

CONDIÇÕES GERAIS MULTIASSISTÊNCIA

Você contratou o serviço **MULTIASSISTÊNCIA OURO** 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 e eletrodomésticos: Não se desespere quando seu aparelho ou eletrodoméstico der algum problema, conte com agente.

Todos os serviços cobertos pela **MULTIASSISTÊNCIA OURO** 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 OURO	Veículo
	Residencial
	Pessoas em Viagem
	Funeral Familiar
	Help Desk
	Eletoassist

COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA OURO			
Assistência a automóveis e motocicletas ¹			
SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS
Autossocorro após pane	Envio de mecânico para conserto no local do evento, desde que tecnicamente possível.	Até R\$100 (somente mão de obra)	Pane
Reboque ou recolha após pane ou evento previsto	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
Guarda do veículo	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	
Transporte dentro do município	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	
Envio de chaveiro	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. Obs.: 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
Troca de pneus	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
Pane seca	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

¹Limitada a 3 (três) intervenções/ano para eventos de Pane.

COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA OURO

Assistência a automóveis e motocicletas¹

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS
Meio de transporte alternativo	<p>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.</p> <p><u>Fora do município de domicílio do usuário.</u></p>	<p>Retorno ou continuação de viagem</p> <p>Meio de transporte a critério da TEMPO USS</p>	<p>Acidente, Roubo ou Furto, Incêndio ou Pane</p>
Transporte para recuperação do veículo	<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. <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>	
Hospedagem	<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>Importante: Estão excluídas quaisquer despesas que não façam parte da diária.</p>	<p>Acidente, Roubo ou Furto, Incêndio ou Pane</p>
Serviço de veículo de aluguel	<p>Locação de um veículo popular, caso o veículo do usuário fique imobilizado para reparo por um período igual ou superior a 3 (três) dias.</p> <p><u>Fora do município de domicílio do usuário e conforme disponibilidade local.</u></p>	<p>Até 3 diárias</p> <p>Importante: Estão excluídas quaisquer despesas que não façam parte da diária.</p>	

COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA OURO

Assistência a automóveis e motocicletas¹

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS
Serviços de despachante	<p>1) Custos de honorários com despachante em caso de perda total do veículo, para obtenção das seguintes certidões:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nada consta de furto – DRFA; - Nada consta – DETRAN; - Nada consta – DNER (veículo de outro município); - Certidão negativa de recuperação do veículo DRFA; <p>Despesas com multas de trânsito, impostos, taxa de circulação, juros de mora e outras que não se relacionem com os serviços acima, correrão por conta do usuário.</p>	Sem limite para honorários do despachante	Perda Total
	<p>2) Pagamento de honorários para renovação da C.N.H (vencidas ou a vencer em até 30 dias), exclusivamente nas capitais. Serviço disponível somente ao titular da Assistência 24 horas.</p>		Vencimento da C.N.H
Inclusão do veículo no CNVR	Inclusão do veículo no CNVR – Cadastro Nacional de Veículos Roubados, após comunicação da ocorrência a um órgão oficial competente.	Apenas para o titular	Roubo ou Furto
Detran on line	Informações sobre pontuação da CNH, multas e procedimento dos Detrans de todo o Brasil após consulta no site www.detransp.gov.br .	Apenas para o titular	Conveniência
Motorista substituto	<p>Pagamento das despesas com transporte de um responsável, indicado pelo usuário, para que possa trazer o veículo e seus ocupantes para o local de domicílio, desde que em decorrência de um acidente com o veículo o usuário não possa dirigir.</p> <p><u>Fora do município de domicílio do usuário.</u></p>	Meio de transporte a critério da TEMPO USS	Acidente
Remoção médica Inter hospitalar	<p>Caso o usuário e/ou seu(s) acompanhante(s) sofra(m) acidente com o veículo e necessite(m) remoção para um centro hospitalar mais apropriado, será providenciada remoção pelo meio de transporte mais adequado, segundo avaliação médica.</p> <p><u>Fora do município de domicílio do usuário.</u></p>	Até R\$1.000 por ocorrência	

COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA OURO

Assistência a automóveis e motocicletas¹

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS
Envio de acompanhante	Meio de transporte para envio de um acompanhante (residente no Brasil), caso o usuário e/ou acompanhante (s) permaneça(m) hospitalizado(s) por um período superior a 10 dias e não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que possa(m) acompanhá-lo(s). <u>Fora do município de domicílio do usuário.</u>	Meio de transporte a critério da TEMPO USS	Acidente
Hospedagem para acompanhante	Em complemento ao item anterior, pagamento das despesas de hospedagem ao familiar acompanhante do usuário hospitalizado. <u>Fora do município de domicílio do usuário.</u>	Até R\$100/ dia – máximo de 10 dias	
Retorno antecipado em caso de falecimento de parente	Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da TEMPO USS, na hipótese de falecimento de parente de 1º grau (cônjuge, filhos ou pais). <u>Fora do município de domicílio do usuário.</u>	Meio de transporte a critério da TEMPO USS	Falecimento
Traslado de corpo	Repatriamento/ transporte do corpo do usuário e/ ou acompanhante(s) em esquife standard até o município de sepultamento. <u>Despesas de funeral e enterro não inclusas.</u> <u>Fora do município de domicílio do usuário.</u>	Até R\$1.000	Acidente
Transmissão de mensagens urgentes	Mensagens urgentes quando necessário. <u>Fora do município de domicílio do usuário.</u>	Sem limite	Acidente, Roubo ou Furto, Incêndio ou Pane
Localização e envio de peças	Busca e envio à oficina de peça necessária para conserto do veículo. Os custos da peça e do reparo do veículo são de responsabilidade do usuário. <u>Fora do município de domicílio do usuário.</u>	Peça com até 15 Kg	Acidente ou Pane

COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA OURO

Assistência Residencial

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS
Chaveiro	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 Importante: 2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves
Mão de Obra Hidráulica	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 Importante: 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
Mão de Obra Elétrica	Envio de eletricista 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 Importante: 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.
Vidraceiro	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 OURO

Assistência Residencial

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS
Limpeza da Residência	Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação à residência sem descaracterizar o evento previsto.	R\$300 – 2 intervenções/ano	Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval
Vigilância	Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da residência assistida, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco.	R\$300 – 2 intervenções/ano	Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão
Mudança e Guarda-Móveis	Retirada, guarda de móveis e sua posterior devolução à residência em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos à residência.	R\$400 para Mudança (ida e volta) – 2 intervenções/ano R\$400 para Guarda – 2 intervenções/ano	Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão
Cobertura Provisória de Telhados	Envio de profissional que colocará lona ou plástico no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando a residência exposta a estragos.	R\$400 – 2 intervenções/ano	Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves
Fixação de Antena Receptiva de Sinais	Envio de profissional para fixação ou retirada da antena, caso esteja com risco de queda.	R\$400 – 2 intervenções/ano	Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves
Baby – Sitter	Pagamento das despesas com <i>baby-sitter</i> ou berçário, caso o usuário sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e não tenha quem cuide de dependentes menores de 14 anos durante sua hospitalização.	R\$150/ dia – máximo 3 diárias – 1 intervenção/ano	Roubo ou furto qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves

COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA OURO

Assistência Residencial

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS
Serviços Domésticos Provisórios	Pagamento das despesas com faxineira, caso o usuário sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e fique hospitalizado por um período superior a 5 dias.	R\$400 – 1 intervenção/ano	Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves
Hospedagem	Pagamento de hospedagem do usuário e familiares, caso ocorra um evento previsto que impossibilite a habitação do imóvel.	R\$150 / dia – máximo de 4 dias (R\$600) - 2 intervenções/ano	Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves
Restaurante e Lavanderia	Pagamento das despesas com restaurante e lavanderia caso a cozinha e a área de serviço da residência estejam inutilizadas devido ao evento previsto.	R\$100 / dia – máximo de 4 dias (R\$400) - 2 intervenções/ano	Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves
Guarda de Animais Domésticos	Pagamento das despesas com guarda de animais domésticos, caso a residência sofra um evento previsto e seja desocupada.	R\$30/ dia/animal – máximo de 4 dias e 4 animais – 2 intervenções/ano	Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves
Regresso Antecipado	Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da TEMPO USS, caso ocorra evento previsto ou problema emergencial na residência e o usuário esteja em viagem, não tendo quem resolva o problema no imóvel.	Meio de Transporte Alternativo a critério da TEMPO USS – 2 intervenções/ano	Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros
Recuperação do Veículo	Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da TEMPO USS caso o usuário utilize o serviço anterior e necessite buscar seu veículo.	Meio de Transporte Alternativo a critério da TEMPO USS – 2 intervenções/ano	Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves
Remoção Inter Hospitalar	Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o usuário sofra evento previsto na residência e necessite ser transferido para outro hospital melhor estruturado.	R\$3.000 – 1 intervenção/ano	Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves
Transmissão de Mensagens Urgentes	Mensagens urgentes quando necessário.	Ligações no Território Nacional	Serviço de informações
Serviço de Informação	Telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais.		

COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA OURO

Assistência Residencial

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS
Dedetização	Envio de profissional para dedetização para prevenção de pragas urbanas (formigas, baratas, insetos, ratos, entre outros) no imóvel.	R\$ 300,00 - 1 utilização por ano	Dedetização

COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA OURO

Assistência a pessoas em viagem

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS	ABRANGÊNCIA
Despesas Médicas, Cirúrgicas e de Hospitalização	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
Despesas Odontológicas	Pagamento de despesas com tratamento odontológico de urgência.	R\$300 por evento		
Despesas Farmacêuticas	Pagamento de despesas farmacêuticas, em consequência de acidente ou doença súbita do usuário.	R\$300 por evento		
Indicação Jurídica	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	
Adiantamento de Honorários Legais	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		
Adiantamento de Cauções Penais e Custas Processuais	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 OURO

Assistência a pessoas em viagem				
SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS	ABRANGÊNCIA
Reserva de Bilhetes Para Espetáculos	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
Remoção Médica Inter Hospitalar	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
Transporte e Envio de Familiar	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		
Hospedagem para Familiar	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		
Prolongamento de Estada	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 OURO

Assistência a pessoas em viagem				
SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS	ABRANGÊNCIA
Retorno do Usuário Após Alta Hospitalar	<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	
Envio de Familiar para Acompanhamento de Menores de 14 anos	<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	
Traslado de Corpo	<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	Brasil e exterior
Retorno Antecipado de Acompanhantes e/ou Familiares	<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 OURO

Assistência a pessoas em viagem

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS	ABRANGÊNCIA
Retorno Antecipado em Caso de Falecimento de Parentes	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
Localização e Envio de Bagagem Extraviada	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	
Transmissão de Mensagens Urgentes	Mensagens urgentes quando necessário. <u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u>	Sem limite	Acidente Pessoal ou Doença Súbita	
Informação e Envio de Documentos em Caso de Perda ou Roubo	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	
Informações de Viagens	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	
Garantia de Viagem de Retorno	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	
Organização do Envio de Flores	Envio de flores, conforme dados fornecidos pelo usuário. <u>*Fora do município de domicílio do usuário.</u>		Custo do usuário	

COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA OURO

Assistência a pessoas em viagem

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS	ABRANGÊNCIA
Regresso Antecipado por Ocorrências no domicílio do Usuário	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
Serviço de Indicação Médica	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		
Monitoração Médica	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	
Adiantamento de Fundos em Caso de Roubo ou Furto	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
Adiantamento de Despesas Médicas, Cirúrgicas e de Hospitalização.	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 OURO			
Assistência Funeral Familiar ²			
SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS
Atendimento Social	Suporte à família e acionamento da funerária mais próxima, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.		
Transporte de Familiar para Liberação do Corpo	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>		
Funeral	Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado e conforme infraestrutura local: <ul style="list-style-type: none"> ✓ urna; ✓ higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação); ✓ coroa de flores da estação; ✓ véu; ✓ paramentos e velas; ✓ carro fúnebre para remoção dentro do município; ✓ registro em cartório, quando autorizado pela legislação local; ✓ livro de presença; ✓ 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. 	R\$ 3.000,00 (Limite do conjunto de serviços da Assistência funeral)	Morte Natural ou Acidental
Cremação	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	Sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal, na cidade indicada por esta.		
Traslado	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>		
Transmissão de Mensagens Urgentes	Mensagens urgentes para parentes ou pessoas indicadas no caso de falecimento do usuário.		

²Limite 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 OURO

Assistência A Informática – Help Desk³

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS	ABRANGÊNCIA
DESK TOP E LAP TOP	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hds 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, Anti-Vírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus pacotes de serviços ✓ Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador (Desk top / lap top) ✓ Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Anti-Vírus, 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, OutlookExpress) ✓ Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo usuário. (Ex.: atualizações de anti-vírus, limpeza de discos) ✓ Suporte a instalação da rede wireless ✓ Suporte a procedimentos de backups 	Sem limite	Conveniência	Brasil
GPS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instrução por telefone ao usuário para instalação do equipamento, incluindo conexões de cabos, configurações gerais do aparelho e orientação para utilização das principais funções; ✓ Orientação para configurações pessoais do produto; ✓ Suporte e configuração de Rota – Origem e destino; ✓ Configurações gerais do Viva-voz; ✓ Instruções para a atualização de softwares de mapas. 			

³ 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.

COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA OURO

Assistência A Informática – Help Desk³

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS	ABRANGÊNCIA
GAMES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalação por telefone de videogame (Nintendo, Wii, Xbox e Playstation) com a televisão ✓ Conexão do game com a internet ✓ Configuração para utilizações de software ✓ Instruções gerais de uso do hardware. 	Sem limite	Conveniência	Brasil
SMARTPHONE E DEMAIS APARELHOS CELULARES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Configuração de smartphones (iPhone, Blackberry) ✓ Instruções gerais de manuseio e utilização ✓ Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, bookmarks e arquivos. 			
FOTO E VÍDEO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalação por telefone de câmeras digitais e filmadoras ✓ Conexão com o computador ✓ Instruções de transferência de arquivos para o computador e vice-versa ✓ Instruções gerais de manuseio e utilização. 			
IPAD/ TABLET	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instruções gerais de manuseio e utilização ✓ Configuração inicial do equipamento: rede wifi, contas e e-mail ✓ Instruções para download de aplicativos ✓ Sincronismo com o computador, contatos, calendários e bookmarks ✓ Informações de utilização do iBook: salvando bookmarks, dicionário, busca da palavra na internet. 			
AMAZON KINDLE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instruções de uso e utilização dos 5 controles (home, back, next-previous page e teclado), ✓ Como criar, editar e apagar bookmarks e notas em seu livro, ✓ Registro e Associação do Kindle na Amazon ✓ Ativando suas funcionalidades como Text to Speech, definições de palavras, etc., ✓ Gerenciamento de seu ebook: download de livros e documentos, conversão de arquivos pessoais (pdf e outros) para leitura no kindle, ✓ Configurando os tipos de buscas: no conteúdo do livro, na internet, no Wikipedia, ✓ Instruções de como navegar na internet com o kindle. 	Sem limite	Conveniência	Brasil

COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA OURO

Eletoassist

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS
Conserto de Eletrodomésticos	<p>Pagamento da mão-de-obra para conserto do eletrodoméstico, respeitando o limite, conforme abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - LINHA BRANCA COZINHA - Fogão a Gás, Refrigerador (Geladeira), Freezer e Lavadora de Louças. - LAVANDERIA - Lavadora de Roupas e Secadora de Roupas <p>Horário de Atendimento: Horário comercial, de segunda a sexta das 8h às 18h</p> <p>Idade dos Eletrodomésticos: Até 06 anos de fabricação</p> <p>Importante: Os agendamentos poderão ser solicitados através do 0800, 24 horas por dia, 7 dias por semana.</p>	<p>Mão de obra até o limite de R\$ 200,00 por conserto e poderá ser acionada até 2 (duas) vezes por ano.</p>	Defeito Técnico



12. Descrição do produto

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

MULTIASSISTÊNCIA
OURO



12.1 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.

12.2 PRAZOS / VIGÊNCIAS

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

12.3 ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA OURO

Assistência a automóveis e motocicletas

12.4 SERVIÇOS – Limitados a 3 (três) intervenções para eventos de pane

12.4.1 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

12.4.2 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.

12.4.3 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.

12.4.4 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.

12.4.5 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.

12.4.6 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.

12.4.7 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.

12.4.8 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.

12.4.9 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.

12.4.10 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.

12.4.11 SERVIÇO DE VEÍCULO DE ALUGUEL

Na hipótese de evento previsto, após confirmação da necessidade de imobilização do veículo para reparo por período igual ou superior a (03) três dias, a TEMPO USS providenciará um veículo popular, durante o período contratado, que deverá ser retirado pelo usuário na locadora indicada pela Assistência 24 horas.

Não estão inclusas as despesas com seguro total, quilometragem, taxa de retorno, combustível, pedágios, etc. O fornecimento desse serviço está condicionado aos requisitos e exigências habituais das locadoras, bem como à existência de locadoras em funcionamento no município do evento e disponibilidade de veículos.

Na ocorrência de eventos em locais e horários que não haja plantão de lojas de locação de veículos, ou ainda quando não houver veículo de aluguel disponível, poderão ser utilizados os serviços de táxi, porém, nesses casos, as despesas adquiridas com o serviço de táxi serão abatidas do período máximo previsto para o veículo de aluguel, ficando excluídas as despesas de combustível ou pedágio.

Em se tratando de retorno ao domicílio com o veículo de aluguel, o serviço terminará no dia da chegada ao domicílio do usuário, não podendo o prazo de aluguel do veículo ultrapassar o limite previsto acima.

LIMITE: Até 3 diárias;

FRANQUIA: Fora do município de domicílio do usuário.

12.4.12 SERVIÇOS DE DESPACHANTE

Na hipótese de **perda total do veículo**, quando solicitado, a TEMPO USS providenciará e arcará com os custos de honorários para obtenção das certidões abaixo:

- Nada consta de furto – DRFA;
- Nada consta – DETRAN;
- Nada consta – DNER (veículo de outro município);
- Certidão negativa de recuperação do veículo DRFA;

Todas as demais despesas tais como: multas de trânsito, impostos, taxa de circulação, juros de mora e outras que não se relacione com os serviços acima, correrão por conta do usuário.

LIMITE: Sem limite para honorários do despachante;

FRANQUIA: Sem franquia.

Na hipótese de vencimento ou na eminência de vencimento (30 dias de antecedência) da Carteira Nacional de Habilitação, o usuário efetuará o contato através da Central 0800 e a Assistência o orientará quanto aos procedimentos, documentos necessários e locais para o processo de renovação da C.N.H.

Os honorários dos despachantes são de responsabilidade da Assistência 24 horas, que fará a indicação dos despachantes mais próximos para a execução dos serviços. As taxas oficiais referentes a esse serviço são de responsabilidade do usuário.

Observações:

- Esse serviço está disponível exclusivamente para as **capitais**;
- Impreterivelmente as carteiras a serem renovadas deverão ser do mesmo Município;
- Serviço válido apenas para o **titular da Assistência 24 horas** com C.N.H vencida ou a vencer em até 30 dias;

Obrigatória apresentação do cartão de identificação do usuário, dentro da vigência do Contrato.

12.4.13 INCLUSÃO DO VEÍCULO NO CNVR

Na hipótese de roubo ou furto do veículo, após a comunicação da ocorrência a um órgão oficial competente (Boletim de Ocorrência), a Central de Atendimento, após da confirmação de algumas informações, poderá providenciar, quando solicitado, o cadastro no **CNVR – Cadastro Nacional de Veículos Roubados**. O CNVR é o maior Banco de Dados privado de veículos roubados/ furtados do Brasil. Em atividade desde 1982, o CNVR tem armazenado informações de 3,5 milhões de veículos e é consultado diariamente por Órgãos públicos (Polícias Cíveis, Militares, Federais e Rodoviárias, Detrans, etc.), órgãos privados (Seguradoras, Financeiras, Frotistas, Locadoras, Revendedores de Veículos etc.) e pelo público em geral.

O objetivo principal do CNVR é auxiliar o usuário na rápida identificação e recuperação de autos roubados ou furtados no Brasil e em países do Mercosul. Atualmente este Banco de Dados é composto pelos principais dados do veículo, do proprietário e da ocorrência.

Para agilizar o atendimento, é importante que o usuário tenha em mãos todos os dados do veículo, endereço residencial e telefone para contato posterior.

LIMITE: Sem limite (apenas para o titular);

FRANQUIA: Sem franquia.

12.4.14 DETRAN ON LINE

Na hipótese em que o usuário julgar necessário, a TEMPO USS poderá fornecer informações sobre pontuação da CNH, multas e procedimentos dos Detrans de todo o Brasil através do site www.detransp.gov.br.

Obs.: Esse serviço é disponibilizado pelos Estados e a manutenção das informações é de responsabilidade exclusiva dos órgãos públicos. A TEMPO USS não se responsabiliza pelas informações contidas no site e terá acesso apenas às informações que lá estiverem divulgadas. Para acessar os registros é necessário que o usuário informe os dados do veículo como (Placa, Renavam e/ou CPF do usuário).

LIMITE: Sem limite (apenas para o titular da Assistência);

FRANQUIA: Sem franquia.

12.4.15 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.

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

FRANQUIA: Fora do município de domicílio do usuário.

12.4.16REMOÇÃO MÉDICA INTER HOSPITALAR

Na hipótese de acidente com o veículo, após serem prestados os primeiros socorros e sendo necessária a remoção hospitalar do usuário ou de seu(s) acompanhante(s) até um local de atendimento médico mais apropriado, segundo avaliação médica da TEMPO USS, será providenciada a remoção pelo meio mais compatível, ou seja, 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 extrema necessidade médica poderá determinar a remoção do usuário, bem como a escolha do meio de transporte.

LIMITE: Até R\$ 1.000,00 (mil reais) por ocorrência;

FRANQUIA: Fora do município de domicílio do usuário.

12.4.17ENVIO 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;

FRANQUIA: Fora do município de domicílio do usuário.

12.4.18HOSPEDAGEM PARA ACOMPANHANTE

Em complementação à cobertura envio de acompanhante, a TEMPO USS garante as despesas com estada em hotel para o familiar acompanhar o usuário hospitalizado. A TEMPO USS se responsabiliza somente pelas diárias de hotel.

LIMITE: Até R\$ 100,00 (cem reais) por dia, máximo de 10 dias;

FRANQUIA: Fora do município de domicílio do usuário.

EXCLUSÕES: Não inclui despesas com alimentação ou extras que não façam parte da diária.

12.4.19 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;

FRANQUIA: Fora do município de domicílio do usuário.

12.4.20 TRASLADO DE CORPO

Na hipótese de falecimento do usuário e/ou de seu(s) acompanhante(s) em decorrência de acidente com o veículo, a TEMPO USS atentarà às formalidades administrativas necessárias para o repatriamento/transporte dos corpos, transportando-os em esquite standard até o município de domicílio ou de sepultamento do usuário no Brasil, não estando incluídas as despesas relativas ao funeral e enterro.

LIMITE: Até R\$ 1.000,00 (mil reais);

FRANQUIA: Fora do município de domicílio do usuário.

12.4.21 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Na hipótese de evento previsto com o usuário, a TEMPO USS poderá a partir de um comunicado, avisar seus parentes ou sua empresa sobre o seu estado de saúde e localização.

LIMITE: Ligações no território nacional;

FRANQUIA: Fora do município de domicílio do usuário.

LOCALIZAÇÃO E ENVIO DE PEÇAS

Na hipótese de pane ou acidente e não sendo encontrada no município do reparo do veículo a peça (máximo de 15 kg) necessária para conserto, a TEMPO USS se responsabilizará pela busca e envio à oficina. O custo da peça e do reparo do veículo é de responsabilidade do usuário.

Estão excluídas as despesas com procura, localização e envio de peças do exterior para o Brasil.

LIMITE: Peças com até 15 kg;

FRANQUIA: Fora do município de domicílio do usuário.

OBS.: Na hipótese de peças com peso superior ao limite estabelecido no quadro acima, os custos de envio serão de responsabilidade do usuário.

12.5 DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA

- ✓ Em caso de carros importados ou veículos em garantia de fábrica, o reboque será efetuado até uma oficina ou concessionária mais próxima no raio máximo contratado, ficando a cargo do usuário as despesas excedentes em caso de escolha por um reboque até uma oficina ou concessionária fora deste raio de ação;
- ✓ O usuário deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque;
- ✓ Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do usuário;
- ✓ A TEMPO USS estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior;
- ✓ Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina;
- ✓ Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais;
- ✓ A TEMPO USS não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de "munck" ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque.

12.6 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, rachas 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.



13. Descrição do produto

⇒ **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL**

**MULTIASSISTÊNCIA
OURO**



13.1 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;
- VENDEVAL / 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.

13.2 PRAZOS / VIGÊNCIAS

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

13.3 ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

COBERTURA MULTIASSISTÊNCIA OURO

Assistência Residencial

13.4 SERVIÇOS

13.4.1 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.

13.4.2 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.).

13.4.3 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.

13.4.4 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.

13.4.5 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\$300,00 (trezentos reais) – 2 intervenções ao ano;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial;

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.

13.4.6 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\$300,00 (trezentos reais) – 2 intervenções ao ano;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;

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

13.4.7 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) R\$400,00 (quatrocentos reais) - 2 intervenções/ano

Guarda-Móveis R\$400,00 (quatrocentos reais)- 2 intervenções/ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial;

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.

13.4.8 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;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;

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.

13.4.9 FIXAÇÃO DE ANTENAS

Na hipótese de **Evento Previsto** (vendaval, granizo, impacto de veículos, queda de aeronaves), se ocorrer deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, a TEMPO USS enviará um profissional para realizar a fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns.

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

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial;

EXCLUSÕES:

- a) Ajuste de sintonia de canais;
- b) Substituição de peças;
- c) 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;
- d) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- e) Locação de andaime;

13.4.10BABY SITTER

Na hipótese de Evento Previsto (todos os eventos) no imóvel, se o usuário sofrer dano físico de natureza grave e tiver que permanecer hospitalizado por período superior a 01 (um) dia, não havendo nenhum outro adulto ou familiar que possa tomar conta dos dependentes menores de 14 anos, a TEMPO USS arcará com as despesas até o limite, com a contratação de uma baby-sitter ou utilização de um berçário.

LIMITE: R\$150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, máximo de 3 diárias – 1 intervenção ao ano.

13.4.11SERVIÇOS DOMÉSTICOS PROVISÓRIOS

Na hipótese de Evento Previsto (todos os eventos), se ocorrer acidente pessoal com o(a) usuário(a) e seja necessária sua hospitalização por período superior a 05 (cinco) dias, a TEMPO USS arcará com as despesas até o limite, com a contratação de uma faxineira ou empregada doméstica temporária.

LIMITE: R\$400,00 (quatrocentos reais) - 1 intervenção ao ano;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;

OBS.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como os custos com materiais, serão de responsabilidade do usuário.

13.4.12HOSPEDAGEM

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;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;

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

13.4.13 RESTAURANTES E LAVANDERIAS

Na hipótese de Evento Previsto (todos os eventos) se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel ou se tenham ficado inutilizáveis a cozinha e a área de serviço, a TEMPO USS arcará com as despesas até o limite com restaurantes e/ ou lavanderias.

LIMITE: R\$100,00 (cem reais) por dia, máximo de 4 dias (R\$400,00) - 2 intervenções ao ano;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como os custos com alimentos e/ ou bebidas, serão de responsabilidade do usuário.

13.4.14 GUARDA DE ANIMAIS DOMÉSTICOS

Na hipótese de Evento Previsto (todos os eventos), se verificada a necessidade de desocupação do imóvel, e não havendo quem possa tomar conta dos animais domésticos, a TEMPO USS se encarregará com as despesas com a guarda em local apropriado.

LIMITE: R\$30,00 (trinta reais) por dia por animal, máximo de 4 dias e 4 animais – 2 intervenções ao ano;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;

Obs.: A responsabilidade da TEMPO USS limita-se aos custos de estadia do animal. Os custos que excederem os limites serão de responsabilidade do usuário.

13.4.15 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;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;

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.

13.4.16 RECUPERAÇÃO DO 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;**

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: **24 horas;**

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

13.4.17 REMOÇÃO INTER HOSPITALAR

Na hipótese de **Evento Previsto** (todos os eventos constantes na descrição), se resultarem feridos, em que após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes, havendo a necessidade de remoção do usuário e seus dependentes para uma unidade hospitalar mais apropriada, segundo avaliação médica, a TEMPO USS providenciará esta remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação, ou seja, via UTI aérea, avião de linha regular, *extra-seats*, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à TEMPO USS que determinará, ainda, o meio de transporte.

Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção ou repatriação do usuário, bem como a escolha do meio de transporte.

LIMITE: **R\$3.000,00 (três mil reais) – 1 intervenção ao ano;**

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: **24 horas;**

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade do usuário. A TEMPO USS não é responsável pelo ingresso dos usuários na unidade hospitalar previamente contatada.

13.4.18 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS

Na hipótese em que o usuário entender necessário, terá a disposição a Central de Atendimento 24 horas da TEMPO USS, para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do Território Nacional.

LIMITE: **Ligações no Território Nacional;**

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: **24 horas.**

13.4.19 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO

Na hipótese em que o usuário solicitar informação sobre telefones de serviços residenciais (dedetizadoras, lavanderias e limpeza) e/ou emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), a TEMPO USS fornecerá o telefone disponível no cadastro de seus prestadores e/ou sites de consultas telefônicas. A TEMPO USS se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s). É de responsabilidade do usuário acionar o serviço.

Obs.: A TEMPO USS não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede TEMPO USS e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

LIMITE: **Ligações no Território Nacional.**

13.4.20 DEDETIZAÇÃO

A Tempo USS enviará à residência, uma empresa especializada no serviço de dedetização para prevenção ou controle de pragas urbanas (formigas, baratas, insetos, ratos entre outros) no imóvel, respeitando o limite contratado.

LIMITE: **Até R\$ 300,00 e 1 intervenção por ano.**

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: **Comercial**

IMPORTANTE:

- 1) O prazo de garantia dependerá da avaliação técnica da empresa credenciada, que emitirá um Certificado ou Comprovante de Garantia dos Serviços ou um Check List, podendo ser com até 30 dias de validade, conforme previsto em lei.
- 2) A TEMPO USS está preparada para atender as grandes cidades e principais capitais. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.
- 3) Conforme necessidade da contratante, será realizado um cronograma de expansão da Rede de Prestadores, sendo avaliada a carteira e quantidade de atendimentos.

13.5 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;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- 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.



14. Descrição do produto

⇒ **ASSISTÊNCIA PESSOAS EM VIAGEM**

**MULTIASSISTÊNCIA
OURO**



14.1 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.

14.2 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.

14.3 SERVIÇOS

SERVIÇOS DISPONÍVEIS SOMENTE NO EXTERIOR

14.3.1 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

14.3.2 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

14.3.3 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

14.3.4 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

14.3.5 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

14.3.6 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

14.3.7 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

14.3.8 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

14.3.9 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

14.3.10 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.

14.3.11 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.

14.3.12 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

14.3.13 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

14.3.14 TRASLADO DE CORPO

Se em consequência de acidente pessoal ou doença súbita ocorrer o falecimento do usuário, a TEMPO USS atenderá 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.

14.3.15 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

14.3.16 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.

14.3.17 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

14.3.18 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

14.3.19 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

14.3.20 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

14.3.21 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

14.3.22 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**

14.3.23 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**

14.3.24 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**

14.3.25 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)

14.3.26 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

14.3.27 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.

14.4 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.



15. Descrição do produto

⇒ **ASSISTÊNCIA FUNERAL
FAMILIAR**

**MULTIASSISTÊNCIA
OURO**



15.1 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).

15.2 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.

15.3 PRAZOS / VIGÊNCIAS

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

15.4 ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

15.5 SERVIÇOS

15.5.1 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.

15.5.2 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.

15.5.3 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);

⁴Limite 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.

15.5.4 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.

15.5.5 SEPULTAMENTO

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

15.5.6 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.

15.5.7 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.

15.6 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.



16. Descrição do produto

⇒ **HELP DESK**

**MULTIASSISTÊNCIA
OURO**



16.01 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 cobertura, 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.

16.2 PRAZOS / VIGÊNCIAS

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

16.3 ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

16.4 SERVIÇOS

16.4.1 HELP DESK MICROCOMPUTADORES (DESK TOP E LAP TOP)

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 do sistema operacional Windows e Linux;
- Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hds 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, Anti-Vírus, 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, Anti-Vírus, 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, OutlookExpress);
- Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo usuário. (Ex.: atualizações de anti-vírus, 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 12h, exceto feriados nacionais.

16.4.2 HELP DESK GPS

- Instrução por telefone ao usuário para instalação do equipamento, incluindo conexões de cabos, configurações gerais do aparelho e orientação para utilização das principais funções;
- Orientação para configurações pessoais do produto;
- Suporte e configuração de Rota – Origem e destino;
- Configurações gerais do Viva-voz;
- Instruções para a atualização de softwares de mapas.

LIMITE: Sem limite.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

16.4.3 HELP DESK GAMES

- Instalação por telefone de videogame (Nintendo, Wii, Xbox e Playstation) com a televisão;
- Conexão do game com a internet;
- Configuração para utilizações de software;
- Instruções gerais de uso do hardware.

LIMITE: Sem limite.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

16.4.4 HELP DESK SMARTPHONE E DEMAIS APARELHOS CELULARES

- Configuração de smartphones (iPhone, Blackberry);
- Instruções gerais de manuseio e utilização;
- Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, boodmarks e arquivos.

LIMITE: Sem limite.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

16.4.5 HELP DESK FOTO E VÍDEO

- Instalação por telefone de câmeras digitais e filmadoras;
- Conexão com o computador;
- Instruções de transferência de arquivos para o computador e vice-versa;
- Instruções gerais de manuseio e utilização.

LIMITE: Sem limite.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

16.4.6 HELP DESK IPAD/ TABLET

- Instruções gerais de manuseio e utilização;
- Configuração inicial do equipamento: rede wifi, contas e e-mail;
- Instruções para download de aplicativos;
- Sincronismo com o computador, contatos, calendários e bookmarks;
- Informações de utilização do iBook: salvando bookmarks, dicionário, busca da palavra na internet.

LIMITE: Sem limite.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

16.4.7 HELP DESK AMAZON KINDLE

- Instruções de uso e utilização dos 5 controles (home, back, next-previous page e teclado);
- Como criar, editar e apagar bookmarks e notas em seu livro;
- Registro e Associação do Kindle na Amazon;
- Ativando suas funcionalidades como Text to Speech, definições de palavras, etc.;
- Gerenciamento de seu ebook: download de livros e documentos, conversão de arquivos pessoais (pdf e outros) para leitura no kindle;
- Configurando os tipos de buscas: no conteúdo do livro, na internet, no Wikipedia;
- Instruções de como navegar na internet com o kindle.

LIMITE: Sem limite.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

16.4.8 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.

16.4.9 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.



17. Descrição do produto

⇒ **ELETROASSIST**

**MULTIASSISTÊNCIA
OURO**



17.1 DEFINIÇÕES

O **Eletoassist** administra a mão-de-obra e/ou de reposição de peças/ componentes até o limite de cobertura e dependendo do plano contratado, para o conserto do eletrodoméstico com até 06 anos de fabricação, afetado pela ocorrência de um defeito.

O horário para agendamento da visita técnica será das 8h às 18h de segunda a sexta, conforme disponibilidade do técnico responsável.

Obs.: Fica a critério da Assistência a escolha pelo técnico responsável. O usuário não poderá solicitar o envio de um outro técnico para realizar o serviço.

Os custos de execução do serviço que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

USUÁRIO: é a pessoa física contratante ou beneficiária do plano de Assistência 24 horas contratado junto à contratante.

PRODUTO: é o eletrodoméstico nacional pertencente(s) e utilizado(s) única e exclusivamente nas dependências do imóvel, com as peças originais do Fabricante e com até 6 (seis) anos de idade de fabricação (constante na NF) no momento do Defeito.

DEFEITO: é uma falha ou pane de fabricação de origem elétrica, eletrônica, mecânica ou outra que impeça o funcionamento ou uso normal do produto;

FABRICANTE: é a empresa nacional que originalmente manufaturou ou montou o produto;

GARANTIA DO FABRICANTE: é a garantia inicial oferecida pelo Fabricante e prevista no Certificado de Garantia ou Manual do Produto;

REDE DE PRESTADORES: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da TEMPO USS, devidamente selecionadas e qualificadas, aptas para prestação dos serviços de conserto de eletrodomésticos.

17.2 PRAZOS / VIGÊNCIAS

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

17.3 ÂMBITO TERRITORIAL

A TEMPO USS está preparada para atender de acordo com as condições do produto em todas as capitais e nas grandes cidades brasileiras, através de uma rede de Assistência Técnica credenciada e especializada. Nas demais cidades que não tenham infraestrutura consultar a Central de Atendimento para orientações.

17.4 CARÊNCIA

Após contratação, o usuário terá uma carência de 30 dias para a 1ª utilização do produto de Assistência Eletroassist.

17.5 SERVIÇOS

17.5.1 MÃO-DE-OBRA ESPECIALIZADA PARA CONSERTO DE ELETRODOMÉSTICOS

Na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico, a TEMPO USS arcará com o custo de mão-de-obra para conserto (conforme contratado). Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico e fora de cobertura da garantia do fabricante, que guarnecem a residência coberta (SOMENTE um item por tipo de produto) e sejam de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país com disponibilidade de peças de reposição:

- LINHA BRANCA

Cozinha - Fogão à Gás, Refrigerador (Geladeira), Freezer e Lavadora de Louças;

Lavanderia - Lavadora de Roupas e Secadora de Roupas.

Os eletrodomésticos elegíveis para a cobertura devem possuir até 06 (seis) anos de idade na data da ocorrência do defeito, conforme plano de cobertura contratado. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do n.º de série do eletrodoméstico.

LIMITE: Mão-de-Obra até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento - 02 acionamentos/ano

17.6 EXCLUSÕES GERAIS

Estarão excluídos desta cobertura os seguintes defeitos ou falhas:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário.
- Produtos Importados e/ou que não possuam peças disponíveis para substituição;
- Defeitos previstos pela Garantia do Fabricante durante a sua vigência, além dos que o Fabricante, a qualquer tempo, esteja obrigado a reparar em decorrência de lei, condenação judicial ou ocorrência de "recall" e ainda as ocorrências pelas quais tenham se responsabilizado através de qualquer meio de comunicação;
- Causado por: fogo, acidente de qualquer tipo, atos decorrentes da natureza, roubo, furto, arrombamento, vandalismo, tumulto, motim, rebelião, revolta, revolução, força militar, danos intencionais, utilização inadequada ou negligência do usuário, caso fortuito ou de força maior, etc.;
- Qualquer oxidação (ex: ferrugem) em qualquer parte do Produto ou qualquer Defeito causado por esta;
- Causado por derramamento ou contaminação de quaisquer líquidos no Produto e/ou exposição à umidade ou calor excessivo;
- Causado por falta de limpeza, conservação, manutenção periódica ou preventiva;
- Causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
- Causado por transporte impróprio ou inadequado;
- Ocorrido antes do início e/ou informado após o término da vigência;
- Decorrente de revisão ou conserto do Produto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
- Causado por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;
- Causados por partes, peças e componentes que são consumíveis ou sofram desgaste natural tais como: filtros e feltros de limpeza, tubos, mangueiras e drenos, gaxetas e borrachas vedadoras, botões e puxadores, pés e calços de sustentação, etc., independentemente da origem do problema;
- Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado;
- Lâmpadas, espelhos ou quaisquer componentes de vidro do Produto;
- Qualquer tipo de acessório como frontal da porta, prateleiras, gavetas, dispenser, correções, tampas, etc., assim como quaisquer outros acessórios não previstos pela Garantia do Fabricante;

- Quaisquer danos estéticos no Produto como: arranhões, riscos, marcas, pontadas ou amassados; painéis, tampas ou botões trincados ou quebrados; pinturas e acabamentos manchados, removidos ou descascados; sujeira; desgaste ou desbotamento pelo uso ou limpeza constante.

Estão excluídos deste serviço os seguintes custos:

- Custos de conserto, atendimento, deslocamentos, inspeção e avaliação técnica ao Produto que não apresentar Defeito ou decorrer de causas ou defeitos não previstos pela Assistência;
- Quaisquer custos para serviços de: instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, limpeza ou lubrificação, regulagem, reapertos ou alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do Produto;
- Quaisquer custos se ocorrer qualquer alteração no Produto ou se o mesmo for utilizado de maneira não recomendada pelo Fabricante, incluindo, mas não se limitando, a falha de uma peça feita sob encomenda ou acrescentada ao Produto;
- Custos e qualquer responsabilidade por dano à propriedade, por lesão ou morte de qualquer pessoa que decorra do manuseio, operação, conservação ou uso do Produto, esteja ou não relacionado com as partes, peças ou componentes previstos pelo Seguro Residência; custos e qualquer responsabilidade por perda de uso, tempo, lucro, inconveniência ou qualquer outra perda do usuário e/ou de terceiros decorrente de um Defeito no Produto.

IMPORTANTE: Não haverá reembolso, em qualquer hipótese, de gastos relativos a serviços organizados, contratados e/ou executados pelo próprio e/ou por terceiros, sem a prévia e expressa autorização da TEMPO USS.

O Cliente poderá perder o direito à cobertura do produto Conserto de Eletrodomésticos quando houver Defeito ou custos oriundos de reclamação fraudulenta tais como: falsificar documentos; alterar ou falsificar Produto com direito à cobertura; fornecer informações não verídicas. Nestes casos a cobertura de Conserto de Eletrodomésticos estará automaticamente encerrada.