMPO USS não se responsabilizará pelo bloqueio dos celulares.

- **INFORMAÇÕES SOBRE CADASTRAMENTO DE CHEQUES PERDIDOS OU ROUBADOS**

A TEMPO USS fornecerá o telefone e/ou endereço do site do Serasa para que o usuário entre em contato e cadastre seus cheques roubados ou perdidos no Sistema Serasa de Consulta de Cheques. O Sistema Serasa proporciona proteção parcial e temporária através da comunicação aos usuários do Sistema Serasa e não substitui o processo de sustação no banco emissor.

Obs.: A TEMPO USS não se responsabilizará pelo cadastramento no sistema de comunicação ou pelo processo de sustação dos cheques perdidos ou roubados junto ao banco emissor.

- **2ª VIA DE DOCUMENTOS**

A Central de Atendimento TEMPO USS fornecerá informações sobre os procedimentos necessários em caso de perda ou roubo de documentos pessoais, bem como orientação para obtenção de 2ªvia.