

Assistência Residencial – Condições Gerais			
SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS
Chaveiro	Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme evento ocorrido.	R\$200 para Evento Previsto	Arrombamento, Roubo ou Furto
		R\$60 para Problema Emergencial Importante: 2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves
Mão de Obra Hidráulica	Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido.	R\$200 para Evento Previsto	Alagamento
		Para R\$100 para Problema Emergencial Importante: 2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro; Entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques
Mão de Obra Elétrica	Envio de eletricitista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.	R\$200 para Evento Previsto	Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia
		R\$100 para Problema Emergencial Importante: 2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	Problemas Elétricos: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) ou troca de chuveiros elétricos.

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

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

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

- ROUBO OU FURTO QUALIFICADO (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento);

- INCÊNDIO / RAIOS / EXPLOSÃO;

- DANO ELÉTRICO (caracterizado pela sobrecarga de energia);

- DESMORONAMENTO;

- VENDAVAL / GRANIZO / FUMAÇA;

- ALAGAMENTO (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);

- IMPACTO DE VEÍCULOS;

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

PROBLEMAS HIDRÁULICOS: Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência; **PROBLEMAS ELÉTRICOS:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves fca, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência. **CHAVEIRO:** Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel. **ASSISTÊNCIA:** é o serviço que será prestado pela TEMPO USS – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato. **ROUBO E FURTO:** correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades

Competentes. PRESTADORES: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da TEMPO USS, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades. DOMICÍLIO DO USUÁRIO: é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro. LIMITE: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de: a) Modalidade do evento; b) Valor máximo de cada um dos serviços; c) Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

2. PRAZOS / VIGÊNCIAS

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

3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

4. SERVIÇOS 5. CHAVEIRO

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

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

LIMITE: R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e R\$ 60,00 (sessenta reais) para Problema Emergencial - 2 intervenções/ano, independentemente do evento;

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas. **OBSERVAÇÕES:**

- Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
- Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;
- Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
- Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou

mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja(m) presa(s) em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento;

- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;
- A TEMPO USS se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

6. MÃO DE OBRA HIDRÁULICA

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

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

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

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;

IMPORTANTE:

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

EXCLUSÕES:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- d) Reparos definitivos;

-
- . e) Despesas com material;
 - . f) Locação de andaime;
 - . g) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
 - . h) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
 - . i) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
 - . j) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

7. MÃO DE OBRA ELÉTRICA

Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção

de energia na rede de baixa tensão na residência. A TEMPO USS se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

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

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

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;

EXCLUSÕES:

- . a) Quebra de parede, teto ou piso;
- . b) Troca ou Instalação de fiação;
- . c) Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone,

equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;

-
- . d) Despesas com material;
 - . e) Locação de andaime;
 - . f) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

8. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

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

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS
Conserto de Eletrodomésticos	<p>Pagamento da mão-de-obra para conserto do eletrodoméstico, respeitando o limite, conforme abaixo:</p> <p>- LINHA BRANCA COZINHA - Fogão a Gás, Refrigerador (Geladeira), Freezer e Lavadora de Louças.</p> <p>LAVANDERIA - Lavadora de Roupas e Secadora de Roupas</p>	Mão-de-Obra até R\$ 200,00 por evento - 02 acionamentos/ano	Defeito Técnico
	<p>- LINHA MARROM TV (Convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-ray Player e DVD Aparelho de Som e Home-Theater</p> <p>Horário de Atendimento: Horário comercial, de segunda a sexta das 8h às 18h</p> <p>Idade dos Eletrodomésticos: Até 06 anos de fabricação</p> <p>Importante: Os agendamentos poderão ser solicitados através do 0800, 24 horas por dia, 7 dias por semana.</p>	Mão-de-Obra até R\$ 200,00 por evento - 02 acionamentos/ano	

9. DEFINIÇÕES

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

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

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

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

10. DEFINIÇÕES

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

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

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

FABRICANTE: é a empresa nacional que originalmente manufaturou ou montou o produto; **GARANTIA DO FABRICANTE:** é a garantia inicial oferecida pelo Fabricante e prevista no Certificado de Garantia

ou Manual do Produto;

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

11. PRAZOS / VIGÊNCIAS

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

12. ÂMBITO TERRITORIAL

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

13. CARÊNCIA

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

14. SERVIÇOS

MÃO-DE-OBRA ESPECIALIZADA PARA CONSERTO DE ELETRODOMÉSTICOS OU ELETROELETRÔNICOS

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

- LINHA BRANCA Cozinha - Fogão à Gás, Refrigerador (Geladeira), Freezer e Lavadora de Louças; Lavanderia – Lavadora de Roupas e Secadora de Roupas.

- LINHA MARROM Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-ray Player, DVD, Aparelho de Som e Home-

Theater

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

Limite: Mão-de-Obra até R\$ 200,00 (duzentos reais) para linha branca – 2 utilizações por ano. Mão-de-Obra até R\$ 200,00 (duzentos reais) para linha marrom – 2 utilizações por ano.

a. EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário.
- Decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;

- Produto Importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto;
- Atendimento durante a Garantia do Fabricante, bem como defeitos em ocorrência de “recall”;
- Assistência em caso de evento previsto (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros);
- Causado por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;
- Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado, bem como produto com idade acima do determinado para atendimento;
 - Causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
 - Negligência do usuário bem como causado por queda;
 - Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, portas, acessórios, etc.;
 - Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados; desgastes naturais entre outros);
 - Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto.