

## **Termos e Condições Gerais**

### **Assistência Carro 24h**

**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.

capacidade legal.

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

**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.

#### **PRAZOS / VIGÊNCIAS**

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

#### **ÂMBITO TERRITORIAL**

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

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

#### **1. AUTOSSOCORRO APÓS PANE**

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

mesmo após envio do mecânico, o veículo será rebocado.

são considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua

#### ACOMPANHANTES:

Termos e Condições Gerais Assistência Carro 24h

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

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

#### 2. REBOQUE OU RECOLHA APÓS PANE OU EVENTO PREVISTO

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

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

Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será rebocado por guinchos

credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo reboque.

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

#### 3. ENVIO DE CHAVEIRO

Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção, havendo necessidade, a TEMPO USS providenciará o envio de um prestador

de serviços para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos.

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

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

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

LIMITE: Mão de obra para abertura do veículo ou confecção de 1 chave, se tecnicamente possível – 2 intervenções ao ano.

FRANQUIA: Sem franquia.

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

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

Termos e Condições Gerais Assistência Carro 24h

#### DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA

Em caso de carros importados ou veículos em garantia de fábrica, o reboque será efetuado até uma oficina ou concessionária mais próxima no raio máximo contratado, ficando a cargo do usuário as despesas excedentes em caso de escolha por um reboque até uma oficina ou concessionária fora deste raio de ação;

A TEMPO USS estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior;

Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa

rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina; Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais;

A TEMPO USS não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “munck” ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque.

#### EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

#### ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS DE PASSEIO:

Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento; Ocorrências fora dos âmbitos definidos;

Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas e com número de rodas inferior ou superior a 04 (quatro);

Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas; Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;

Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local); Consertos de pneus; Substituição de peças defeituosas no veículo; Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;

Serviços de assistência para terceiros; Despesas ou prejuízos

decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes; Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na Garantia de Fábrica; Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças; Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior; Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.