



AmericaBRB
ASSISTÊNCIAS

Soluções práticas para o seu dia a dia



ÍNDICE

AMERICABRB ASSISTÊNCIAS BEM-ESTAR	4
DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO SERVIÇO ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL	4
DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FUNERAL ESTENDIDO	13
ASSISTÊNCIA MÉDICA POR TELEMEDICINA	16
AMERICABRB ASSISTÊNCIAS CASA	20
DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO SERVIÇO ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL	20
AMERICABRB ASSISTÊNCIAS CASA+	33
DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO SERVIÇO ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL	33
DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO PRODUTO	47
INSPEÇÃO DOMICILIAR KIDS	47
DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	51
ASSISTÊNCIA INSPEÇÃO DOMICILIAR SÊNIOR	51
DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO PRODUTO	54
ASSISTÊNCIA DOMICILIAR PCN	54
AMERICABRB ASSISTÊNCIAS Auto	60
DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS/MOTOS	60
DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FUNERAL	64
AMERICABRB ASSISTÊNCIAS Auto+	67
DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FUNERAL	73
AMERICABRB ASSISTÊNCIAS PET	77
DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA A ANIMAIS PET	77
AMERICABRB ASSISTÊNCIAS PET+	83
DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA A ANIMAIS PET	83
POLÍTICAS GERAIS DE CANCELAMENTO	91



AmericaBRB
ASSISTÊNCIAS

Soluções práticas para o seu dia a dia



CONDIÇÕES GERAIS

AMERICABRB ASSISTÊNCIAS BEM-ESTAR
DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO SERVIÇO ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

1.1. DEFINIÇÕES

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

CANCELAMENTO DO SERVIÇO: Em caso de necessidade de cancelamento do serviço acionado por parte do Usuário, o mesmo deverá contatar a central de assistência para cancelamento em até 10 min, contados do acionamento do serviço. Após este prazo, será considerado como serviço utilizado / realizado.

CHAVEIRO: Perda, Quebra da chave na fechadura, roubo ou furto da (s) chave (s) de porta (s) de acesso ao Residência Assistida.

EVENTO PREVISTO: Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no Residência Assistida e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

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

FATO GERADOR: em complemento a definição do Evento Previsto e Evento Emergencial especificados acima, para aplicar o limite de cobertura, a assistência será prestada visando atender da melhor forma o Usuário/segurado, retirando-o da situação emergencial. O fato gerador analisado para a assistência será o que está ocasionando ou ocasionou o problema, podendo envolver vários componentes ou pontos durante a assistência. Ex.: Caso ocorra um raio ou queda de energia danificando lâmpada(s), tomada(s) entre outros pontos elétricos do Residência Assistida, será prestado o serviço para restabelecer a energia e o perfeito funcionamento de todos os pontos, consumindo 1 intervenção, respeitando o limite monetário.

Caso seja um problema isolado sem ligação com o “fato gerador”, **ex.: o raio ou queda de energia não afetou a fiação da cozinha e o cliente informa que as tomadas deste cômodo estão em curto ou sem funcionar, a assistência poderá ser fornecida, descontado do limite de outra intervenção, caso o Usuário/segurado disponha e concorde, solicitando neste caso, a abertura de uma nova assistência.** Uma outra opção será o Usuário/segurado arcar com as despesas extras diretamente com o

Prestador, para que não seja consumido o seu limite de intervenção. **RESIDÊNCIA ASSISTIDA:** designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

INTERVENÇÃO: Refere-se à quantidade de utilizações dos serviços a serem disponibilizados durante o período de vigência, conforme LIMITE contratado. Será considerado uma Intervenção utilizada, sempre que liberado o serviço solicitado ao Usuário e/ou na necessidade de cancelamento da intervenção da assistência, caso não seja realizado o cancelamento no prazo máximo de até 10 minutos, junto a central de assistência.

MATERIAL BÁSICO: Entende-se por Material básico, o conjunto dos objetos que são utilizados para concluir ou auxiliar na conclusão de algum reparo ou serviço de instalação residencial. Exemplo, para o serviço de encanador teríamos o material básico Veda Rosca. Este material poderá ser disponibilizado ou não pelos Prestadores da Central de Assistência, conforme produto / serviço contratado.

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, ou conforme período de vigência contratado.

PEÇA: Entende-se por peça, um ou mais elementos que formam um conjunto e permite o funcionamento de um todo. Para o conceito de assistência, Peça define-se como item necessário para o funcionamento de um equipamento residencial (eletrodoméstico ou eletroeletrônico), exemplo um motor de geladeira.

PRESTADORES: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da TEMPO, 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.

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, ralos, 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 faça, 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.

PROBLEMA EMERGENCIAL: Para os fins do produto Assistência Residencial, Problema Emergencial é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste

de materiais no Residência Assistida, 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:

QUEBRA DE VIDROS: Para os fins do produto Assistência Residencial, 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 Residência Assistida vulnerável.

OBS.: Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura. A TEMPO 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 será tirar o Usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado. Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação do Residência Assistida.

RETORNO E GARANTIA

- a) Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias, após a execução do serviço.
- b) Garantia válida considerando o primeiro atendimento. Caso seja necessário o retorno da garantia, será contabilizado do primeiro atendimento, não sendo estendido para o(s) demais.
- c) Caso o Usuário solicite o retorno do Prestador e o problema informado não decorrer do serviço executado, a sua solicitação será considerada como novo atendimento, o qual não estará coberto pela garantia decorrente do serviço prestado anteriormente e contabilizará em uma outra assistência.
- d) Para troca de resistência, a Assistência não será responsável pela garantia, caso a queima seja decorrente a utilização errônea (ex.: consumidor para obter a água do chuveiro mais quente, abre o mínimo do registro, causando um problema no funcionamento, e conseqüentemente, danificando, ou mudança de temperatura com o chuveiro ligado).
- e) Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto.
- f) Para o serviço de desentupimento, caso seja identificado má utilização (ex.: papel, absorvente, entre outros, descartados no vaso sanitário) a Assistência se resguarda a não fornecer a garantia pelo serviço.

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

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

1.2. PRAZOS / VIGÊNCIAS

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

1.3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro, exceto aos serviços que obtiverem alguma restrição de atendimento, onde este, terá identificado qual o âmbito para realização e prestação do serviço.

1.4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS RESIDENCIAIS

LIMITE DE INTERVENÇÃO: A limitação global dos serviços deste pacote será de até 3 (três) intervenções/ano, independente do serviço solicitado.

1.4.1. CHAVEIRO

No caso de Evento Previsto, como Arrombamento, Roubo ou Furto na Residência Assistida, se esta estiver vulnerável e for necessário o conserto, ou a troca de segredo de portas ou fechaduras, a TEMPO se encarregará do envio de um profissional para o serviço de mão de obra para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo, e a cópia / confecção de uma chave simples, sendo este o único Material Básico a ser disponibilizado pela Central de Assistência.

Na hipótese de **Problema Emergencial**, como Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves, que impeça o acesso do Usuário à residência ou que o Residência Assistida fique vulnerável devido ao mau funcionamento, a TEMPO se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço (mão de obra), ou seja, abertura e/ou conserto confecção de chave (simples ou tetra) sendo este o único Material básico a ser disponibilizado, quando necessário. Não estão previstos para esse serviço a cópia de uma nova chave, serviços ligados a estética ou por conveniência. Nestes casos as despesas deverão ser assumidas diretamente entre o Usuário e o Prestador, não tendo a TEMPO qualquer responsabilidade pelo pagamento.

IMPORTANTE: Atendimento para fechaduras e chaves de modelo simples e/ou convencional e tetra (chaves modelo Gorje e Yale), não sendo possível o serviço em fechaduras elétricas ou eletrônicas. Qualquer outro Material Básico necessário para a realização / conclusão do serviço, será de responsabilidade do Usuário, que poderá adquirir de forma particular junto ao Prestador.

LIMITE: R\$ 150,00 para Problema emergencial e para Evento Previsto

HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: 24 horas

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: 24 horas.

EVENTO: Arrombamento, Roubo ou Furto, Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de Chaves

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

OBSERVAÇÕES:

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

1.4.2. MÃO DE OBRA HIDRÁULICA

No caso de Problema Emergencial ou Evento Previsto que ocasione Problemas Hidráulicos na residência assistida como, vazamento aparente em tubulações em PVC de até 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, ocasionados por problemas hidráulicos ou em situações em que a Residência Assistida estiver alagada ou em risco de alagamento, a TEMPO providenciará o envio de um profissional e arcará com os custos de mão de obra e dos Materiais Básicos para conter provisoriamente e desde que tecnicamente possível, a situação ao qual o Residência Assistida se encontra. Também será realizado o desentupimento de ramais internos sendo: tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários.

Os Materiais Básicos abaixo, estão contemplados para a realização deste serviço, são:

- ✓ anel de borracha (40mm ou 50mm);
- ✓ Chuveiro e cano alargador;
- ✓ Torneiras (lavatório, cozinha, jardim, tanque);
- ✓ Vedantes em geral e salva registro, reparos básicos de torneiras, boias de caixa de água, espume (conjunto de fixação e vedação do vaso sanitário).

IMPORTANTE: O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, sem que haja necessidade de utilização de qualquer Equipamento de detecção eletrônica, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro, cobre, aço, PEX ou PPR. Qualquer outro Material Básico necessário para a realização / conclusão do serviço, será de responsabilidade do Usuário, que poderá adquirir de forma particular junto ao Prestador.

LIMITE: R\$ 150,00 para Problema emergencial e para Evento Previsto

HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: 24 horas

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: 24 horas.

EVENTO: Alagamento, Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro;

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

OBSERVAÇÕES:

- a) 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.
- b) O Usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.
- c) Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para a troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- 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, EXCETO AO MATERIAL BÁSICO CONTEMPLADO E ESPECIFICADO NESTE SERVIÇO;
 - 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, FERRO, PPR OU PEX);
 - J. ASSISTÊNCIA PARA MATERIAIS, EQUIPAMENTOS OU CONEXÕES FORA DE LINHA (FLANGE DE AMIANTO, ETC.), BEM COMO QUALQUER SERVIÇO NÃO DESCRITO NAS DEFINIÇÕES.
 - K. REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS EM LOCAIS COM ALTURA SUPERIOR A 7 METROS;
 - L. ESTÃO EXCLUÍDAS DESTE SERVIÇO DE TUBULAÇÕES DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PLUVIAL;
 - M. ESTÁ EXCLUÍDA DESSE SERVIÇO A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS A EXEMPLO DE CAMINHÕES DE SUCÇÃO, SALVO A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO PARA DESOBSTRUÇÃO DE TUBULAÇÃO A EXEMPLO DE ROTOROOTER;
 - N. SE HOVER NECESSIDADE DE LIMPEZA DA CAIXA DE GORDURA E/OU DA CAIXA DE INSPEÇÃO É DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.
-

1.4.3. MÃO DE OBRA ELÉTRICA

No caso de **Evento Previsto** na Residência Assistida como Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no Residência Assistida ou em alguma de suas dependências, a TEMPO se responsabilizará pelo envio do profissional para o serviço de mão de obra para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

Na hipótese de **Problema Emergencial** na Residência Assistida que ocasione Problemas Elétricos, nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, 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 se responsabilizará pelo envio de um profissional para o serviço de mão de obra para conter a situação emergencial

Os Materiais Básicos abaixo, estão contemplados para a realização deste serviço são:

- ✓ Resistencia, Disjuntores de 20 à 70amp;
- ✓ Tomada e Interruptores simples e duplas;
- ✓ Reatores e soquetes.
- ✓ Chuveiro e cano alargador;

IMPORTANTE: Qualquer outro Material Básico que não esteja contemplado na listagem acima, será de inteira responsabilidade do Usuário, podendo adquirir de forma particular junto ao Prestador.

LIMITE: R\$ 150,00 para Problema emergencial e para Evento Previsto por intervenção

HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: 24 horas

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: 24 horas.

EVENTO: Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia.

Problemas Elétricos: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados)

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- 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, EXCETO AO MATERIAL BÁSICO CONTEMPLADO E ESPECIFICADO NESTE SERVIÇO;
- e) LOCAÇÃO DE ANDAIME;
- f) CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES.
- g) REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS EM LOCAIS COM ALTURA SUPERIOR A 7 METROS.
- h) EVENTOS CAUSADOS POR FALTA DE MANUTENÇÃO ADEQUADA BEM COMO AQUELAS QUE, EMBORA COBERTOS PELAS CONDIÇÕES GERAIS CITADAS ACIMA, SÃO OBJETO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA ESPECIALIZADA COMO: ELEVADORES, PORTÕES AUTOMÁTICOS OU ELETRÔNICOS E EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA;
- i) QUANDO NÃO PREENCHIDAS AS CONDIÇÕES EXIGIDAS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS SOLICITADOS;
- j) QUANDO OS SERVIÇOS NÃO FOREM SOLICITADOS PREVIAMENTE À CENTRAL DE ATENDIMENTO;
- k) EM CASO DE DOLO, CULPA GRAVE, FRAUDE OU TENTATIVA DE FRAUDE POR PARTE DO CLIENTE;
- l) O SERVIÇO DE ELETRICISTA PARA RESIDÊNCIA NÃO COBRE OS DANOS POR QUEDA DE RAIOS;
- m) REEMBOLSO DE SERVIÇOS REALIZADOS SEM A PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO.

1.4.4. VIDRACEIRO

Em caso de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, a TEMPO se encarregará do envio de um profissional qualificado para realizar a mão de obra a fim de 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 Básico será o vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A TEMPO não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, blindex (blindados), especiais ou que estejam fora de linha de fabricação e que não tenham sido mencionados na categoria de vidros cobertos, listados acima.

Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação do Residência Assistida.

A responsabilidade da TEMPO será tirar o Usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será considerado como encerrado.

IMPORTANTE: 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, 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 fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o Prestador não voltará para a troca do vidro. A TEMPO não se responsabiliza pela substituição de

materiais idênticos

QUALQUER OUTRO MATERIAL BÁSICO NECESSÁRIO PARA A REALIZAÇÃO/ ONCLUSÃO DO SERVIÇO QUE NÃO SEJAM OS MODELOS DE VIDROS MENCIONADOS ANTERIORMENTE E CITADOS NESTE SERVIÇO, SERÁ DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO, QUE PODERÁ ADQUIRIR DE FORMA PARTICULAR JUNTO AO PRESTADOR, A QUAL NÃO SERÁ DE RESPONSABILIDADE DA TEMPO.

LIMITE: R\$ 200,00 por intervenção

HORÁRIO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: Horário Comercial;

EVENTO: Quebra de Vidros

1.5. ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- N.** SUBSTITUIÇÃO DE MATERIAIS IDÊNTICOS AOS EXISTENTES OU PELA MANUTENÇÃO DE QUESTÕES ESTÉTICAS DA RESIDÊNCIA;
- O.** DESPESAS COM MATERIAL, EXCETO AO MATERIAL BÁSICO CONTEMPLADO E ESPECIFICADO NESTE SERVIÇO;
- P.** PEÇAS E ACESSÓRIOS;
- Q.** REEMBOLSO DE SERVIÇOS REALIZADOS POR TERCEIROS;
- R.** REEMBOLSO DE SERVIÇOS REALIZADOS SEM A PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO.

DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FUNERAL ESTENDIDO

1.6. DEFINIÇÕES

USUÁRIO OU TITULAR: é a pessoa física com até 65 anos de idade na contratação, do produto de Assistência 24 horas Funeral.

ATENÇÃO: Para o limite de idade mencionado acima, para qualquer beneficiário, cônjuge ou companheiro(a), pais, sogro e sogra obedecerá a mesma regra de limite de idade na contratação.

PLANO ESTENDIDO (PAIS E SOGROS): Titular, cônjuge, filhos ou enteados, pais e sogros;

DEFINIÇÕES COMPLEMENTARES:

1) **FILHOS:** filhos ou enteados 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 independentemente da idade ou deficiência de filhos, desde que em conformidade com o Regulamento do Imposto de Renda.

2) **UNIÃO ESTÁVEL:** União estável é a relação de convivência entre dois cidadãos que é duradoura e estabelecida com o objetivo de constituição familiar. São provas aceitáveis: Declaração de Imposto de Renda do(a) titular(a), constando o(a) companheiro(a) como dependente; Disposições testamentárias; Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos de vida civil, desde que a fatura fornecida pela concessionária do serviço público esteja em nome do respectivo cônjuge; Procuração reciprocamente outorgada; Conta bancária conjunta; Registro em associação de qualquer natureza onde conste o(a) interessado(a) como dependente/companheiro(a) do(a) usuário(a) falecido(a) ou vice-versa; Apólice de seguro, na qual conste o(a) segurado falecido(a) como instituidor(a) do seguro e a pessoa interessada como sua beneficiária; Ficha de tratamento em instituição de assistência médica, na qual conte o(a) usuário(a) falecido(a) como responsável ou vice-versa; Correspondências no mesmo endereço (fatura de cartão de crédito, conta de luz, água ou telefone, etc.); Quaisquer documentos que possam levar a firme a convicção da união estável entre o(a) interessado(a) e o(a) titular (a) falecido(a).

3) **UNIÃO HOMO AFETIVA:** Consiste na união entre dois indivíduos do mesmo sexo. São provas aceitáveis: Contrato de Homo afetividade registrado em cartório; Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos de vida civil, desde que a fatura fornecida pela Concessionária do serviço público esteja em nome do respectivo cônjuge; Conta bancária conjunta; e Correspondências no mesmo endereço (fatura de cartão de crédito, conta de luz, água ou telefone, etc.).

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

CARÊNCIA: Carência de 90 dias para utilização em caso de Morte Natural.

1.7. LIMITES

Atendimento Social, Traslado, Funeral, Cremação ou Sepultamento e Transporte de Familiar = R\$ 5.000

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.

1.8. PRAZOS / VIGÊNCIAS

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

1.9. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

1.10. SERVIÇOS

1.10.1. 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 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.

1.10.2. 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 fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério para ida e volta. A TEMPO 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.

1.10.3. 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);
-

- 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 a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou sejam comercializados em determinadas praças.

1.10.4. CREMAÇÃO

A TEMPO providenciará o serviço em crematório existente na cidade de domicílio do segurado ou local da cerimônia. Em caso de inexistência de crematório nos locais citados, providenciará o traslado do corpo 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.

1.10.5. SEPULTAMENTO

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

1.10.6. TRASLADO

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

1.10.7. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

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

1.11. 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.
 - 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.
-

ASSISTÊNCIA MÉDICA POR TELEMEDICINA

1.12. DEFINIÇÕES

Tempo, poderiam ajustar a numeração, por favor? **USUÁRIO:** é a pessoa física usuária titular do serviço de Assistência Médica por Telemedicina.

1.13. PRAZOS / VIGÊNCIAS

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

1.14. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

1.15. O PROGRAMA

A Assistência Médica por Telemedicina é a possibilidade de realizar uma consulta médica de forma remota, por meio de tecnologias seguras de comunicação online, como vídeo-chamadas em computadores, tablets ou smartphones.

Conforme previsto e autorizado pela Portaria nº 467, de 20 de março, tem o objetivo de regulamentar e operacionalizar as medidas de enfrentamento da emergência de saúde pública que é o COVID-19. Assim, o documento permite, em caráter temporário e excepcional, o uso da telemedicina entre profissionais e usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), da saúde suplementar e privada.

Em outras palavras, está permitida a interação a distância entre profissionais e pacientes. Dessa forma, será possível realizar atendimentos clínicos de monitoramento e diagnóstico, por meio de tecnologia da informação e comunicação. A liberação de atendimentos não presenciais é válida enquanto durar a situação de emergência em saúde pública. Nesse período, os médicos poderão emitir atestados ou receitas médicas em meio eletrônico.

1.16. SERVIÇOS

1.16.1. ASSISTÊNCIA MÉDICA POR TELEMEDICINA

O OBJETIVO NA PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO É REALIZAR UM ATENDIMENTO DE APOIO MÉDICO TELEFÔNICO POR VIDEO CHAMADA, COM A MISSÃO DE ESCLARECER DÚVIDAS, PROPORCIONAR O ACONSELHAMENTO SEGURO, ACESSO ÀS INFORMAÇÕES DE SAÚDE, ALÉM DO ATENDIMENTO DE CONSULTA MÉDICA, SEMPRE QUE SOLICITADO PELO USUÁRIO.

Quando solicitado pelo usuário, a Central de Assistência disponibilizará o atendimento a consulta médica por meio de vídeo chamada com um médico clínico geral, evitando consultas múltiplas e desnecessárias, a fim de:

- Proporcionar aconselhamento seguro e acesso às informações de saúde sempre que solicitado pelo usuário;

- Orientar o usuário quanto ao procedimento em casos de urgência, se este deverá realizar alguma ação no local onde se encontra ou a direcioná-lo a ida a um médico presencial;
- Orientar quanto ao período de jejum e preparo adequado para exames, além de esclarecimento de dúvidas sobre diagnósticos;
- Instruir como proceder à frente a situações adversas à saúde;
- Esclarecimento sobre doenças causadas por vírus, como sintomas, tratamento e prevenção ou em caso de dores agudas ou crônicas;
- Prescrição de medicamentos realizado pelo médico, sempre que identificado a necessidade.
- Atendimento telefônico para usuário e beneficiário em situações como: falecimento, acidente, doença grave, drogas, alcoolismo, violência doméstica, abordando o problema/situação e, como resultado, o usuário deverá encontrar alívio e melhora emocional. Não atuamos com intervenção medicamentosa e se o usuário estiver em surto psicótico (alteração grave do juízo – “alucinação”) a orientação será dada ao acompanhante/familiar.

1.16.2. O ATENDIMENTO

O usuário poderá solicitar o atendimento de telemedicina pela plataforma Conexa Saúde <https://www.conexasaude.com.br/> ou fazer o download gratuito do app Conexa Saúde nas plataformas Play Store e Google play. Antes de solicitar o atendimento o usuário deve ativar a conta no app ou na plataforma.

Após fazer o login na plataforma/app, irá selecionar a opção de consulta imediata com o clínico geral, escolher os sintomas que esteja apresentando (seleção opcional), informar se faz uso de medicamentos (seleção opcional), anexar imagens (seleção opcional) e aguardar o atendimento com o médico.

Para finalizar a consulta, basta o usuário ou o médico se desconectar da vídeo chamada

CARACTERIZADA A NECESSIDADE DE ATENDIMENTO COM UM OUTRO ESPECIALISTA MÉDICO, O USUÁRIO SERÁ ORIENTADO/ENCAMINHADO PELO MÉDICO CLÍNICO GERAL QUE O ESTIVER ASSISTINDO PARA BUSCAR AJUDA EFETIVA DE UM PROFISSIONAL ESPECIALIZADO.

LIMITE: Até 03 (três) intervenções de até 15 minutos cada, durante o período de vigência.

EVENTO: telemedicina

HORÁRIO DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: Todos os dias, 24h por dia.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO TELEMEDICINA: Todos os dias, 24h por dia.

1.16.3. CONSULTA DE RETORNO

Quando o médico que assistiu o Usuário pelo serviço de Assistência Médica por Telemedicina julgar necessário e a partir da sua definição e orientação ao paciente é concedida a consulta de retorno, que será agenda pelo médico e acontecerá em até 15 dias corridos.

1.16.4. PRESCRIÇÃO DE MEDICAMENTOS

O médico poderá prescrever medicamentos sempre que achar adequado à condição clínica apresentada pelo Usuário durante a assistência médica por telemedicina e será encaminhada por e-mail.

Para medicamentos com necessidade de retenção de receita pela farmácia, está precisa ser impressa e levada pelo usuário, para os demais medicamentos é necessário apenas apresentar a receita pelo celular.

Esta orientação será realizada também pelos médicos em atendimento a respeito desta jornada junto as farmácias, inclusive sobre a necessidade ou não da impressão do receituário.

EXCLUSÕES GERAIS:

Fica excluído do serviço de Assistência Médica por Telemedicina:

- A. DESPESAS COM QUAISQUER MEDICAMENTOS PRESCRITO AO USUÁRIO PELO MÉDICO;**
- B. DESPESAS COM EXAMES OU LOCALIDADES PARA REALIZAÇÃO DOS MESMOS, QUANDO SOLICITADO PELO MÉDICO;**
- C. CONSULTA COM ESPECIALIDADES MÉDICAS QUE NÃO SEJA COM O MÉDICO CLÍNICO GERAL DO PRODUTO TELEMEDICINA.**

Prazos/Vigências: O serviço de assistência terá sua vigência, conforme a modalidade de plano contratado, mensal ou anual.

Âmbito Territorial: Os serviços terão extensão para todo território brasileiro.

Período de Carência: O período de carência para o serviço de assistência será de 72 horas, contados da data do pagamento do serviço de assistência.

O produto foi elaborado em parceria com a Tempo Assistência inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.979.936/0001-79.

Canais de Atendimento BRB Seguros: (61) 3322.2215

SAC 0800.644.1000

Canais para acionamento das Assistência: 0800 775 3542

Deficiente Auditivo: 0800 775 4031

HORÁRIO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO:

Todos os dias, 24 horas por dia.



AmericaBRB
ASSISTÊNCIAS

Soluções práticas para o seu dia a dia



CONDIÇÕES GERAIS

AMERICABRB ASSISTÊNCIAS CASA
DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO SERVIÇO ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

1.1.1. CHAVEIRO

No caso de **Evento Previsto**, como Arrombamento, Roubo ou Furto na Residência Assistida, se está estiver vulnerável e for necessário o conserto, ou a troca de segredo de portas ou fechaduras, a TEMPO se encarregará do envio de um profissional para o serviço de mão de obra para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo, e a cópia / confecção de uma chave simples, sendo este o único Material Básico a ser disponibilizado pela Central de Assistência.

Na hipótese de **Problema Emergencial**, como Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves, que impeça o acesso do Usuário à residência ou que o Residência Assistida fique vulnerável devido ao mau funcionamento, a TEMPO se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço (mão de obra), ou seja, abertura e/ou conserto confecção de chave (simples ou tetra) sendo este o único Material básico a ser disponibilizado, quando necessário. Não estão previstos para esse serviço a cópia de uma nova chave, serviços ligados a estética ou por conveniência. Nestes casos as despesas deverão ser assumidas diretamente entre o Usuário e o Prestador, não tendo a TEMPO qualquer responsabilidade pelo pagamento.

IMPORTANTE: Atendimento para fechaduras e chaves de modelo simples e/ou convencional e tetra (chaves modelo Gorje e Yale), não sendo possível o serviço em fechaduras elétricas ou eletrônicas. Qualquer outro Material Básico necessário para a realização / conclusão do serviço, será de responsabilidade do Usuário, que poderá adquirir de forma particular junto ao Prestador.

LIMITE: R\$ 150,00 para Problema emergencial e para Evento Previsto

HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: 24 horas

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: 24 horas.

EVENTO: Arrombamento, Roubo ou Furto, Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de Chaves

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

LIMITE DE INTERVENÇÃO: A limitação global dos serviços de chaveiro, eletricista, encanador e vidraceiro deste pacote será de até três (3) intervenções/ano, independente do serviço solicitado

OBSERVAÇÕES:

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

1.1.2. MÃO DE OBRA HIDRÁULICA

No caso de Problema Emergencial ou Evento Previsto que ocasione Problemas Hidráulicos na residência assistida como, vazamento aparente em tubulações em PVC de até 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, ocasionados por problemas hidráulicos ou em situações em que a Residência Assistida estiver alagada ou em risco de alagamento, a TEMPO providenciará o envio de um profissional e arcará com os custos de mão de obra e dos Materiais Básicos para conter provisoriamente e desde que tecnicamente possível, a situação ao qual o Residência Assistida se encontra. Também será realizado o desentupimento de ramais internos sendo: tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários.

Os Materiais Básicos abaixo, estão contemplados para a realização deste serviço, são:

- ✓ anel de borracha (40mm ou 50mm);
- ✓ Chuveiro e cano alargador;
- ✓ Torneiras (lavatório, cozinha, jardim, tanque);
- ✓ Vedantes em geral e salva registro, reparos básicos de torneiras, boias de caixa de água, espume (conjunto de fixação e vedação do vaso sanitário).

IMPORTANTE: O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, sem que haja necessidade de utilização de qualquer Equipamento de detecção eletrônica, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro, cobre, aço, PEX ou PPR. Qualquer outro Material Básico necessário para a realização / conclusão do serviço, será de responsabilidade do Usuário, que poderá adquirir de forma particular junto ao Prestador.

LIMITE: R\$ 150,00 para Problema emergencial e para Evento Previsto

HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: 24 horas

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: 24 horas.

EVENTO: Alagamento, Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro;

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

LIMITE DE INTERVENÇÃO: A limitação global dos serviços de chaveiro, eletricista, encanador e vidraceiro deste pacote será de até três (3) intervenções/ano, independente do serviço solicitado

OBSERVAÇÕES:

- a) 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.
- b) O Usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.
- c) Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para a troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- 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, EXCETO AO MATERIAL BÁSICO CONTEMPLADO E ESPECIFICADO NESTE SERVIÇO;
- 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, FERRO, PPR OU PEX);
- j) ASSISTÊNCIA PARA MATERIAIS, EQUIPAMENTOS OU CONEXÕES FORA DE LINHA (FLANGE DE AMIANTO, ETC.), BEM COMO QUALQUER SERVIÇO NÃO DESCRITO NAS DEFINIÇÕES.
- k) REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS EM LOCAIS COM ALTURA SUPERIOR A 7 METROS;
- l) ESTÃO EXCLUÍDAS DESTE SERVIÇO DE TUBULAÇÕES DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PLUVIAL;
- m) ESTÁ EXCLUÍDA DESSE SERVIÇO A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS A EXEMPLO DE CAMINHÕES DE SUÇÃO, SALVO A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO PARA DESOBSTRUÇÃO DE TUBULAÇÃO A EXEMPLO DE ROTOROOTER;
- n) SE HOVER NECESSIDADE DE LIMPEZA DA CAIXA DE GORDURA E/OU DA CAIXA

DE INSPEÇÃO É DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.

1.1.3. MÃO DE OBRA ELÉTRICA

No caso de Evento Previsto na Residência Assistida como Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no Residência Assistida ou em alguma de suas dependências, a TEMPO se responsabilizará pelo envio do profissional para o serviço de mão de obra para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

Na hipótese de Problema Emergencial na Residência Assistida que ocasione Problemas Elétricos, nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, 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 se responsabilizará pelo envio de um profissional para o serviço de mão de obra para conter a situação emergencial.

Os Materiais Básicos abaixo, estão contemplados para a realização deste serviço são:

- ✓ Resistencia, Disjuntores de 20 à 70amp;
- ✓ Tomada e Interruptores simples e duplas;
- ✓ Reatores e soquetes.
- ✓ Chuveiro e cano alargador;

IMPORTANTE: Qualquer outro Material Básico que não esteja contemplado na listagem acima, será de inteira responsabilidade do Usuário, podendo adquirir de forma particular junto ao Prestador.

LIMITE: R\$ 150,00 para Problema emergencial e para Evento Previsto por intervenção

HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: 24 horas

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: 24 horas.

EVENTO: Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia.

PROBLEMAS ELÉTRICOS: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados)

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

LIMITE DE INTERVENÇÃO: A limitação global dos serviços de chaveiro, eletricista, encanador e vidraceiro deste pacote será de até três (3) intervenções/ano, independente do serviço solicitado

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- 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, EXCETO AO MATERIAL BÁSICO CONTEMPLADO E ESPECIFICADO NESTE SERVIÇO;
- e) LOCAÇÃO DE ANDAIME;
- f) CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES.
- g) REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS EM LOCAIS COM ALTURA SUPERIOR A 7 METROS.
- h) EVENTOS CAUSADOS POR FALTA DE MANUTENÇÃO ADEQUADA BEM COMO AQUELAS QUE, EMBORA COBERTOS PELAS CONDIÇÕES GERAIS CITADAS ACIMA, SÃO OBJETO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA ESPECIALIZADA COMO: ELEVADORES, PORTÕES AUTOMÁTICOS OU ELETRÔNICOS E EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA;
- i) QUANDO NÃO PREENCHIDAS AS CONDIÇÕES EXIGIDAS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS SOLICITADOS;
- j) QUANDO OS SERVIÇOS NÃO FOREM SOLICITADOS PREVIAMENTE À CENTRAL DE ATENDIMENTO;
- k) EM CASO DE DOLO, CULPA GRAVE, FRAUDE OU TENTATIVA DE FRAUDE POR PARTE DO CLIENTE;
- l) O SERVIÇO DE ELETRICISTA PARA RESIDÊNCIA NÃO COBRE OS DANOS POR QUEDA DE RAIOS;
- m) REEMBOLSO DE SERVIÇOS REALIZADOS SEM A PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO.

1.1.4. VIDRACEIRO

Em caso de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, a TEMPO se encarregará do envio de um profissional qualificado para realizar a mão de obra a fim de 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 Básico será o vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A TEMPO não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, blindex (blindados), especiais ou que estejam fora de linha de fabricação e que não tenham sido mencionados na categoria de vidros cobertos, listados acima.

Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação do Residência Assistida.

A responsabilidade da TEMPO será tirar o Usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será considerado como encerrado.

IMPORTANTE: 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, 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 fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o Prestador não voltará para a troca do vidro. A TEMPO não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

QUALQUER OUTRO MATERIAL BÁSICO NECESSÁRIO PARA A REALIZAÇÃO/ CONCLUSÃO DO SERVIÇO QUE NÃO SEJAM OS MODELOS DE VIDROS MENCIONADOS ANTERIORMENTE E CITADOS NESTE SERVIÇO, SERÁ DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO, QUE PODERÁ ADQUIRIR DE FORMA PARTICULAR JUNTO AO PRESTADOR, A QUAL NÃO SERÁ DE RESPONSABILIDADE DA TEMPO.

LIMITE: R\$ 200,00 por intervenção

HORÁRIO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: Horário Comercial;

EVENTO: Quebra de Vidros

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

LIMITE DE INTERVENÇÃO: A limitação global dos serviços de chaveiro, eletricitista, encanador e vidraceiro deste pacote será de até três (3) intervenções/ano, independente do serviço solicitado

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- A.** SUBSTITUIÇÃO DE MATERIAIS IDÊNTICOS AOS EXISTENTES OU PELA MANUTENÇÃO DE QUESTÕES ESTÉTICAS DA RESIDÊNCIA;
- B.** DESPESAS COM MATERIAL, EXCETO AO MATERIAL BÁSICO CONTEMPLADO E ESPECIFICADO NESTE SERVIÇO;
- C.** PEÇAS E ACESSÓRIOS;
- D.** REEMBOLSO DE SERVIÇOS REALIZADOS POR TERCEIROS;
- E.** REEMBOLSO DE SERVIÇOS REALIZADOS SEM A PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO.

1.1.5. LIMPEZA DA RESIDÊNCIA

Na hipótese de Evento Previsto na Residência Assistida como Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval e se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza (mão de obra), para

realizar a limpeza superficial / básica desobstruindo o local / passagem e dar condições de habitação e entrada dos moradores a residência sem descaracterização do evento previsto, a TEMPO se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço (custo com mão de obra).

IMPORTANTE: Não será de responsabilidade da Tempo o serviço de limpeza pesada / faxina, bem como todo o Material Básico para a Limpeza do local. Estes deverão ser de responsabilidade do Usuário.

LIMITE: R\$ 300,00 por intervenção, limitado a 01 intervenção por ano.

HORÁRIO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: Horário Comercial

EVENTO: Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- f) ATOS DE VANDALISMO, INVASÃO, ARROMBAMENTO;
- g) LIMPEZA DE RESÍDUOS PROVOCADOS POR ATOS DE VANDALISMO;
- h) SERVIÇOS DE FAXINA;
- i) LIMPEZA DE BENS MÓVEIS E RESÍDUOS QUE NÃO TENHAM VÍNCULO COM O EVENTO PREVISTO;
- j) DESPESA COM MATERIAL BÁSICO;
- k) CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES;
- l) LOCAÇÃO DE CAÇAMBA PARA RETIRADA DE ENTULHO OU SUJEIRA.

1.1.6. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Em caso de **Evento Previsto** na Residência assistida como, 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 providenciará se tecnicamente possível, a **cobertura provisória** do telhado de até 7 metros de altura, com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o Residência Assistida.

IMPORTANTE: PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE COBERTURA PROVISÓRIA, SOMENTE SERÁ REALIZADO CASO HAJAM CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POR PARTE DO PRESTADOR, ONDE AS CONDIÇÕES DE CLIMA COMO CHUVAS, GRANIZO E GEADA, PODEM IMPEDIR A REALIZAÇÃO DO MESMO. NESTAS CONDIÇÕES, SERÁ NECESSÁRIO O USUÁRIO AGUARDAR PARA AÇÃO DO SERVIÇO.

A RESPONSABILIDADE PELO CONSERTO DO TELHADO SERÁ EXCLUSIVAMENTE DO USUÁRIO.

O Material Básico abaixo, está contemplado para a realização deste serviço é:

✓ Lona Plástica micra 150 ou material similar.

QUALQUER OUTRO MATERIAL BÁSICO NECESSÁRIO PARA A REALIZAÇÃO/CONCLUSÃO DO SERVIÇO, SERÁ DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO, QUE PODERÁ ADQUIRIR DE FORMA PARTICULAR JUNTO AO PRESTADOR.

LIMITE: R\$ 400,00 por intervenção, limitado a 01 intervenção por ano.

HORÁRIO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: todos os dias 24 horas por dia

EVENTO: Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- a) GARANTIA APÓS 48 HORAS DA COLOCAÇÃO DA LONA OU MATERIAL SIMILAR PARA CONTENÇÃO DA SITUAÇÃO EMERGENCIAL;
- b) SE NO MOMENTO DA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO ESTIVER CHOVENDO OU EM CLIMA DE TEMPESTADES, NÃO SERÁ POSSIVEL REALIZAR SERVIÇO, DEVENDO-SE AGUARDAR O MOMENTO MAIS APROPRIADO PARA REALIZAÇÃO DO MESMO.
- c) SERVIÇOS REALIZADOS EM ALTURA SUPERIOR A 7 METROS;
- d) QUALQUER TIPO DE REPARO EM TELHADO, CALHAS, FORROS E BEIRAIS;
- e) 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;
- f) CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES ACIMA, BEM COMO QUALQUER SERVIÇO NÃO DESCRITO NAS DEFINIÇÕES;
- g) LOCAÇÃO DE ANDAIME.

1.1.7. MUDANÇA E GUARDA MÓVEIS

Em caso de Evento Previsto na Residência Assistida como, Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão e existindo a necessidade de reparos ou reformas na residência e que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à Residência Assistida e posteriormente sua guarda, a TEMPO se encarregará das despesas com o transporte e a guarda dos móveis.

IMPORTANTE: A indicação do local onde será realizado a guarda dos móveis e objetos poderá ser feita pela Central de Assistência ou pelo Usuário, considerando que o limite contratado será para a guarda e retirada do móvel (ida e volta).

OS CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES SERÃO DE RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DO USUÁRIO. OS MÓVEIS E OBJETOS DEVERÃO ESTAR EMBALADOS E ENCAIXOTADOS PRONTOS PARA A REALIZAÇÃO DO TRANSPORTE E SUA GUARDA E SERÃO DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.

LIMITE: R\$ 400,00 para mudança e R\$ 400,00 para a guarda dos móveis por intervenção, limitado a 01 intervenção por ano de vigência.

HORÁRIO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO: Todos os dias, 24 horas por dia.

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: Horário Comercial

EVENTO: Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Apenas Capitais Brasileiras e cidades com mais de 100 mil habitantes.

1.1.8. HOSPEDAGEM

Em caso de **Evento previsto** na Residência Assistida como, Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves e se for verificada a impossibilidade de habitação do Residência Assistida, a TEMPO se encarregará da reserva e despesas com a hospedagem em hotel da rede cadastrada até o limite contratado, independentemente do número de moradores.

IMPORTANTE: QUALQUER DESPESAS QUE EXCEDA O LIMITE CONTRATADO, SERÁ DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.

LIMITE: R\$ 150 / dia – máximo de 4 dias (R\$ 600) – 1 intervenção ao ano

HORÁRIO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: todos os dias 24 horas por dia

EVENTO: Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- a) DESPESAS COM ALIMENTAÇÃO, FRIGOBAR, LAVANDERIA, TELEFONIA E QUALQUER OUTRA DESPESA QUE NÃO SEJA A REFERIDA HOSPEDAGEM / DIÁRIA;

1.1.9. GUARDA DE ANIMAIS DOMÉSTICOS

Em caso de Evento Previsto como, Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves e se verificada a necessidade de desocupação do Residência Assistida, e não havendo quem possa tomar conta dos animais domésticos, a TEMPO se encarregará com as despesas com a guarda em local apropriado.

IMPORTANTE: OS CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES SERÃO DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO. SERÁ NECESSÁRIO O ENVIO DA COMPROVAÇÃO DO EVENTO NA RESIDENCIA ASSISTIDA PARA LIBERAÇÃO DOS SERVIÇOS.

LIMITE: R\$ 30,00 por diária, sendo até 4 diárias no total por intervenção (independentemente da quantidade de animais), limitado a 01 intervenção por ano de vigência.

HORÁRIO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

HORÁRIO PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: Horário comercial

EVENTO: Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

1.1.10. SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS

Em caso de quebra acidental de telhas da Residência Assistida, a TEMPO enviará um profissional para o serviço de mão de obra para substituição de telha (s) desde que tecnicamente possível e que não ultrapasse a altura máxima permitida de 07 (sete) metros. Estão amparados por esse serviço os seguintes tipos de telhas:

- Cerâmicas (francesa, romana e paulista);
- Cimento e fibrocimento (comprimento máximo de 1,83m cada).

IMPORTANTE: ESTE SERVIÇO NÃO SERÁ FORNECIDO EM CASO EVENTO PREVISTO (SINISTRO) TAIS COMO VENDAVAL, VENTO FORTE, QUEDA DE GRANIZO, ENTRE OUTROS. AS TELHAS A SEREM SUBSTITUIDAS DEVERÃO SER DISPONIBILIZADAS PELO USUÁRIO.

LIMITE: R\$ 300,00 por intervenção para a mão de obra, limitado a 01 intervenção por ano de vigência.

HORÁRIO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO: Todos os dias, 24 horas por dia.

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: Horário Comercial

EVENTO: Quebra acidental

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- 1) OS CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES BEM COMO AS DESPESAS COM O MATERIAL, SERÃO DE RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DO USUÁRIO.
- 2) LOCAÇÃO DE ANDAIME.
- 3) ESSE SERVIÇO NÃO INCLUI QUALQUER TIPO DE REPARO NO MADEIRAMENTO OU SIMILAR QUE CONSTITUA A ESTRUTURA DE SUSTENTAÇÃO DO TELHADO, ASSIM COMO REPARO EM CALHA, FORRO E BEIRAL.
- 4) ESSE SERVIÇO NÃO SERÁ FORNECIDO 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. OU SUPERIOR A ALTURA MÁXIMA PERMITIDA DE 07 METROS.
- 5) CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES ACIMA, BEM COMO QUALQUER SERVIÇO NÃO DESCRITO NAS DEFINIÇÕES.

1.1.11. LIMPEZA CAIXA DE GORDURA

Em caso de entupimento da caixa de gordura (aparente ou acessível através de tampas ou grelhas removíveis) da Residência Assistida, que cause ou possa causar transbordo, devido à falta de escoamento dos detritos, a TEMPO enviará um profissional para executar a desobstrução da caixa de gordura, executando a remoção e raspagem das placas, conforme limite contratado.

DEFINIÇÕES PARA:

- Caixa de Gordura: Pequeno reservatório que retém a gordura que é lançada na pia ou a que vem da máquina de lavar louças.
- Caixa de Inspeção: Pequeno reservatório com tampa onde é despejado o esgoto dos cômodos que não tem gordura, como banheiros e área de serviço.

IMPORTANTE: O SERVIÇO ESTÁ LIMITADO A LIMPEZA DE CAIXA DE GORDURA DE ATÉ 60 LITROS. A RESPONSABILIDADE DO DESCARTE DOS DEJETOS E RESÍDUOS RETIRADOS DA CAIXA DE GORDURA, SERÃO DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO. O LIMITE APRESENTADO É PARA A LIMPEZA CAIXA DE GORDURA, SENDO QUE, CASO SEJA NECESSÁRIA A EXECUÇÃO DO DESENTUPIMENTO DA TUBULAÇÃO, OS CUSTOS SERÃO ARCADOS PELO CLIETNE. CASO ISSO OCORRA.

LIMITE: R\$ 250,00 por intervenção, limitado a 02 intervenções por ano de vigência.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: 24 horas

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: Horário comercial

EVENTO: Entupimento de caixa de gordura / entupimento de esgoto

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- A.** EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO;
- B.** PROBLEMAS EMERGENCIAIS E SUAS CONSEQUÊNCIAS, DECORRENTES DE ALAGAMENTO PROVOCADO POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL;
- C.** DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES CONTRATADOS, OU AINDA ACIONADOS DIRETAMENTE PELO INTERESSADO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO;
- D.** 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;
- E.** NECESSIDADE DE QUEBRA OU REFORMA EM ALVENARIA;
- F.** CAMINHÕES DE SUCÇÃO (BOMBAS, CAMINHÕES, CALDEIRAS, ETC.), SALVO A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO PARA DESOBSTRUÇÃO DE TUBULAÇÃO A EXEMPLO DE ROTOROOTER
- G.** EQUIPAMENTOS DE DETECÇÃO ELETRÔNICA;
- H.** CAIXAS COM CAPACIDADE SUPERIOR A 60L (PADRÃO RESIDENCIAL);
- I.** TUBULAÇÕES DE ESGOTO SUPERIORES A 30 METROS;
- J.** FALTA DE CONSERVAÇÃO DOS ENCANAMENTOS, BEM CAIXA DE GORDURA (AVARIAS PRÉVIAS);
- K.** SERVIÇO DE DESOBSTRUÇÃO OU DESENTUPIMENTO DOS RAMAIS HIDRÁULICOS LIGADOS À CAIXA DE GORDURA;
- L.** REMOÇÃO OU TRANSPORTE DE DEJETOS E RESÍDUOS;
- M.** DESENTUPIMENTO EM CAIXA DE GORDURA OU ESGOTOS QUE NÃO SEJAM RESIDENCIAIS.
- N.** DESENTUPIMENTO EM TUBULAÇÕES DE CERÂMICA (MANILHAS);
- O.** LIMPEZA DE FOSSA SÉPTICA;
- P.** QUEBRA DE PAREDE, TETO OU PISO.

1.1.12. LIMPEZA CAIXA D'ÁGUA

Envio de profissional para limpeza de até uma (1) caixa d'água de até 2mil litros (contempla caixa interligadas). Contemplando também o material para troca da boia caso essa esteja desgastada, para melhorar o serviço de limpeza e manutenção da caixa. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água e desde que não ultrapasse o limite máximo de altura de até 07 (sete) metros.

IMPORTANTE: Este serviço é exclusivo para casas.

LIMITE: mão de obra até R\$ 150,00 por intervenção, limitado a 01 intervenção por ano

de vigência.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: 24 horas

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: Horário comercial

EVENTO: Conveniência

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

EXCLUSÕES

- a) Não estão contemplados neste serviço coletores de água;
- b) Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 01 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar;
- c) O serviço de limpeza de caixa d'água será realizado apenas em modelos de caixa d'água considerado como modelos básicos ou simples. Modelos de caixa d'água da Aquaclimp de boca pequena não possuirão cobertura.

1.2. EXCLUSÕES GERAIS:

NÃO ESTÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA:

- A. SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;**
 - B. EVENTOS PREVISTOS E/OU PROBLEMAS EMERGENCIAIS DECORRENTES DE GUERRA, INVASÃO, OPERAÇÃO BÉLICA, REBELIÃO, REVOLUÇÃO, VANDALISMO, GREVES E TUMULTOS;**
 - C. EVENTOS PREVISTOS E/OU PROBLEMAS EMERGENCIAIS DECORRENTES DE ACIDENTES RADIOATIVOS OU ATÔMICOS;**
 - D. CONFISCO OU REQUISIÇÃO POR ORDEM DE AUTORIDADES GOVERNAMENTAIS OU PÚBLICAS;**
 - E. DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS, BEM COMO GASTOS EM HOTÉIS E RESTAURANTES NÃO PREVISTOS NAS GARANTIAS DESTE CONTRATO;**
 - F. EVENTOS DECORRENTES DE PROBLEMAS OCORRIDOS ANTERIORMENTE AO INÍCIO DO CONTRATO OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DO RESIDÊNCIA ASSISTIDA;**
 - G. EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO;**
 - H. PERDAS OU DANOS OCASIONADOS POR INCÊNDIO OU EXPLOSÃO DECORRENTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE TERREMOTOS, ERUPÇÃO VULCÂNICA, INUNDAÇÃO OU QUALQUER OUTRO CONVULSÃO DA NATUREZA;**
 - I. 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;

- J. DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA TEMPO OU ACIONADOS DIRETAMENTE PELO INTERESSADO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO;
- K. DESPESAS COM LOCAÇÃO DE ANDAIME;
- L. REMANEJAMENTO OU REMOÇÃO DE QUALQUER BEM MATERIAL, FIXADO OU NÃO NO RESIDÊNCIA ASSISTIDA (MÓVEIS, QUADROS, ETC.), QUE OBSTRUA, IMPEÇA OU INVIABILIZE O ACESSO AO LOCAL PARA A NORMAL EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA;
- M. SERVIÇOS EM LOCAIS ALTOS, ÍNGREMES, ESCORREGADIOS OU QUALQUER OUTRO TIPO DE PROBLEMA NA EXECUÇÃO, QUE POSSAM O OFERECER RISCOS DE ACIDENTE AO PRESTADOR;
- N. FORNECIMENTO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA DESCRITO NAS DEFINIÇÕES;
- O. EXECUÇÃO DE SERVIÇOS QUE NECESSITEM DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA, FERRAMENTAS OU EQUIPAMENTOS ESPECIAIS QUE NÃO FAZEM PARTE DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO CONTRATADO.

AMERICABRB ASSISTÊNCIAS CASA+ DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO SERVIÇO ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

1.3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS RESIDENCIAIS

LIMITE DE INTERVENÇÃO: A limitação global dos serviços de chaveiro, eletricista, encanador e vidraceiro deste pacote será de até três (3) intervenções/ano, independente do serviço solicitado

1.3.1. CHAVEIRO

No caso de **Evento Previsto**, como Arrombamento, Roubo ou Furto na Residência Assistida, se está estiver vulnerável e for necessário o conserto, ou a troca de segredo de portas ou fechaduras, a TEMPO se encarregará do envio de um profissional para o serviço de mão de obra para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo, e a cópia / confecção de uma chave simples, sendo este o único Material Básico a ser disponibilizado pela Central de Assistência.

Na hipótese de **Problema Emergencial**, como Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves, que impeça o acesso do Usuário à residência ou que o Residência Assistida fique vulnerável devido ao mau funcionamento, a TEMPO se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço (mão de obra), ou seja, abertura e/ou conserto confecção de chave (simples ou tetra) sendo este o único Material básico a ser disponibilizado, quando necessário. Não estão previstos para esse serviço a cópia de uma nova chave, serviços ligados a estética ou por conveniência. Nestes casos

as despesas deverão ser assumidas diretamente entre o Usuário e o Prestador, não tendo a TEMPO qualquer responsabilidade pelo pagamento.

IMPORTANTE: Atendimento para fechaduras e chaves de modelo simples e/ou convencional e tetra (chaves modelo Gorje e Yale), não sendo possível o serviço em fechaduras elétricas ou eletrônicas. Qualquer outro Material Básico necessário para a realização / conclusão do serviço, será de responsabilidade do Usuário, que poderá adquirir de forma particular junto ao Prestador.

LIMITE: R\$ 150,00 para Problema emergencial e para Evento Previsto

HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: 24 horas

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: 24 horas.

EVENTO: Arrombamento, Roubo ou Furto, Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de Chaves

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

LIMITE DE INTERVENÇÃO: A limitação global dos serviços de chaveiro, eletricista, encanador e vidraceiro deste pacote será de até três (3) intervenções/ano, independente do serviço solicitado

OBSERVAÇÕES:

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

1.3.2. MÃO DE OBRA HIDRÁULICA

No caso de Problema Emergencial ou Evento Previsto que ocasione Problemas

Hidráulicos na residência assistida como, vazamento aparente em tubulações em PVC de até 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, ocasionados por problemas hidráulicos ou em situações em que a Residência Assistida estiver alagada ou em risco de alagamento, a TEMPO providenciará o envio de um profissional e arcará com os custos de mão de obra e dos Materiais Básicos para conter provisoriamente e desde que tecnicamente possível, a situação ao qual o Residência Assistida se encontra. Também será realizado o desentupimento de ramais internos sendo: tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários.

Os Materiais Básicos abaixo, estão contemplados para a realização deste serviço, são:

- ✓ anel de borracha (40mm ou 50mm);
- ✓ Chuveiro e cano alargador;
- ✓ Torneiras (lavatório, cozinha, jardim, tanque);
- ✓ Vedantes em geral e salva registro, reparos básicos de torneiras, boias de caixa de água, espume (conjunto de fixação e vedação do vaso sanitário).

IMPORTANTE: O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, sem que haja necessidade de utilização de qualquer Equipamento de detecção eletrônica, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro, cobre, aço, PEX ou PPR. Qualquer outro Material Básico necessário para a realização / conclusão do serviço, será de responsabilidade do Usuário, que poderá adquirir de forma particular junto ao Prestador.

LIMITE: R\$ 150,00 para Problema emergencial e para Evento Previsto

HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: 24 horas

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: 24 horas.

EVENTO: Alagamento, Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro;

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

LIMITE DE INTERVENÇÃO: A limitação global dos serviços de chaveiro, eletricista, encanador e vidraceiro deste pacote será de até três (3) intervenções/ano, independente do serviço solicitado

OBSERVAÇÕES:

- a) 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.
- b) O Usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.
- c) Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para a troca de

misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- 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, EXCETO AO MATERIAL BÁSICO CONTEMPLADO E ESPECIFICADO NESTE SERVIÇO;
- 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, FERRO, PPR OU PEX);
- J.** ASSISTÊNCIA PARA MATERIAIS, EQUIPAMENTOS OU CONEXÕES FORA DE LINHA (FLANGE DE AMIANTO, ETC.), BEM COMO QUALQUER SERVIÇO NÃO DESCRITO NAS DEFINIÇÕES.
- K.** REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS EM LOCAIS COM ALTURA SUPERIOR A 7 METROS;
- L.** ESTÃO EXCLUÍDAS DESTE SERVIÇO DE TUBULAÇÕES DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PLUVIAL;
- M.** ESTÁ EXCLUÍDA DESSE SERVIÇO A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS A EXEMPLO DE CAMINHÕES DE SUÇÃO, SALVO A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO PARA DESOBSTRUÇÃO DE TUBULAÇÃO A EXEMPLO DE ROTOROOTER;
- N.** SE HOVER NECESSIDADE DE LIMPEZA DA CAIXA DE GORDURA E/OU DA CAIXA DE INSPEÇÃO É DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.

1.3.3. MÃO DE OBRA ELÉTRICA

No caso de Evento Previsto na Residência Assistida como Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no Residência Assistida ou em alguma de suas dependências, a TEMPO se responsabilizará pelo envio do profissional para o serviço de mão de obra para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

Na hipótese de **Problema Emergencial** na Residência Assistida que ocasione Problemas Elétricos, nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, 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 se responsabilizará pelo envio de um profissional para o serviço de mão de obra para conter a situação emergencial

Os Materiais Básicos abaixo, estão contemplados para a realização deste serviço são:

- ✓ Resistencia, Disjuntores de 20 à 70amp;
- ✓ Tomada e Interruptores simples e duplas;
- ✓ Reatores e soquetes.
- ✓ Chuveiro e cano alargador;

IMPORTANTE: Qualquer outro Material Básico que não esteja contemplado na listagem acima, será de inteira responsabilidade do Usuário, podendo adquirir de forma particular junto ao Prestador.

LIMITE: R\$ 150,00 para Problema emergencial e para Evento Previsto por intervenção

HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: 24 horas

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: 24 horas.

EVENTO: Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia.

PROBLEMAS ELÉTRICOS: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados)

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

LIMITE DE INTERVENÇÃO: A limitação global dos serviços de chaveiro, eletricista, encanador e vidraceiro deste pacote será de até três (3) intervenções/ano, independente do serviço solicitado

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- 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, EXCETO AO MATERIAL BÁSICO CONTEMPLADO E ESPECIFICADO NESTE SERVIÇO;
- e) LOCAÇÃO DE ANDAIME;
- f) CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES.
- g) REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS EM LOCAIS COM ALTURA SUPERIOR A 7 METROS.
- h) EVENTOS CAUSADOS POR FALTA DE MANUTENÇÃO ADEQUADA BEM COMO AQUELAS QUE, EMBORA COBERTOS PELAS CONDIÇÕES GERAIS CITADAS ACIMA, SÃO OBJETO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA ESPECIALIZADA COMO: ELEVADORES, PORTÕES AUTOMÁTICOS OU ELETRÔNICOS E EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA;
- i) QUANDO NÃO PREENCHIDAS AS CONDIÇÕES EXIGIDAS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS SOLICITADOS;

- j) QUANDO OS SERVIÇOS NÃO FOREM SOLICITADOS PREVIAMENTE À CENTRAL DE ATENDIMENTO;
- k) EM CASO DE DOLO, CULPA GRAVE, FRAUDE OU TENTATIVA DE FRAUDE POR PARTE DO CLIENTE;
- l) O SERVIÇO DE ELETRICISTA PARA RESIDÊNCIA NÃO COBRE OS DANOS POR QUEDA DE RAIOS;
- m) REEMBOLSO DE SERVIÇOS REALIZADOS SEM A PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO.

1.3.4. VIDRACEIRO

Em caso de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, a TEMPO se encarregará do envio de um profissional qualificado para realizar a mão de obra a fim de 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 Básico será o vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A TEMPO não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, blindex (blindados), especiais ou que estejam fora de linha de fabricação e que não tenham sido mencionados na categoria de vidros cobertos, listados acima.

Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação do Residência Assistida.

IMPORTANTE: 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, 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 fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o Prestador não voltará para a troca do vidro. A TEMPO não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

QUALQUER OUTRO MATERIAL BÁSICO NECESSÁRIO PARA A REALIZAÇÃO/ CONCLUSÃO DO SERVIÇO QUE NÃO SEJAM OS MODELOS DE VIDROS MENCIONADOS ANTERIORMENTE E CITADOS NESTE SERVIÇO, SERÁ DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO, QUE PODERÁ ADQUIRIR DE FORMA PARTICULAR JUNTO AO PRESTADOR, A QUAL NÃO SERÁ DE RESPONSABILIDADE DA TEMPO.

LIMITE: R\$ 200,00 por intervenção

HORÁRIO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: Horário Comercial;

EVENTO: Quebra de Vidros

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

LIMITE DE INTERVENÇÃO: A limitação global dos serviços de chaveiro, eletricista, encanador e vidraceiro deste pacote será de até três (3) intervenções/ano, independente do serviço solicitado

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- A.** SUBSTITUIÇÃO DE MATERIAIS IDÊNTICOS AOS EXISTENTES OU PELA MANUTENÇÃO DE QUESTÕES ESTÉTICAS DA RESIDÊNCIA;
- B.** DESPESAS COM MATERIAL, EXCETO AO MATERIAL BÁSICO CONTEMPLADO E ESPECIFICADO NESTE SERVIÇO;
- C.** PEÇAS E ACESSÓRIOS;
- D.** REEMBOLSO DE SERVIÇOS REALIZADOS POR TERCEIROS;
- E.** REEMBOLSO DE SERVIÇOS REALIZADOS SEM A PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO.

1.3.5. LIMPEZA DA RESIDÊNCIA

Na hipótese de Evento Previsto na Residência Assistida como Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval e se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza (mão de obra), para realizar a limpeza superficial / básica desobstruindo o local / passagem e dar condições de habitação e entrada dos moradores a residência sem descaracterização do evento previsto, a TEMPO se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço (custo com mão de obra).

IMPORTANTE: Não será de responsabilidade da Tempo o serviço de limpeza pesada / faxina, bem como todo o Material Básico para a Limpeza do local. Estes deverão ser de responsabilidade do Usuário.

LIMITE: R\$ 300,00 por intervenção, limitado a 01 intervenção por ano.

HORÁRIO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: Horário Comercial

EVENTO: Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- f)** ATOS DE VANDALISMO, INVASÃO, ARROMBAMENTO;
- g)** LIMPEZA DE RESÍDUOS PROVOCADOS POR ATOS DE VANDALISMO;

- h) SERVIÇOS DE FAXINA;
- i) LIMPEZA DE BENS MÓVEIS E RESÍDUOS QUE NÃO TENHAM VÍNCULO COM O EVENTO PREVISTO;
- j) DESPESA COM MATERIAL BÁSICO;
- k) CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES;
- l) LOCAÇÃO DE CAÇAMBA PARA RETIRADA DE ENTULHO OU SUJEIRA.

1.3.6. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Em caso de Evento Previsto na Residência assistida como, 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 providenciará se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado de até 7 metros de altura, com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o Residência Assistida.

IMPORTANTE: PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE COBERTURA PROVISÓRIA, SOMENTE SERÁ REALIZADO CASO HAJAM CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POR PARTE DO PRESTADOR, ONDE AS CONDIÇÕES DE CLIMA COMO CHUVAS, GRANIZO E GEADA, PODEM IMPEDIR A REALIZAÇÃO DO MESMO. NESTAS CONDIÇÕES, SERÁ NECESSÁRIO O USUÁRIO AGUARDAR PARA ACIONAMENTO DO SERVIÇO.

A RESPONSABILIDADE PELO CONSERTO DO TELHADO SERÁ EXCLUSIVAMENTE DO USUÁRIO.

O Material Básico abaixo, está contemplado para a realização deste serviço é:

√ Lona Plástica micra 150 ou material similar.

QUALQUER OUTRO MATERIAL BÁSICO NECESSÁRIO PARA A REALIZAÇÃO/CONCLUSÃO DO SERVIÇO, SERÁ DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO, QUE PODERÁ ADQUIRIR DE FORMA PARTICULAR JUNTO AO PRESTADOR.

LIMITE: R\$ 400,00 por intervenção, limitado a 01 intervenção por ano.

HORÁRIO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: todos os dias 24 horas por dia

EVENTO: Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

1.3.7 HOSPEDAGEM

Em caso de Evento previsto na Residência Assistida como, Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento,

Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves e se for verificada a impossibilidade de habitação do Residência Assistida, a TEMPO se encarregará da reserva e despesas com a hospedagem em hotel da rede cadastrada até o limite contratado, independentemente do número de moradores.

IMPORTANTE: QUALQUER DESPESAS QUE EXCEDA O LIMITE CONTRATADO, SERÁ DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.

LIMITE: R\$ 150/dia – máximo de 4 dias (R\$ 600) – 1 intervenção ao ano

HORÁRIO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: todos os dias 24 horas por dia

EVENTO: Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

a) DESPESAS COM ALIMENTAÇÃO, FRIGOBAR, LAVANDERIA, TELEFONIA E QUALQUER OUTRA DESPESA QUE NÃO SEJA A REFERIDA HOSPEDAGEM / DIÁRIA;

1.3.8. GUARDA DE ANIMAIS DOMÉSTICOS

Em caso de Evento Previsto como, Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves e se verificada a necessidade de desocupação do Residência Assistida, e não havendo quem possa tomar conta dos animais domésticos, a TEMPO se encarregará com as despesas com a guarda em local apropriado.

IMPORTANTE: OS CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES SERÃO DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO. SERÁ NECESSÁRIO O ENVIO DA COMPROVAÇÃO DO EVENTO NA RESIDENCIA ASSISTIDA PARA LIBERAÇÃO DOS SERVIÇOS. SERVIÇO PARA CÃES E GATOS.

LIMITE: R\$ 30,00 por diária, sendo até 4 diárias no total por intervenção (independentemente da quantidade de animais), limitado a 01 intervenção por ano de vigência.

HORÁRIO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

HORÁRIO PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: Horário comercial

EVENTO: Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

1.3.9. SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS.

Em caso de quebra acidental de telhas da Residência Assistida, a TEMPO enviará um profissional para o serviço de mão de obra para substituição de telha (s) desde que tecnicamente possível e que não ultrapasse a altura máxima permitida de 07 (sete) metros. Estão amparados por esse serviço os seguintes tipos de telhas:

- Cerâmicas (francesa, romana e paulista),
- Cimento e fibrocimento (comprimento máximo de 1,83m cada).

IMPORTANTE: ESTE SERVIÇO NÃO SERÁ FORNECIDO EM CASO EVENTO PREVISTO (SINISTRO) TAIS COMO VENDAVAL, VENTO FORTE, QUEDA DE GRANIZO, ENTRE OUTROS. AS TELHAS A SEREM SUBSTITUIDAS DEVERÃO SER DISPONIBILIZADAS PELO USUÁRIO.

LIMITE: R\$ 300,00 por intervenção para a mão de obra, limitado a 01 intervenção por ano de vigência.

HORÁRIO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO: Todos os dias, 24 horas por dia.

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: Horário Comercial

EVENTO: Quebra acidental

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- 1) OS CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES BEM COMO AS DESPESAS COM O MATERIAL, SERÃO DE RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DO USUÁRIO.
- 2) LOCAÇÃO DE ANDAIME.
- 3) ESSE SERVIÇO NÃO INCLUI QUALQUER TIPO DE REPARO NO MADEIRAMENTO OU SIMILAR QUE CONSTITUA A ESTRUTURA DE SUSTENTAÇÃO DO TELHADO, ASSIM COMO REPARO EM CALHA, FORRO E BEIRAL.
- 4) ESSE SERVIÇO NÃO SERÁ FORNECIDO 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. OU SUPERIOR A ALTURA MÁXIMA PERMITIDA DE 07 METROS.
- 5) CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES ACIMA, BEM COMO QUALQUER SERVIÇO NÃO DESCRITO NAS DEFINIÇÕES.

1.3.10. LIMPEZA CAIXA DE GORDURA

Em caso de entupimento da caixa de gordura (aparente ou acessível através de tampas ou grelhas removíveis) da Residência Assistida, que cause ou possa causar transbordo, devido à falta de escoamento dos detritos, a TEMPO enviará um profissional para executar a desobstrução da caixa de gordura, executando a remoção e raspagem das placas, conforme limite contratado.

DEFINIÇÕES PARA:

- Caixa de Gordura: Pequeno reservatório que retém a gordura que é lançada na pia ou a que vem da máquina de lavar louças.
- Caixa de Inspeção: Pequeno reservatório com tampa onde é despejado o esgoto dos cômodos que não tem gordura, como banheiros e área de serviço.

IMPORTANTE: O SERVIÇO ESTÁ LIMITADO A LIMPEZA DE CAIXA DE GORDURA DE ATÉ 60 LITROS. A RESPONSABILIDADE DO DESCARTE DOS DEJETOS E RESÍDUOS RETIRADOS DA CAIXA DE GORDURA, SERÃO DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO. O LIMITE APRESENTADO É PARA A LIMPEZA CAIXA DE GORDURA, SENDO QUE, CASO SEJA NECESSÁRIA A EXECUÇÃO DO DESENTUPIMENTO DA TUBULAÇÃO, OS CUSTOS SERÃO ARCADOS PELO CLIENTE. CASO ISSO OCORRA.

LIMITE: R\$ 250,00 por intervenção, limitado a 02 intervenções por ano de vigência.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: 24 horas

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: Horário comercial

EVENTO: Entupimento de caixa de gordura / entupimento de esgoto

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- A.** EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO;
- B.** PROBLEMAS EMERGENCIAIS E SUAS CONSEQUÊNCIAS, DECORRENTES DE ALAGAMENTO PROVOCADO POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL;
- C.** DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES CONTRATADOS, OU AINDA ACIONADOS DIRETAMENTE PELO INTERESSADO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO;
- D.** 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;
- E.** NECESSIDADE DE QUEBRA OU REFORMA EM ALVENARIA;
- F.** CAMINHÕES DE SUÇÃO (BOMBAS, CAMINHÕES, CALDEIRAS, ETC.), SALVO A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO PARA DESOBSTRUÇÃO DE TUBULAÇÃO A EXEMPLO DE ROTOROOTER
- G.** EQUIPAMENTOS DE DETECÇÃO ELETRÔNICA;
- H.** CAIXAS COM CAPACIDADE SUPERIOR A 60L (PADRÃO RESIDENCIAL);
- I.** TUBULAÇÕES DE ESGOTO SUPERIORES A 30 METROS;
- J.** FALTA DE CONSERVAÇÃO DOS ENCANAMENTOS, BEM CAIXA DE GORDURA (AVARIAS PRÉVIAS);
- K.** SERVIÇO DE DESOBSTRUÇÃO OU DESENTUPIMENTO DOS RAMAIS HIDRÁULICOS

LIGADOS À CAIXA DE GORDURA;

L. REMOÇÃO OU TRANSPORTE DE DEJETOS E RESÍDUOS;

M. DESENTUPIMENTO EM CAIXA DE GORDURA OU ESGOTOS QUE NÃO SEJAM RESIDENCIAIS.

N. DESENTUPIMENTO EM TUBULAÇÕES DE CERÂMICA (MANILHAS);

O. LIMPEZA DE FOSSA SÉPTICA;

P. QUEBRA DE PAREDE, TETO OU PISO.

1.3.11. LIMPEZA CAIXA D'ÁGUA

Envio de profissional para limpeza de até uma (1) caixa d'água de até 2mil litros (contempla caixa interligadas). Contemplando também o material para troca da boia caso essa esteja desgastada, para melhorar o serviço de limpeza e manutenção da caixa. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água e desde que não ultrapasse o limite máximo de altura de até 07 (sete) metros.

IMPORTANTE: Este serviço é exclusivo para casas.

LIMITE: mão de obra até R\$ 150,00 por intervenção, limitado a 01 intervenção por ano de vigência.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: 24 horas

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: Horário comercial

EVENTO: Conveniência

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

EXCLUSÕES

- a) Não estão contemplados neste serviço coletores de água;
- b) Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amiante acima de 01 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar;
- c) O serviço de limpeza de caixa d'água será realizado apenas em modelos de caixa d'água considerado como modelos básicos ou simples. Modelos de caixa d'água da Aquaclimp de boca pequena não possuirão cobertura.

1.3.12. DESINSETIZAÇÃO OU DESRATIZAÇÃO

A TEMPO enviará à residência cadastrada, uma empresa especializada no serviço de dedetização para prevenção ou controle de pragas urbanas (aranhas, baratas, carrapatos, caramujos, escorpiões, formigas, grilos, lacraias, moscas, mosquitos, vespas, pulgas, ratos, percevejos e traças) na Residência Assistida, respeitando o limite contratado e desde que haja um foco da praga indicado pelo Usuário.

NOTA: O SERVIÇO SERÁ PRESTADO NA ESTRUTURA DA RESIDÊNCIA, SENDO DENTRO OU FORA DESDE QUE HAJA UM FOCO DE PRAGAS. OS MÓVEIS SÓ SERÃO

CONTEMPLADOS, CASO HAJA CONTATO OU FAÇA PARTE DA ESTRUTURA DA RESIDÊNCIA, EXEMPLO UM ARMÁRIO.

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 ESTÁ PREPARADA PARA ATENDER AS GRANDES CIDADES E PRINCIPAIS CAPITALS. PARA CIDADES SEM INFRAESTRUTURA CONSULTAR A CENTRAL DE ATENDIMENTO;
- 3) O AGENDAMENTO DO SERVIÇO DEVERÁ SER FEITO COM 3 DIAS DE ANTECEDÊNCIA;
- 4) DEPENDENDO DO TIPO DE PRAGA, O RESIDÊNCIA ASSISTIDA DEVERÁ FICAR VAZIO DE 06H A 12HS (CONFORME O TIPO DE PRODUTO).
- 5) É RECOMENDADO QUE PESSOAS ALÉRGICAS, CRIANÇAS, GESTANTES, IDOSOS, PLANTAS SENSÍVEIS E ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO SEJAM RETIRADOS DO LOCAL E FIQUEM FORA PELO MENOS POR 24 HORAS APÓS O PROCEDIMENTO;
- 6) O SERVIÇO DE DESINSETIZAÇÃO E DESRATIZAÇÃO NÃO PODERÃO SER ACIONADOS SIMULTANEAMENTE

LIMITE: R\$ 400,00 – limitado a 01 (uma) intervenção por ano.

HORÁRIO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

HORÁRIO PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: Horário comercial por meio de agendamento.

EVENTO: Desinsetização

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Apenas Capitais Brasileiras e cidades com mais de 200 mil habitantes.

1.3.13. LIMPEZA DE AR CONDICIONADO

Quando solicitado pelo usuário, a TEMPO enviará um profissional especializado para realizar serviços de limpeza de filtros, sem remoção do aparelho. Limite de 01 aparelho. Os aparelhos abrangidos por esse serviço são os compactos, portáteis e Mini Split de até 50.000 btus

IMPORTANTE: 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.

LIMITE: mão de obra até R\$ 130,00 – 1 intervenção ao ano

HORÁRIO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: Horário Comercial

EVENTO: Conveniência

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- A. DESMONTAGEM;
- B. REPARO DO EQUIPAMENTO;
- C. LIMPEZA PARA EQUIPAMENTOS COM GARANTIA DE FÁBRICA;
- D. SUBSTITUIÇÃO DE MATERIAIS IDÊNTICOS AOS EXISTENTES OU PELA MANUTENÇÃO DE QUESTÕES ESTÉTICAS DA RESIDÊNCIA;
- E. DESPESAS COM MATERIAL, EXCETO AO MATERIAL BÁSICO CONTEMPLADO E ESPECIFICADO NESTE SERVIÇO;
- F. PEÇAS E ACESSÓRIOS;
- G. REEMBOLSO DE SERVIÇOS REALIZADOS POR TERCEIROS;
- H. REEMBOLSO DE SERVIÇOS REALIZADOS SEM A PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO.

EXCLUSÕES GERAIS:

NÃO ESTÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA:

- A. SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;
 - B. EVENTOS PREVISTOS E/OU PROBLEMAS EMERGENCIAIS DECORRENTES DE GUERRA, INVASÃO, OPERAÇÃO BÉLICA, REBELIÃO, REVOLUÇÃO, VANDALISMO, GREVES E TUMULTOS;
 - C. EVENTOS PREVISTOS E/OU PROBLEMAS EMERGENCIAIS DECORRENTES DE ACIDENTES RADIOATIVOS OU ATÔMICOS;
 - D. CONFISCO OU REQUISIÇÃO POR ORDEM DE AUTORIDADES GOVERNAMENTAIS OU PÚBLICAS;
 - E. DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS, BEM COMO GASTOS EM HOTÉIS E RESTAURANTES NÃO PREVISTOS NAS GARANTIAS DESTE CONTRATO;
 - F. EVENTOS DECORRENTES DE PROBLEMAS OCORRIDOS ANTERIORMENTE AO INÍCIO DO CONTRATO OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DO RESIDÊNCIA ASSISTIDA;
 - G. EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO;
 - H. PERDAS OU DANOS OCASIONADOS POR INCÊNDIO OU EXPLOSÃO DECORRENTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE TERREMOTOS, ERUPÇÃO VULCÂNICA, INUNDAÇÃO OU QUALQUER OUTRO CONVULSÃO DA NATUREZA;
 - I. 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;
 - J. DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA TEMPO OU ACIONADOS DIRETAMENTE PELO
-

INTERESSADO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO;

K. DESPESAS COM LOCAÇÃO DE ANDAIME;

L. REMANEJAMENTO OU REMOÇÃO DE QUALQUER BEM MATERIAL, FIXADO OU NÃO NO RESIDÊNCIA ASSISTIDA (MÓVEIS, QUADROS, ETC.), QUE OBSTRUA, IMPEÇA OU INVIABILIZE O ACESSO AO LOCAL PARA A NORMAL EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA;

M. SERVIÇOS EM LOCAIS ALTOS, ÍNGREMES, ESCORREGADIOS OU QUALQUER OUTRO TIPO DE PROBLEMA NA EXECUÇÃO, QUE POSSAM OFERECER RISCOS DE ACIDENTE AO PRESTADOR;

N. FORNECIMENTO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA DESCRITO NAS DEFINIÇÕES;

O. EXECUÇÃO DE SERVIÇOS QUE NECESSITEM DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA, FERRAMENTAS OU EQUIPAMENTOS ESPECIAIS QUE NÃO FAZEM PARTE DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO CONTRATADO.

DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO PRODUTO INSPEÇÃO DOMICILIAR KIDS

1.4. DEFINIÇÕES

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

CANCELAMENTO DO SERVIÇO: Em caso de necessidade de cancelamento do serviço acionado por parte do Usuário, o mesmo deverá contatar a central de assistência para cancelamento em até 10 min, contados do acionamento do serviço. Após este prazo, será considerado como serviço utilizado/realizado.

DOMICÍLIO DO USUÁRIO: é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro
HORÁRIO DE ATENDIMENTO: atendimento pré-agendado em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.

IMÓVEL: designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

INTERVENÇÃO: Refere-se à quantidade de utilizações dos serviços a serem disponibilizados durante o período de vigência, conforme LIMITE contratado. Será considerado uma Intervenção utilizada, sempre que liberado o serviço solicitado ao Usuário e/ou na necessidade de cancelamento da intervenção da assistência, caso não seja realizado o cancelamento no prazo máximo de até 10 minutos, junto a central de assistência

PRESTADORES: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da TEMPO ASSIST, 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.

RETORNO E GARANTIA

- a) Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias, após a execução do serviço.
- b) Garantia válida considerando o primeiro atendimento. Caso seja necessário o retorno da garantia, será contabilizado do primeiro atendimento, não sendo estendido para o(s) demais.
- c) Caso o Usuário solicite o retorno do prestador e o problema informado não decorrer do serviço executado, a sua solicitação será considerada como novo atendimento, o qual não estará coberto pela garantia decorrente do serviço prestado anteriormente e contabilizará em uma outra assistência.
- d) Para troca de resistência, a Assistência não será responsável pela garantia, caso a queima seja decorrente a utilização errônea (ex.: consumidor para obter a água do chuveiro mais quente, abre o mínimo do registro, causando um problema no funcionamento, e conseqüentemente, danificando, ou mudança de temperatura com o chuveiro ligado).
- e) Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto.
- f) Para o serviço de desentupimento, caso seja identificado má utilização (ex.: papel, absorvente, entre outros, descartados no vaso sanitário) a Assistência se resguarda a não fornecer a garantia pelo serviço.

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

1.5. PRAZOS/VIGÊNCIAS

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

1.6. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços serão prestados nas principais capitais e cidades limítrofes. Para outras localidades, consultar a Central de Atendimento.

1.7. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO INSPEÇÃO KIDS

Visando prevenir acidentes domésticos, a TEMPO criou o “Inspeção Kids”, que oferece um serviço diferenciado, focado na prevenção de acidentes domésticos com crianças, conforme abaixo:

SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO:

- **Serviços Gerais e de Decoração:** Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal (modelos: teto, parede, flex, automático, sanfonado e retrátil), objetos de decoração como (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varão de cortina (incluindo a colocação da cortina, neste caso será cobrado 2 unidades). Limitado a 05 unidades, independente do item a ser instalado;
- **Instalação de protetores de tomadas:** envio de profissional para instalação de

protetores nos principais pontos para prevenir acidentes em crianças. Limitado até 10 unidades – incluso material.

- **Instalação de Grade de Segurança:** mão de obra para instalação de grade de segurança em porta ou escada - 01 grade
- **Instalação de Tela (Rede) de segurança:** mão de obra para instalação de telas de segurança (rede) em janelas e sacadas até 2m². Limitado até 1 unidade.
- **Instalação de Protetores de quinas:** mão de obra para instalação de protetores de quinas. Limitado até 05 unidades.
- **Instalação de travas de gavetas:** mão de obra para instalação de travas de gavetas. Limitado até 05 unidades.
- **Instalação de travas em vaso sanitário:** mão de obra para instalação de travas de vaso sanitário. Limitado até 01 unid.
- **Instalação de protetor de porta:** mão de obra para instalação de protetores de portas. Limitado até 02 unidades.
- **Instalação de grades na janela:** A Assistência fornecerá a mão de obra para instalação de grades de segurança em janelas até 2m².

OUTROS SERVIÇOS:

- **Remanejamento de Móveis:** remanejamento de móveis dentro da própria residência de um cômodo para o outro, limitado em até 03 móveis.
- **Avaliação Residencial:** Orientação e dicas sobre cuidados domésticos, onde o profissional analisará os cômodos e indicará serviços que possam trazer melhorias para evitar acidentes domésticos.

LIMITE: Escolha de até 03 serviços listados acima que serão prestados em uma única intervenção, limitado a 01 intervenção por ano de vigência.

EVENTO: Inspeção Domiciliar Kids

HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: Todos os dias, 24 horas por dia.

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: De segunda a sexta, das 08h às 18h, exceto feriados.

AGENDAMENTO DOS SERVIÇOS: OS SERVIÇOS DE INSPEÇÃO DOMICILIAR KIDS, DEVEM SER AGENDADOS JUNTO A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA COM UM MÍNIMO DE ANTECEDENCIA DE 24 HORAS.

REGRAS DE UTILIZAÇÃO:

- 1) A TEMPO enviará o profissional que executará os serviços, conforme a necessidade do usuário, sendo que, todo o material será de sua responsabilidade, exceto os protetores de tomada;
- 2) Fixação de telas e Instalação de grades nas janelas para estes serviços, a TEMPO

enviará o profissional, para executar apenas a mão de obra, sendo as despesas com material serão de responsabilidade do usuário.

- 3) O usuário deverá comprar antecipadamente o material a ser instalado pelo prestador, conforme orientações da Central de Atendimento;
- 4) Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver presente no local ou não possuir todo o material necessário para a realização do(s) serviço(s), conforme orientação prévia da Central, será deduzida a intervenção dentro do limite de utilizações. Nesse caso, não haverá retorno do técnico para concluir o serviço;
- 5) Estão excluídos serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.
- 6) Estão excluídos o fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições.
- 7) O fornecimento dos serviços está condicionado à possibilidade técnica de execução sem a necessidade uso de equipamentos de segurança específicos para parte externa do imóvel (ex.: cadeirinha, cabo de aço, andaime, etc.)
- 8) Horário de Atendimento: Agendamento prévio, com atendimento em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.
- 9) Os serviços serão prestados nas principais capitais e cidades limítrofes. Para outras localidades, consultar a Central de Atendimento.

1.8. EXCLUSÕES GERAIS:

- A. DESPESAS COM MATERIAIS, EXCETO EM CASOS ONDE HÁ A DESCRIÇÃO NO SERVIÇO DA DISPONIBILIZAÇÃO DO MATERIAL BÁSICO;**
- B. O SERVIÇO DE LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA SERÁ REALIZADO APENAS EM MODELOS DE CAIXA D'ÁGUA CONSIDERADO COMO MODELOS BÁSICOS OU SIMPLES. MODELOS DE CAIXA D'ÁGUA DA AQUACLIMP NÃO POSSUIRÃO COBERTURA;**
- C. REMOÇÃO DE QUALQUER BEM MATERIAL, FIXADO OU NÃO NO IMÓVEL, QUE OBSTRUA O ACESSO AO LOCAL, OU TORNE INVIÁVEL A EXECUÇÃO NORMAL DE QUALQUER SERVIÇO DE INSPEÇÃO RESIDENCIAL;**
- 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;**
- G. REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS EM ALTURA SUPERIOR A 7 METROS;**

- H. FORNECIMENTO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA DESCRITO NAS DEFINIÇÕES;
- I. EXECUÇÃO DE SERVIÇOS QUE NECESSITEM DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA, FERRAMENTAS OU EQUIPAMENTOS ESPECIAIS QUE NÃO FAZEM PARTE DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO CONTRATADO.

DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO SERVIÇO ASSISTÊNCIA INSPEÇÃO DOMICILIAR SÊNIOR

1.9. DEFINIÇÕES

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

IMÓVEL: designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

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

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

RETORNO E GARANTIA

- j) Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias, após a execução do serviço.
- k) Garantia válida considerando o primeiro atendimento. Caso seja necessário o retorno da garantia, será contabilizado do primeiro atendimento, não sendo estendido para o(s) demais.
- l) Caso o Usuário solicite o retorno do prestador e o problema informado não decorrer do serviço executado, a sua solicitação será considerada como novo atendimento, o qual não estará coberto pela garantia decorrente do serviço prestado anteriormente e contabilizará em uma outra assistência.
- m) Para troca de resistência, a Assistência não será responsável pela garantia, caso a queima seja decorrente a utilização errônea (ex.: consumidor para obter a água do chuveiro mais quente, abre o mínimo do registro, causando um problema no funcionamento, e conseqüentemente, danificando, ou mudança de temperatura com o chuveiro ligado).
- n) Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto.
- o) Para o serviço de desentupimento, caso seja identificado má utilização (ex.: papel, absorvente, entre outros, descartados no vaso sanitário) a Assistência se resguarda a não fornecer a garantia pelo serviço.

PRESTADORES: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da TEMPO ASSIST, 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.

1.10. PRAZOS / VIGÊNCIAS

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

1.11. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro, exceto aos serviços que obtiverem alguma restrição de atendimento, onde este, terá identificado qual o âmbito para realização e prestação do serviço.

1.12. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA INSPEÇÃO DOMICILIAR INSPEÇÃO SÊNIOR

Quando solicitado pelo usuário, a TEMPO enviará um profissional especializado para realizar serviços de adaptações na residência do usuário, focando na prevenção de acidentes domésticos e mais qualidade de vida, conforme abaixo:

SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO:

- **Serviços Gerais e de Decoração:** Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal (modelos: teto, parede, flex, automático, sanfonado e retrátil), objetos de decoração como (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varão de cortina (incluindo a colocação da cortina, neste caso será cobrado 2 unidades). Limitado a 05 unidades, independente do item a ser instalado;
- **Instalação ou Troca de Ventilador de Teto:** mão de obra para a instalação ou troca de ventilador de teto, sem parte elétrica (passagem de fiação) e alvenaria. Limitado até 1 aparelho
- **Instalação de assento dentro do box:** mão de obra para instalação de assento dentro do box conforme altura e tamanho necessário para adaptação; limitado até 1 unidade.
- **Instalação de luz de emergência:** mão de obra para instalação de luz de emergência nos principais cômodos; Limitado até 05 unidades.
- **Instalação de Rampas:** mão de obra para construção de rampas de acesso à residência, limitado a 3 ou 4 degraus, próximos à porta de entrada, garagem e quintal.
- **Instalação de barra de segurança:** mão de obra para barra de apoio para banheiro (vaso sanitário e/ ou box) - Limitado até 3 metros de barra.

1.13. OUTROS SERVIÇOS:

- **Remanejamento de Móveis:** remanejamento de móveis dentro da própria residência de um cômodo para o outro, limitado em até 03 móveis.
- **Avaliação Residencial:** Orientação e dicas sobre cuidados domésticos, onde o profissional analisará os cômodos e indicará serviços que possam trazer melhorias para evitar acidentes domésticos.

LIMITE: Escolha de até 03 serviços listados acima que serão prestados em uma única

intervenção, limitado a 01 intervenção por ano de vigência.

EVENTO: Inspeção Domiciliar Sênior

HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: Todos os dias, 24 horas por dia.

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: De segunda a sexta, das 08h00 às 18h00, exceto feriados.

AGENDAMENTO DOS SERVIÇOS: OS SERVIÇOS DE INSPEÇÃO DOMICILIAR SÊNIOR, DEVEM SER AGENDADOS JUNTO A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA COM UM MÍNIMO DE ANTECEDÊNCIA DE 24 HORAS.

OBSERVAÇÕES:

- a) O Usuário terá direito a uma única inspeção domiciliar até o limite durante a vigência do serviço contratado. Na realização da inspeção domiciliar, se o Usuário utilizar apenas parte dos itens disponíveis, NÃO TERÁ direito a outra inspeção domiciliar para os outros itens. Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à TEMPO ASSIST;
- b) A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o Usuário tiver tomado as seguintes providências:
 - Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da central (ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros, etc.);
 - Para serviços em paredes de drywall, será necessária a avaliação prévia do profissional bem como o fornecimento de materiais específicos (buchas, parafusos). Caso seja identificado que o local não é seguro, devido a risco de queda ou avarias na parede, a assistência será encerrada. A Assistência não será responsável, caso haja dano na parede ou queda do produto após o fornecimento de instalação.
 - Desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d'água. Atenção: A caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental da caixa devido ao ressecamento;
 - Informar altura do “pé direito” do imóvel.
 - Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água, troca de boia, varredura de calhas, bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.
- c) Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver presente no local ou não possuir todo o material necessário para a realização do(s) serviço(s), conforme orientação prévia da Central, será deduzida a intervenção dentro do limite de utilizações. Nesse caso, não haverá retorno do técnico para concluir o serviço.

1.14. EXCLUSÕES GERAIS:

- A.** DESPESAS COM MATERIAIS, EXCETO EM CASOS ONDE HÁ A DESCRIÇÃO NO SERVIÇO DA DISPONIBILIZAÇÃO DO MATERIAL BÁSICO;
- B.** O SERVIÇO DE LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA SERÁ REALIZADO APENAS EM MODELOS DE CAIXA D'ÁGUA CONSIDERADO COMO MODELOS BÁSICOS OU SIMPLES. MODELOS DE CAIXA D'ÁGUA DA AQUACLIMP NÃO POSSUIRÃO COBERTURA.
- C.** REMOÇÃO DE QUALQUER BEM MATERIAL, FIXADO OU NÃO NO IMÓVEL, QUE OBSTRUA O ACESSO AO LOCAL, OU TORNE INVIÁVEL A EXECUÇÃO NORMAL DE QUALQUER SERVIÇO DE INSPEÇÃO RESIDENCIAL.
- 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.
- G.** REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS EM ALTURA SUPERIOR A 7 METROS.
- H.** FORNECIMENTO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA DESCRITO NAS DEFINIÇÕES.
- I.** EXECUÇÃO DE SERVIÇOS QUE NECESSITEM DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA, FERRAMENTAS OU EQUIPAMENTOS ESPECIAIS QUE NÃO FAZEM PARTE DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO CONTRATADO.

DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA DOMICILIAR PCN

1.15. DEFINIÇÕES

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

CANCELAMENTO DO SERVIÇO: Em caso de necessidade de cancelamento do serviço acionado por parte do Usuário, o mesmo deverá contatar a central de assistência para cancelamento em até 10 min, contados do acionamento do serviço. Após este prazo, será considerado como serviço utilizado / realizado

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

IMÓVEL: designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

INTERVENÇÃO: Refere-se à quantidade de utilizações dos serviços a serem disponibilizados durante o período de vigência, conforme LIMITE contratado. Será

considerado uma Intervenção utilizada, sempre que liberado o serviço solicitado ao Usuário e/ou na necessidade de cancelamento da intervenção da assistência, caso não seja realizado o cancelamento no prazo máximo de até 10 minutos, junto a central de assistência.

PRESTADORES: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da TEMPO, 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.

RETORNO E GARANTIA

- a) Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias, após a execução do serviço.
- b) Garantia válida considerando o primeiro atendimento. Caso seja necessário o retorno da garantia, será contabilizado do primeiro atendimento, não sendo estendido para o(s) demais.
- c) Caso o Usuário solicite o retorno do prestador e o problema informado não decorrer do serviço executado, a sua solicitação será considerada como novo atendimento, o qual não estará coberto pela garantia decorrente do serviço prestado anteriormente e contabilizará em uma outra assistência.
- d) Para troca de resistência, a Assistência não será responsável pela garantia, caso a queima seja decorrente a utilização errônea (ex.: consumidor para obter a água do chuveiro mais quente, abre o mínimo do registro, causando um problema no funcionamento, e conseqüentemente, danificando, ou mudança de temperatura com o chuveiro ligado).
- e) Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto.
- f) Para o serviço de desentupimento, caso seja identificado má utilização (ex.: papel, absorvente, entre outros, descartados no vaso sanitário) a Assistência se resguarda a não fornecer a garantia pelo serviço.

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

1.16. PRAZOS/VIGÊNCIAS

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

1.17. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços serão prestados nas principais capitais e cidades limítrofes. Para outras localidades, consultar a Central de Atendimento.

1.18. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA INSPEÇÃO DOMICILIAR PCN

Quando solicitado pelo usuário, a TEMPO enviará um profissional especializado para realizar serviços de adaptações na residência do usuário, focando na prevenção de

acidentes domésticos e mais qualidade de vida, conforme abaixo:

SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO:

- **Serviços Gerais e de Decoração:** Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal (modelos: teto, parede, flex, automático, sanfonado e retrátil), objetos de decoração como (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varão de cortina (incluindo a colocação da cortina, neste caso será cobrado 2 unidades). Limitado a 05 unidades, independente do item a ser instalado;
- **Troca de vaso sanitário:** mão de obra para adaptação (troca) de vaso sanitário; limitado até 1 unidade.
- **Troca de maçaneta:** mão de obra para instalação ou troca de maçanetas de alavanca, conforme necessidade do usuário, desde que a maçaneta nova seja compatível com a fechadura; limitado até 2 portas
- **Troca de fechadura:** mão de obra para troca de fechaduras de portas internas ou externas, desde que a fechadura nova seja compatível com a furação e espessura da porta; limitado até 2 portas.
- **Troca de Torneira:** mão de obra para instalação ou troca de torneiras com alavanca, sensor eletrônico ou dispositivo monocomando, desde de que a nova torneira a ser instalada seja compatível com a furação da pia ou balcão a ser instalado. Limitado até 1 unidade.
- **Instalação ou Troca de Pia (lavatório):** mão de obra para instalação ou troca de pia (lavatório) na altura de 0,80m do piso, respeitando as normas (sem coluna); limitado até 1 unidade.
- **Instalação de assento dentro do box:** mão de obra para instalação de assento dentro do box conforme altura e tamanho necessário para adaptação; limitado até 1 unidade.
- **Instalação de válvula de descarga:** mão de obra para troca da válvula de descarga, na altura de 1m do chão para facilitar a utilização; limitado até 1 unidade.
- **Instalação de luz de emergência:** mão de obra para instalação de luz de emergência nos principais cômodos; limitado até 05 unidades
- **Instalação de interruptores:** mão de obra para instalação de interruptores posicionados entre 0,60 m e 1,00 m de altura, conforme normas da ABNT NBR 9050:2004, bem como adequação e/ ou instalação de interruptor ao lado da cama; limitado até 05 unidades
- **Instalação de barra de segurança:** mão de obra para barra de apoio para banheiro (vaso sanitário e/ ou box); até 3 metros de barra
- **Instalação ou troca de portas:** mão de obra para instalação ou troca de porta com no mínimo 0,80m para facilitar o acesso ao imóvel; limitado até 1 porta.
- **Instalação de Rampas:** mão de obra para construção de rampas de acesso à residência limitado a 3 ou 4 degraus, próximos à porta de entrada, garagem e quintal.
- **Remanejamento de Móveis:** remanejamento de móveis dentro da própria residência de um cômodo para o outro, limitado em até 03 móveis.

LIMITE: Escolha de até 03 serviços listados acima que serão prestados em uma única

intervenção, limitado a 01 intervenção por ano de vigência.

EVENTO: Inspeção Domiciliar PCN

HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: Todos os dias, 24 horas por dia.

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: De segunda a sexta, das 08h às 18h, exceto feriados.

AGENDAMENTO DOS SERVIÇOS: OS SERVIÇOS DE INSPEÇÃO DOMICILIAR PCN, DEVEM SER AGENDADOS JUNTO A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA COM UM MÍNIMO DE ANTECEDENCIA DE 24 HORAS.

OBSERVAÇÕES:

- O Usuário terá direito a uma única inspeção domiciliar até o limite durante a vigência do serviço contratado. Na realização da inspeção domiciliar, se o Usuário utilizar apenas parte dos itens disponíveis, NÃO TERÁ direito a outra inspeção domiciliar para os outros itens. Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à TEMPO;
- A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o Usuário tiver tomado as seguintes providências:
 - Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da central (ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros, etc.);
 - Para serviços em paredes de drywall, será necessária a avaliação prévia do profissional bem como o fornecimento de materiais específicos (buchas, parafusos). Caso seja identificado que o local não é seguro, devido a risco de queda ou avarias na parede, a assistência será encerrada. A Assistência não será responsável, caso haja dano na parede ou queda do produto após o fornecimento de instalação.
 - Desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d'água.

Atenção: A caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental da caixa devido ao ressecamento;

- Informar altura do “pé direito” do imóvel.
 - Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água, troca de boia, varredura de calhas, bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.
- a) Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver presente no local ou não possuir todo o material necessário para a realização do(s) serviço(s), conforme orientação prévia da Central, será deduzida a intervenção dentro do limite de utilizações. Nesse caso, não haverá retorno do técnico para concluir o serviço.

EXCLUSÕES GERAIS:

- A.** DESPESAS COM MATERIAIS, EXCETO EM CASOS ONDE HÁ A DESCRIÇÃO NO SERVIÇO DA DISPONIBILIZAÇÃO DO MATERIAL BÁSICO;
- B.** O SERVIÇO DE LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA SERÁ REALIZADO APENAS EM MODELOS DE CAIXA D'ÁGUA CONSIDERADO COMO MODELOS BÁSICOS OU SIMPLES. MODELOS DE CAIXA D'ÁGUA DA AQUACLIMP NÃO POSSUIRÃO COBERTURA;
- C.** REMOÇÃO DE QUALQUER BEM MATERIAL, FIXADO OU NÃO NO IMÓVEL, QUE OBSTRUA O ACESSO AO LOCAL, OU TORNE INVIÁVEL A EXECUÇÃO NORMAL DE QUALQUER SERVIÇO DE INSPEÇÃO RESIDENCIAL;
- 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;
- G.** REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS EM ALTURA SUPERIOR A 7 METROS;
- H.** FORNECIMENTO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA DESCRITO NAS DEFINIÇÕES;
- I.** EXECUÇÃO DE SERVIÇOS QUE NECESSITEM DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA, FERRAMENTAS OU EQUIPAMENTOS ESPECIAIS QUE NÃO FAZEM PARTE DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO CONTRATADO.

Prazos/Vigências: O serviço de assistência terá sua vigência, conforme a modalidade de plano contratado, mensal ou anual.

Âmbito Territorial: Os serviços terão extensão para todo território brasileiro.
Período de Carência: O período de carência para o serviço de assistência será de 72 horas, contados da data do pagamento do serviço de assistência.

O produto foi elaborado em parceria com a Tempo Assistência inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.979.936/0001-79.

Canais de Atendimento BRB Seguros: (61) 3322.2215
SAC 0800.644.1000

Canais para acionamento das Assistência: 0800 775 3542
Deficiente Auditivo: 0800 775 4031

HORÁRIO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO:
Todos os dias, 24 horas por dia.



AmericaBRB
ASSISTÊNCIAS

Soluções práticas para o seu dia a dia



CONDIÇÕES GERAIS

AMERICABRB ASSISTÊNCIAS AUTO
DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS/MOTOS

1.1. DEFINIÇÕES

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

VEICULO: veículo de propriedade particular ou uso habitual, devidamente cadastrado, exceto: veículo destinado a transporte público de mercadoria ou passageiros, de aluguel, que tenha peso superior a 3.500 Kg ou qualquer outro veículo que não tenha 4 (quatro) rodas, limitado 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.

PANE REPETITIVA: repetição de utilização dos serviços de assistência em casos de pane. Para este contrato, dentro do período de vigência do serviço, a partir da quarta solicitação de assistência por pane no veículo, conforme descrição acima estará caracterizada a pane repetitiva, cujos gastos passarão a ser de responsabilidade do usuário.

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.

PRESTADORES: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da TEMPO, 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.

1.2. PRAZOS/VIGÊNCIAS

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

1.3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços serão prestados apenas em território brasileiro.

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

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.

1.4.1. AUTO SOCORRO 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 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);

EVENTO: Pane

FRANQUIA: Sem franquia

1.4.2. 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 200 km no total para ida e volta;

EVENTOS: Acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane

FRANQUIA: Sem franquias.

IMPORTANTE: Para o cálculo de raio, entende-se a distância percorrida pelo serviço de reboque, contado do local em que o veículo está imobilizado, até o destino escolhido pelo usuário, bem como o retorno do reboque até o local em que o veículo se encontrava.

Ex.: Plano de 100 km = 200 km percorrido.

1.4.4. 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 providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos.

A responsabilidade da TEMPO 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.

IMPORTANTE: Caso o veículo possua chave codificada ou por alguma outra dificuldade técnica, será fornecida uma única saída de reboque.

LIMITE: Até R\$ 300,00 para Mão de obra para abertura do veículo e/ou confecção de 1 chave, se tecnicamente possível.

EVENTOS: perda, roubo, furto, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção

FRANQUIA: Sem franquias.

EXCLUSÃO:

- 1) Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, tranças que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.

1.4.5. TROCA DE PNEUS

Na hipótese de danos aos pneus, a TEMPO 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.

EVENTO: Pneu avariado

FRANQUIA: Sem franquia.

1.4.6. PANE SECA

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

1.5. DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA

- a) 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;
- b) O usuário deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque;
- c) Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do usuário;
- d) A TEMPO 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;
- e) Lembremos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina;
- f) Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais;
- g) A TEMPO 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.

1.6. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS DE PASSEIO:

- a) Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
 - b) Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
 - c) Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas e com número de rodas inferior ou superior a 04 (quatro);
 - d) Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de
-

- velocidade, rachas ou corridas;
- e) Serviços de assistência para veículos utilizados para fins comerciais;
 - f) Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
 - g) Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
 - h) Consertos de pneus;
 - i) Substituição de peças defeituosas no veículo;
 - j) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
 - k) Fornecimento de combustível;
 - l) Serviços de assistência para terceiros;
 - m) Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do veículo;
 - n) Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
 - o) Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
 - p) 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;
 - q) 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;
 - r) Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.
 - s) Excedente de bagagem além do permitido pela empresa aérea, quando o meio de transporte alternativo liberado for desta natureza.
 - t) Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições.

DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FUNERAL

1.7. DEFINIÇÕES

USUÁRIO OU TITULAR: é a pessoa física com até 65 anos de idade na contratação, do produto de Assistência 24 horas Funeral.

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

CARÊNCIA: Carência de 90 dias para utilização em caso de Morte Natural.

1.8. LIMITES

Atendimento Social, Traslado, Funeral, Cremação ou Sepultamento e Transporte de Familiar = R\$ 5.000

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.

1.9. PRAZOS / VIGÊNCIAS

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

1.10. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

1.11. SERVIÇOS

1.11.1. 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 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.

1.11.2. 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 fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério para ida e volta. A TEMPO 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.

1.11.3. 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);
- 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 a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou sejam comercializados em determinadas praças.

1.11.4. CREMAÇÃO

A TEMPO providenciará o serviço em crematório existente na cidade de domicílio do segurado ou local da cerimônia. Em caso de inexistência de crematório nos locais citados, providenciará o traslado do corpo 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.

1.11.5. SEPULTAMENTO

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

1.11.6. TRASLADO

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

1.11.7. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

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

1.11.8. 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.
- 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.

AMERICABRB ASSISTÊNCIAS Auto+

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

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.

1.12.1. AUTO SOCORRO 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 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);

EVENTO: Pane

FRANQUIA: Sem franquia

1.12.2. 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 200 km no total para ida e volta;

EVENTOS: Acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane

FRANQUIA: Sem franquia.

IMPORTANTE: Para o cálculo de raio, entende-se a distância percorrida pelo serviço de reboque, contado do local em que o veículo está imobilizado, até o destino escolhido pelo usuário, bem como o retorno do reboque até o local em que o veículo se encontrava.

Ex.: Plano de 100 km = 200 km percorrido.

1.12.3. 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);

EVENTOS: Acidente, Roubo ou Furto, Incêndio ou Pane

FRANQUIA: Sem franquia.

1.12.4. 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 providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos.

A responsabilidade da TEMPO 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.

IMPORTANTE: Caso o veículo possua chave codificada ou por alguma outra dificuldade técnica, será fornecida uma única saída de reboque.

LIMITE: Até R\$ 300,00 para Mão de obra para abertura do veículo e/ou confecção de 1 chave, se tecnicamente possível.

EVENTOS: perda, roubo, furto, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção

FRANQUIA: Sem franquia.

EXCLUSÃO:

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

1.12.5. TROCA DE PNEUS

Na hipótese de danos aos pneus, a TEMPO 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.

1.12.6. PANE SECA

Na hipótese da impossibilidade de locomoção do veículo por falta de combustível, a TEMPO providenciará o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o usuário possa abastecê-lo. A TEMPO 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;

EVENTO: Pane seca

FRANQUIA: Sem franquia.

1.12.7. 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 colocará à disposição do usuário e de seus acompanhantes 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, 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.

IMPORTANTE: A cobertura deverá ser acionada no local do evento, está excluída a possibilidade de solicitação do serviço após o evento.

LIMITE: Meio de transporte alternativo a critério da Tempo.

EVENTOS: Acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane

FRANQUIA: Fora do município de domicílio do usuário.

1.12.8. 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 seus acompanhantes 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. Estão excluídas quaisquer despesas que não façam parte da diária;

EVENTOS: Acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane

FRANQUIA: Fora do município de domicílio do usuário.

EXCLUSÕES:

1) 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.

1.12.9. TRANSPORTE PARA RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO

Na hipótese de conserto do veículo previamente atendido pela TEMPO, 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;

EVENTOS: Acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane

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

1.12.10. ENVIO DE ACOMPANHANTE

Na hipótese de acidente com o veículo, resultando em ferimentos no usuário e caso este permaneça hospitalizado por um período superior a 10 dias e não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que o possa acompanhar, a TEMPO 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.

LIMITE: Meio de transporte alternativo a critério da Tempo;

EVENTO: Acidente

FRANQUIA: Fora do município de domicílio do usuário.

1.12.10. ENVIO DE ACOMPANHANTE

Na hipótese de acidente com o veículo, resultando em ferimentos no usuário e caso este permaneça hospitalizado por um período superior a 10 dias e não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que o possa acompanhar, a TEMPO 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.

LIMITE: Meio de transporte alternativo a critério da Tempo;

EVENTO: Acidente

FRANQUIA: Fora do município de domicílio do usuário.

1.12.11. HOSPEDAGEM PARA ACOMPANHANTE

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

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

EVENTO: Acidente

FRANQUIA: Fora do município de domicílio do usuário.

EXCLUSÕES:

1) Não inclui despesas com alimentação ou extras que não façam parte da diária.

1.12.12. TRASLADO DE CORPO

Na hipótese de falecimento do usuário e/ou de seus acompanhantes em decorrência de acidente com o veículo, a TEMPO atentarà às formalidades administrativas necessárias para o repatriamento/transporte dos corpos, até o município de domicílio ou de sepultamento do usuário no Brasil.

Itens cobertos:

- Formalidades administrativas necessárias para o repatriamento /transporte do(s) corpo(s);
- Tanatopraxia (preparação do corpo);
- Fornecimento de urna simples (sem elementos decorativos, visor, porta dupla ou outros elementos).
- Traslado do(s) corpo(s) até o local de sepultamento.

LIMITE: Até R\$ 1.000,00 (mil reais);

EVENTOS: Falecimento

FRANQUIA: Fora do município de domicílio do usuário.

EXCLUSÃO: Despesas relativas ao funeral e enterro.

1.13. DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA

- a) 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;
- b) O usuário deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque;
- c) Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do usuário;
- d) A TEMPO 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;
- e) Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina;
- f) Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais;
- g) A TEMPO 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.

1.14. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS DE PASSEIO:

- a) Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
 - b) Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
 - c) Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas e com número de rodas inferior ou superior a 04 (quatro);
 - d) Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
 - e) Serviços de assistência para veículos utilizados para fins comerciais;
 - f) Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
 - g) Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
 - h) Consertos de pneus;
 - i) Substituição de peças defeituosas no veículo;
 - j) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
 - k) Fornecimento de combustível;
 - l) Serviços de assistência para terceiros;
-

- m) Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção do veículo;
- n) Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- o) Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica;
- p) 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;
- q) 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;
- r) Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.
- s) Excedente de bagagem além do permitido pela empresa aérea, quando o meio de transporte alternativo liberado for desta natureza.
- t) Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições.

DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FUNERAL

1.15. DEFINIÇÕES

USUÁRIO OU TITULAR: é a pessoa física com até 65 anos de idade na contratação, do produto de Assistência 24 horas Funeral.

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

CARÊNCIA: Carência de 90 dias para utilização em caso de Morte Natural.

1.16. LIMITES

Atendimento Social, Traslado, Funeral, Cremação ou Sepultamento e Transporte de Familiar = R\$ 5.000

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.

1.17. PRAZOS/VIGÊNCIAS

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

1.18. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

1.19. SERVIÇOS

1.19.1. 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 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.

1.19.2. 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 fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério para ida e volta. A TEMPO 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.

1.19.3. 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);
- 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 a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou sejam comercializados em determinadas praças.

1.19.4. CREMAÇÃO

A TEMPO providenciará o serviço em crematório existente na cidade de domicílio do segurado ou local da cerimônia. Em caso de inexistência de crematório nos locais citados, providenciará o traslado do corpo 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.

1.19.5. SEPULTAMENTO

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

1.6.9. 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.
- 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.

Prazos/Vigências: O serviço de assistência terá sua vigência, conforme a modalidade de plano contratado, mensal ou anual.

Âmbito Territorial: Os serviços terão extensão para todo território brasileiro.

Período de Carência: O período de carência para o serviço de assistência será de 72 horas, contados da data do pagamento do serviço de assistência.

O produto foi elaborado em parceria com a Tempo Assistência inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.979.936/0001-79.

Canais de Atendimento BRB Seguros: (61) 3322.2215
SAC 0800.644.1000

Canais para acionamento das Assistência: 0800 775 3542
Deficiente Auditivo: 0800 775 4031

HORÁRIO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO:
Todos os dias, 24 horas por dia.



AmericaBRB
ASSISTÊNCIAS

Soluções práticas para o seu dia a dia



CONDIÇÕES GERAIS

AMERICABRB ASSISTÊNCIAS PET
DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA A ANIMAIS PET

1.1. DEFINIÇÕES

ANIMAL (PET): Entende-se por Animal (pet), somente cães e gatos considerados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Usuário em sua residência e que possuam, obrigatoriamente, carteirinha de vacinação.

EMERGÊNCIA: é a situação que requer um rápido atendimento médico-veterinário para amenizar um possível risco de vida do animal, considerando-se acidente ou doença e excluindo parto e/ou gravidez.

URGÊNCIA: considera-se situação de urgência, os casos que não apresentam um risco imediato de vida, porém precisa de atendimento em curto prazo, sendo considerado doença súbita, luxações, torções, fraturas não expostas, dor abdominal de moderada intensidade e episódios de vômitos do animal em até 12h.

ACIDENTE PESSOAL DO USUÁRIO: é a ocorrência de fato exclusivamente externo súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas que por si só e independentemente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência.

DOENÇA SÚBITA DO USUÁRIO: 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 à vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.

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

MÉDICO VETERINÁRIO: Profissional especialista em medicina veterinária devidamente registrado no CRMV (Conselho Regional de Medicina Veterinária).

USUÁRIO: é a pessoa física titular de plano de Assistência a Animais de Estimação - Pet, contratado junto à Contratante.

Importante: A quantidade de animais de estimação não será limitada, podendo o usuário utilizar a Central de Atendimento para mais de um animal, porém, respeitando sempre o limite de serviços.

1.2. PRAZOS/VIGÊNCIAS

O serviço terá prazo de vigência de acordo com as condições gerais emitidas pela contratante. A prestação de serviços fica automaticamente cancelada nos casos de falta de pagamento.

1.3. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade por quaisquer tratamentos oferecidos aos animais é exclusiva do estabelecimento credenciado. A TEMPO exime-se de quaisquer responsabilidades pelos resultados dos tratamentos escolhidos para atendimento ao animal de estimação.

1.4. RECLAMAÇÕES

Quaisquer reclamações no que diz respeito à qualidade dos serviços de atendimento ou do atendimento recebido da rede credenciada deverão ser imediatamente comunicadas pelo Contratante à TEMPO, de modo que possam ser analisadas e, se necessário, tomadas as providências necessárias.

1.5. ÂMBITO TERRITORIAL

Esse serviço será prestado nas principais cidades brasileiras.

Importante: A TEMPO está preparada para atender de acordo com as condições do produto, por meio de rede credenciada. Cidades sem infraestrutura ou com problema de credenciamento de rede, consultar a Central de Atendimento para maiores detalhes.

1.6. EXPANSÃO

Caso haja necessidade de ampliação dos estabelecimentos credenciados, a TEMPO poderá ampliar a rede credenciada nas capitais do território brasileiro, podendo, ou não, abranger outras cidades que não preencham este requisito, sem alterações no escopo contratual. Essa ampliação se dará após negociação entre a TEMPO e a contratante, por meio da elaboração de um cronograma com prazos para eventual expansão e disponibilidade da infraestrutura local, considerando o interesse do parceiro potencial. É importante ressaltar que esta análise será viabilizada de acordo com a carteira e quantidade de atendimentos na região.

1.7. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PET

1.7.1. CONSULTAS VETERINÁRIAS

O usuário terá a sua disposição consulta veterinária com médico veterinário da rede credenciada da TEMPO, conforme limite, para seu animal de estimação.

A consulta será com clínico geral veterinário até o limite contatado, desde que não caracterize atendimento de urgência/ emergência.

Obs.: A responsabilidade da TEMPO é pelo custo da consulta. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do usuário.

IMPORTANTE: Entende-se por Animal (pet), somente cães e gatos considerados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Usuário em sua residência e que possuam carteirinha de vacinação.

NOTA: Caso o Usuário precise cancelar a visita do Médico Veterinário, deverá realizar o cancelamento com 02 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado como intervenção utilizada.

LIMITE: Até 150,00, limitado a 01 consulta por vigência do seguro

EVENTO: Conveniência Pet

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: De segunda a sexta – feira, das 08 horas às 18 horas, exceto feriados ou conforme horário da Clínica Veterinária.

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

1.7.2. TRANSPORTE VETERINÁRIO

Se, em consequência de uma Urgência e desde que o usuário não tenha condições de fazê-lo, a TEMPO providenciará a remoção do animal doméstico para uma clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo usuário, até o limite contratado.

Após a liberação de alta do pet, o usuário deverá ir até a clínica para liberação do animal ou indicar algum responsável para liberação do mesmo.

Obs.: O meio de transporte será definido pela TEMPO. Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

Caso o usuário utilize o transporte hospitalar de ida e retorno à residência e a soma destes dois exceda o limite, a diferença será de responsabilidade do usuário. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento. A remoção do animal até a clínica deverá ser acompanhada pelo usuário.

IMPORTANTE: Entende-se por Animal (pet), somente cães e gatos considerados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Usuário em sua residência e que possuam carteirinha de vacinação.

LIMITE: R\$ 100,00 (cem reais) - 1 intervenção por ano

EVENTO: Conveniência

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

1.7.3. ACIONAMENTO OU AGENDAMENTO DE LEVA E TRAZ

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o agendamento de serviço de leva e traz do seu animal de estimação até o local necessário (clínicas veterinárias, banho e tosa, hotel). O usuário deverá agendar esse serviço com 24 horas de antecedência.

Obs.: A TEMPO será responsável apenas pelo acionamento do serviço de leva traz, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento das despesas. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

IMPORTANTE: Entende-se por Animal (pet), somente cães e gatos considerados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Usuário em sua residência e que possuam carteirinha de vacinação.

Nota 1: Para transportar o Animal (pet), é necessário que o Usuário providencie a caixa de transporte.

LIMITE: Sem limite de utilização (custo dos serviços por conta do usuário)

EVENTO: Conveniência

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h, exceto feriado ou conforme horário do estabelecimento.

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil.

1.7.4. APLICAÇÃO DE VACINAS EM DOMICÍLIO

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de um profissional de uma Clínica Veterinária credenciada para executar a aplicação de vacinas no seu animal de estimação.

Obs.: A TEMPO será responsável apenas pelo acionamento do profissional, ficando sob responsabilidade do usuário as despesas com vacina e eventuais taxas de deslocamento. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

IMPORTANTE:

- ✓ Entende-se por Animal (pet), somente cães e gatos considerados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Usuário em sua residência e que possuam carteirinha de vacinação.
- ✓ Não serão aceitas vacinas disponibilizadas pelo cliente para aplicação no pet, pois o médico veterinário que irá aplicar, não saberá qual a procedência do medicamento, bem como foi realizado a manipulação do mesmo. É necessário que o médico que irá aplicar a vacina leve com ele e o cliente compre diretamente do profissional.
- ✓ Somente veterinários com o CRMV ativo podem realizar aplicação de vacinas.

NOTA 1: Será de responsabilidade do Usuário, dizer ao Médico Veterinário responsável pelo atendimento telefônico e fornecimento das informações, todas as informações sobre as vacinas que o Animal Assistido já tenha tomado (cartão de vacinas) e suas respectivas datas.

LIMITE: 2 intervenções por ano de vigência.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Conforme horário da Clínica Veterinária. Agendamento prévio de no mínimo 48h de antecedência.

EVENTO: Conveniência.

ÂMBITO: Território Nacional

1.7.5. ENVIO DE RAÇÃO

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de ração à sua residência. É necessário que no momento do atendimento o usuário saiba a marca, o tipo e o peso do produto.

Obs.: A TEMPO será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento da ração no ato da entrega ao profissional. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento do Pet Shop.

LIMITE: Taxa de entrega até R\$ 50,00 (cinquenta reais) - 1 intervenção por ano;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Conforme horário do Pet Shop /estabelecimento.

EVENTO: Conveniência.

ÂMBITO: Território Nacional

1.7.6. HOSPEDAGEM DE ANIMAIS

Em caso de hospitalização do Usuário devido à lesão ou doença devidamente comprovado através de laudo médico, a Tempo disponibilizará por meio de sua rede cadastrada, a estadia do Animal (pet) em um hotel para animais, mais próximo da residência do Usuário, desde que tecnicamente possível.

Obs.: Os custos que excederem o limite, assim como ração, medicamento ou outras despesas extras que não façam parte da diária serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Para o fornecimento da assistência será necessário que o usuário ou alguém indicado por este, realize o transporte do animal (pet) até o local de hospedagem indicado pela Central de atendimento.

IMPORTANTE: Entende-se por Animal (pet), somente cães e gatos considerados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Usuário em sua residência e que possuam carteirinha de vacinação.

O hotel poderá solicitar alguns requisitos, como: vacinação em dia, pet castrado, período de adaptação.

NOTA: Não está incluso o transporte do animal até o local da hospedagem.

LIMITE: R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia, até 04 (quatro) diárias - 1 intervenção por ano de vigência

EVENTO: conveniência pet

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Conforme horário do estabelecimento.

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

1.7.7. INFORMAÇÕES VETERINÁRIAS ÚTEIS

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre serviços e locais úteis ao seu animal em rede credenciada como:

- Pet shop;
- Banho e tosa;
- Hotéis para animais;
- Laboratórios veterinários;
- Farmácia;
- Associações de animais;
- Serviço de transporte de animais.
- Passeador de cães (Dog Walkers);
- Babá para o Animal Assistido (Pet Sitter);
- Fisioterapia e Acupuntura;
- Terapia Reiki para animais;
- Clínicas veterinárias, podendo ser em Rede Credenciada ou não;
- Pronto-socorro de animais;
- Adestramento de cães.

Obs.: Os custos com quaisquer despesas relacionadas a serviços veterinários contratados serão de responsabilidade exclusiva do Usuário. A TEMPO não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede TEMPO e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Nota 1: A Tempo não se responsabilizará pela não localização de clínicas, Pets Shops ou quaisquer serviços relacionados, próximos a residência do Usuário.

LIMITE: Sem limite de informações.

HORÁRIO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO: Todos os dias, 24 horas por dia.

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: De segunda à sexta-feira, das 08h às 18h e aos sábados, das 09h às 13h.

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

1.8. EXCLUSÕES GERAIS

A TEMPO NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR GASTOS DO USUÁRIO NAS SEGUINTE S SITUAÇÕES:

- A.** SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA TEMPO;
- B.** ACONTECIMENTOS OU CONSEQUÊNCIAS RESULTANTES DE MORTE OU SACRIFÍCIO INDUZIDO OU LESÃO NO ANIMAL, CAUSADOS PELO USUÁRIO;
- C.** TRATAMENTO DE DOENÇAS OU LESÕES QUE SE PRODUZAM COMO CONSEQUÊNCIA DE DOENÇA CRÔNICA OU DIAGNOSTICADA ANTERIORMENTE À SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO;
- D.** DESPESAS COM PARTOS, PRÓTESES OU GRAVIDEZ DO ANIMAL DE ESTIMAÇÃO;
- E.** DESPESAS COM FISIOTERAPIA PARA CONTINUIDADE DO TRATAMENTO;
- F.** DESPESAS EXTRAS DA ESTADIA COMO: RAÇÃO, MEDICAMENTO E TODAS AQUELAS QUE NÃO ESTEJAM INCLUSAS NO CUSTO DA DIÁRIA.

AMERICABRB ASSISTÊNCIAS PET+ DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA A ANIMAIS PET

1.9. DEFINIÇÕES

ANIMAL (PET): Entende-se por Animal (pet), somente cães e gatos considerados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Usuário em sua residência e que possuam, obrigatoriamente, carteirinha de vacinação.

EMERGÊNCIA: é a situação que requer um rápido atendimento médico-veterinário para amenizar um possível risco de vida do animal, considerando-se acidente ou doença e excluindo parto e/ou gravidez.

URGÊNCIA: CONSIDERA- SE SITUAÇÃO DE URGÊNCIA, OS CASOS QUE NÃO APRESENTAM UM RISCO IMEDIATO DE VIDA, PORÉM PRECISA DE ATENDIMENTO EM CURTO PRAZO, SENDO CONSIDERADO DOENÇA SÚBITA, LUXAÇÕES, TORÇÕES, FRATURAS NÃO EXPOSTAS, DOR ABDOMINAL DE MODERADA INTENSIDADE E EPISÓDIOS DE VÔMITOS DO ANIMAL EM ATÉ 12 H.

ACIDENTE PESSOAL DO USUÁRIO: é a ocorrência de fato exclusivamente externo súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas que por si só e independentemente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência.

DOENÇA SÚBITA DO USUÁRIO: 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 à vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.

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

MÉDICO VETERINÁRIO: Profissional especialista em medicina veterinária devidamente registrado no CRMV (Conselho Regional de Medicina Veterinária).

USUÁRIO: é a pessoa física titular de plano de Assistência a Animais de Estimação - Pet, contratado junto à Contratante.

Importante: A quantidade de animais de estimação não será limitada, podendo o usuário utilizar a Central de Atendimento para mais de um animal, porém, respeitando sempre o limite de serviços.

1.10. PRAZOS/VIGÊNCIAS

O serviço terá prazo de vigência de acordo com as condições gerais emitidas pela contratante.

A prestação de serviços fica automaticamente cancelada nos casos de falta de pagamento.

1.11. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade por quaisquer tratamentos oferecidos aos animais é exclusiva do estabelecimento credenciado. A TEMPO exime-se de quaisquer responsabilidades pelos resultados dos tratamentos escolhidos para atendimento ao animal de estimação.

1.12. RECLAMAÇÕES

Quaisquer reclamações no que diz respeito à qualidade dos serviços de atendimento ou do atendimento recebido da rede credenciada deverão ser imediatamente comunicadas pelo Contratante à TEMPO, de modo que possam ser analisadas e, se necessário, tomadas as providências necessárias.

1.13. ÂMBITO TERRITORIAL

Esse serviço será prestado nas principais cidades brasileiras.

Importante: A TEMPO está preparada para atender de acordo com as condições do produto, por meio de rede credenciada. Cidades sem infraestrutura ou com problema de credenciamento de rede, consultar a Central de Atendimento para maiores detalhes.

1.14. EXPANSÃO

Caso haja necessidade de ampliação dos estabelecimentos credenciados, a TEMPO poderá ampliar a rede credenciada nas capitais do território brasileiro, podendo, ou não, abranger outras cidades que não preencham este requisito, sem alterações no escopo contratual. Essa ampliação se dará após negociação entre a TEMPO e a contratante, por meio da elaboração de um cronograma com prazos para eventual expansão e disponibilidade da infraestrutura local, considerando o interesse do parceiro potencial. É importante ressaltar que esta análise será viabilizada de acordo com a carteira e quantidade de atendimentos na região.

1.15. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PET

1.15.1. CONSULTAS VETERINÁRIAS

O usuário terá a sua disposição consulta veterinária com médico veterinário da rede credenciada da TEMPO, conforme limite, para seu animal de estimação.

A consulta será com clínico geral veterinário até o limite contratado, desde que não caracterize atendimento de urgência/ emergência.

Obs.: A responsabilidade da TEMPO é pelo custo da consulta. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do usuário.

IMPORTANTE: Entende-se por Animal (pet), somente cães e gatos considerados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Usuário em sua residência e que possuam carteirinha de vacinação.

NOTA: Caso o Usuário precise cancelar a visita do Médico Veterinário, deverá realizar o cancelamento com 02 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado como intervenção utilizada.

LIMITE: Até 150,00, limitado a 01 consulta por vigência do seguro

EVENTO: Conveniência Pet

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: De segunda a sexta – feira, das 08 horas às 18 horas, exceto feriados ou conforme horário da Clínica Veterinária.

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

1.15.2. TRANSPORTE VETERINÁRIO

Se, em consequência de uma Urgência e desde que o usuário não tenha condições de fazê-lo, a TEMPO providenciará a remoção do animal doméstico para uma clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo usuário, até o limite contratado.

Após a liberação de alta do pet, o usuário deverá ir até a clínica para liberação do animal ou indicar algum responsável para liberação do mesmo.

Obs.: O meio de transporte será definido pela TEMPO. Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

Caso o usuário utilize o transporte hospitalar de ida e retorno à residência e a soma destes dois exceda o limite, a diferença será de responsabilidade do usuário. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento. A remoção do animal até a clínica deverá ser acompanhada pelo usuário.

IMPORTANTE: Entende-se por Animal (pet), somente cães e gatos considerados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Usuário em sua residência e que possuam carteirinha de vacinação.

LIMITE: R\$ 100,00 (cem reais) - 1 intervenção por ano

EVENTO: Conveniência

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

1.15.3. ACIONAMENTO OU AGENDAMENTO DE LEVA E TRAZ

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o agendamento de serviço de leva e traz do seu animal de estimação até o local necessário (clínicas veterinárias, banho e tosa, hotel). O usuário deverá agendar esse serviço com 24 horas de antecedência.

Obs.: A TEMPO será responsável apenas pelo acionamento do serviço de leva e traz, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento das despesas. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas. **IMPORTANTE:** Entende-se por Animal (pet), somente cães e gatos considerados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Usuário em sua residência e que possuam carteirinha de vacinação.

Nota 1: Para transportar o Animal (pet), é necessário que o Usuário providencie a caixa de transporte.

LIMITE: Sem limite de utilização (custo dos serviços por conta do usuário)

EVENTO: Conveniência

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h, exceto feriado ou conforme horário do estabelecimento.

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil.

1.15.4. APLICAÇÃO DE VACINAS EM DOMICÍLIO

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de um profissional de uma Clínica Veterinária credenciada para executar a aplicação de vacinas no seu animal de estimação.

Obs.: A TEMPO será responsável apenas pelo acionamento do profissional, ficando sob responsabilidade do usuário as despesas com vacina e eventuais taxas de deslocamento. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas credenciadas.

IMPORTANTE:

- √ Entende-se por Animal (pet), somente cães e gatos considerados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Usuário em sua residência e que possuam carteirinha de vacinação.
- √ Não serão aceitas vacinas disponibilizadas pelo cliente para aplicação no pet, pois o médico veterinário que irá aplicar, não saberá qual a procedência do medicamento, bem como foi realizado a manipulação do mesmo. É necessário que o médico que irá aplicar a vacina leve com ele e o cliente compre diretamente do profissional.
- √ Somente veterinários com o CRMV ativo podem realizar aplicação de vacinas.

NOTA 1: Será de responsabilidade do Usuário, dizer ao Médico Veterinário responsável pelo atendimento telefônico e fornecimento das informações, todas as informações

sobre as vacinas que o Animal Assistido já tenha tomado (cartão de vacinas) e suas respectivas datas.

LIMITE: 2 intervenções por ano de vigência.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Conforme horário da Clínica Veterinária. Agendamento prévio de no mínimo 48h de antecedência.

EVENTO: Conveniência.

ÂMBITO: Território Nacional

1.15.5. ENVIO DE RAÇÃO

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de ração à sua residência. É necessário que no momento do atendimento o usuário saiba a marca, o tipo e o peso do produto.

Obs.: A TEMPO será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento da ração no ato da entrega ao profissional. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento do Pet Shop.

LIMITE: Taxa de entrega até R\$ 50,00 (cinquenta reais) - 1 intervenção por ano;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Conforme horário do Pet Shop /estabelecimento.

EVENTO: Conveniência.

ÂMBITO: Território Nacional

1.15.6. HOSPEDAGEM DE ANIMAIS

Em caso de hospitalização do Usuário devido à lesão ou doença devidamente comprovado através de laudo médico, a Tempo disponibilizará por meio de sua rede cadastrada, a estadia do Animal (pet) em um hotel para animais, mais próximo da residência do Usuário, desde que tecnicamente possível.

Obs.: Os custos que excederem o limite, assim como ração, medicamento ou outras despesas extras que não façam parte da diária serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Para o fornecimento da assistência será necessário que o usuário ou alguém indicado por este, realize o transporte do animal (pet) até o local de hospedagem indicado pela Central de atendimento.

IMPORTANTE: Entende-se por Animal (pet), somente cães e gatos considerados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Usuário em sua residência e que possuam carteirinha de vacinação.

O hotel poderá solicitar alguns requisitos, como: vacinação em dia, pet castrado, período de adaptação.

NOTA: Não está incluso o transporte do animal até o local da hospedagem.

LIMITE: R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia, até 04 (quatro) diárias - 1 intervenção por ano de vigência

EVENTO: conveniência pet

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Conforme horário do estabelecimento.

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

1.15.7. INFORMAÇÕES VETERINÁRIAS ÚTEIS

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre serviços e locais úteis ao seu animal em rede credenciada como:

- Pet shop;
- Banho e tosa;
- Hotéis para animais;
- Laboratórios veterinários;
- Farmácia;
- Associações de animais;
- Serviço de transporte de animais.
- Passeador de cães (Dog Walkers);
- Babá para o Animal Assistido (Pet Sitter);
- Fisioterapia e Acupuntura;
- Terapia Reiki para animais;
- Clínicas veterinárias, podendo ser em Rede Credenciada ou não;
- Pronto-socorro de animais;
- Adestramento de cães;

Obs.: Os custos com quaisquer despesas relacionadas a serviços veterinários contratados serão de responsabilidade exclusiva do Usuário. A TEMPO não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede TEMPO e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Nota 1: A Tempo não se responsabilizará pela não localização de clínicas, Pets Shops ou quaisquer serviços relacionados, próximos a residência do Usuário.

LIMITE: Sem limite de informações.

HORÁRIO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO: Todos os dias, 24 horas por dia.

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: De segunda à sexta-feira, das 08h às 18h e aos sábados, das 09h às 13h.

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

1.15.8. ASSISTÊNCIA FUNERAL

Na hipótese de óbito do animal de estimação, a TEMPO arcará com as despesas de organização do funeral, Cremação ou Sepultamento coletivo ou individual em decorrência do falecimento do Animal (pet).

IMPORTANTE: Estão inclusos no serviço de assistência funeral, a urna de remoção e o certificado de cremação ou lápide do local (placa de identificação do Animal). Em caso de cremação para a assistência funeral coletivo, não será disponibilizada as cinzas do Animal (pet).

Entende-se por Animal (pet), somente cães e gatos considerados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Usuário em sua residência e que possuam carteirinha de vacinação.

Nota 1: Será necessário verificar a legislação do município para o procedimento de cremação coletiva. Nas localidades em que não houver infraestrutura para a realização do serviço, ocorrerá o recolhimento do Animal (pet), e realizado os devidos trâmites, conforme a legislação do município.

CASO O ANIMAL FALECIDO SE ENCONTRE EM CIDADES CONSIDERADAS COMO ZONA DE RISCO, PODE SER SOLICITADO QUE O USUÁRIO LEVE O ANIMAL (PET) ATÉ UM LOCAL PARA ENCONTRAR COM A FUNERÁRIA FORA DA ZONA DE RISCO.

LIMITE: R\$ 1.000,00 (mil reais) - 1 intervenção por vigência do seguro

EVENTO: Falecimento pet

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

1.15.9. TRANSPORTE FUNERÁRIO

Em caso de óbito do Animal (pet), a Tempo disponibilizará o transporte do corpo, garantindo o pagamento das despesas de transporte até o local de inumação no Brasil, incluindo-se os gastos com o fornecimento da urna necessária para a este transporte, desde que contratado o serviço Assistência Funeral.

Obs.: O meio de transporte será definido pela TEMPO. Os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

IMPORTANTE: Entende-se por Animal (pet), somente cães e gatos considerados legalmente como domésticos, desde que convivam com o Usuário em sua residência e que possuam carteirinha de vacinação.

LIMITE: R\$ 800,00 - 1 intervenção por ano

EVENTO: Falecimento pet

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

1.15.10. AVALIAÇÃO DE LIMPEZA DE TÁRTARO

Mediante solicitação do cliente será agendada consulta em clínica credenciada com a Assistência 24h para avaliação da limpeza de tártaro, que tem como objetivo a escovação para limpeza da sujidade e prevenção de doenças bucais no animal (pet).

O atendimento poderá acontecer em até três etapas:

- 1) Consulta de triagem para avaliação do tratamento e necessidade de exame;
- 2) Se necessário a realização de exames pré-anestésicos, como exames de sangue (hemograma, função renal e função hepática) ou cardíacos (eletrocardiograma e ecocardiograma);
- 3) Realização da Consulta para a limpeza de tártaro.

IMPORTANTE:

- A partir da consulta de triagem o cliente tem o prazo limite de até 30 dias para realizar o exame e a limpeza de tártaro;
- Mediante avaliação dos exames do pet, o clínico veterinário irá apresentar ao cliente a análise e se o cliente aceitar o profissional irá seguir com o procedimento do tratamento periodontal (limpeza de tártaro);
- Caso o clínico veterinário já conheça o quadro do Pet, poderá seguir com o procedimento sem a solicitação dos exames, por já ter realizado outros procedimentos que envolvam anestesia inalatória;
- O Usuário deverá agendar o serviço com 24 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência;
- Caso a soma dos valores para estes serviços ultrapasse o valor estipulado no limite, o excedente será de responsabilidade do cliente;
- Serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas cadastradas e o serviço será prestado dentro do período agendado pelo Usuário;

LIMITE: R\$ 1.200,00 para a realização da consulta de avaliação + exames + procedimento da limpeza de tártaro - limitado a 01 utilização por ano de vigência

EVENTO: Avaliação de limpeza de tártaro

HORÁRIO DE ATENDIMENTO CANAL DE ASSISTÊNCIA: Todos os dias, 24 horas por dia.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h, exceto feriado.

ÂMBITO DE ATENDIMENTO: Brasil

1.16. EXCLUSÕES GERAIS

A TEMPO NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR GASTOS DO USUÁRIO NAS SEGUINTE SITUAÇÕES:

- A.** SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA TEMPO;
- B.** ACONTECIMENTOS OU CONSEQUÊNCIAS RESULTANTES DE MORTE OU SACRIFÍCIO INDUZIDO OU LESÃO NO ANIMAL, CAUSADOS PELO USUÁRIO;
- C.** TRATAMENTO DE DOENÇAS OU LESÕES QUE SE PRODUZAM COMO CONSEQUÊNCIA DE DOENÇA CRÔNICA OU DIAGNOSTICADA ANTERIORMENTE À SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO;
- D.** DESPESAS COM PARTOS, PRÓTESES OU GRAVIDEZ DO ANIMAL DE ESTIMAÇÃO;
- E.** DESPESAS COM FISIOTERAPIA PARA CONTINUIDADE DO TRATAMENTO;
- F.** DESPESAS EXTRAS DA ESTADIA COMO: RAÇÃO, MEDICAMENTO E TODAS AQUELAS QUE NÃO ESTEJAM INCLUSAS NO CUSTO DA DIÁRIA.

Prazos/Vigências: O serviço de assistência terá sua vigência, conforme a modalidade de plano contratado, mensal ou anual.

Âmbito Territorial: Os serviços terão extensão para todo território brasileiro.
Período de Carência: O período de carência para o serviço de assistência será de 72 horas, contados da data do pagamento do serviço de assistência.

Canais de Atendimento BRB Seguros: (61) 3322.2215
SAC 0800.644.1000

Canais para acionamento das Assistências: 0800 775 3542
Deficiente Auditivo: 0800 775 4031

HORÁRIO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO:
Todos os dias, 24 horas por dia.

POLÍTICAS GERAIS DE CANCELAMENTO

A assistência será cancelada de forma definitiva caso seja identificado a falta de pagamento da parcela.

Seguindo o Art.49 do Código de Defesa do Consumidor, clientes que adquirirem os serviços de assistências, terão até 7 (sete) dias para solicitar o cancelamento do produto e receber o valor pago integralmente.

Cancelamento realizado após o prazo de 7 (sete) dias o cliente contará com o serviço de assistência no mês que adquiriu o serviço e o cancelamento será efetivado no próximo vencimento da parcela, cessando o pagamento das demais parcelas.

O produto foi elaborado em parceria com a Tempo Assistência inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.979.936/0001-79.