



## DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO SERVIÇO ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL – PLANO RESIDENCIAL BÁSICO (Residencial ou para funcionários da empresa)

### 1.1. DEFINIÇÕES

**ASSISTÊNCIA:** é o serviço que será prestado pela TEMPO ASSIST – 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;
- VENDEVAL / GRANIZO / FUMAÇA;
- ALAGAMENTO (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- IMPACTO DE VEÍCULOS;
- QUEDA DE AERONAVES.

**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 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.

**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 faca, 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 ASSIST 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 ASSIST 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 consequentemente, 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. PERÍODO DE CARÊNCIA

O Período de carência para o serviço de Assistência Residencial será de 24 horas, contados da data de contratação do serviço de assistência.

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

### 1.5. 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 ASSIST 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 a Residência Assistida fique vulnerável devido ao mau funcionamento, a TEMPO ASSIST 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 ASSIST 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 por intervenção.

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

**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 ASSIST se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do Usuário.

#### **1.6. 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 ASSIST 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.



**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 por intervenção. A limitação global dos serviços deste pacote será de até 3 (três) intervenções/ano, independente do serviço solicitado

**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 SUÇÃO, SALVO A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO PARA DESOBSTRUÇÃO DE TUBULAÇÃO A EXEMPLO DE ROTOROOTER;
- N. SE HOUVER NECESSIDADE DE LIMPEZA DA CAIXA DE GORDURA E/OU DA CAIXA DE INSPEÇÃO É DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.

#### 1.7. 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 ASSIST 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 ASSIST se responsabilizará pelo envio de um profissional para o serviço de mão de obra para conter a situação emergencial

**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 Evento Previsto por intervenção. A limitação global dos serviços deste pacote será de até 3 (três) intervenções/ano, independente do serviço solicitado.

**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.

**1.8. VIDRACEIRO**

Em caso de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, a TEMPO ASSIST 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 ASSIST não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumê,





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 ASSIST 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 ASSIST, 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 ASSIST fornecerá a colocação de tapume, **neste caso o serviço será encerrado e o Prestador não voltará para a troca do vidro.** A TEMPO ASSIST 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 ASSIST.

**LIMITE:** R\$200,00 por intervenção. A limitação global dos serviços deste pacote será de até 3 (três) intervenções/ano, independente do serviço solicitado.

**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

**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.

**DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO SERVIÇO ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL – PLANO RESIDENCIAL BÁSICO (Empresarial\*)**

**\*Empresarial: micro empresas em que seu espaço físico concentra-se na própria residência do dono.**

**1.9. DEFINIÇÕES**

**ASSISTÊNCIA:** é o serviço que será prestado pela TEMPO ASSIST – 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 / EXPLOÇÃO;
- DANO ELÉTRICO (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- DESMORONAMENTO;
- VENDEVAL / GRANIZO / FUMAÇA;
- ALAGAMENTO (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- IMPACTO DE VEÍCULOS;
- QUEDA DE AERONAVES.

**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:

- d) Modalidade do evento;
- e) Valor máximo de cada um dos serviços;
- f) 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 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.



**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 faca, 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: cancelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura. A TEMPO ASSIST 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 ASSIST 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**

- g) Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias, após a execução do serviço.
- h) 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.
- i) 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.
- j) 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 consequentemente, danificando, ou mudança de temperatura com o chuveiro ligado).
- k) Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto.



- l) Para o serviço de desentupimento, caso seja identificado má utilização (ex.: papel, absorvente, entre outros, descartados no vaso sanitário) a Assistência se reserva a não fornecer a garantia pelo serviço.

**ROUBO E FURTO:** correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos na 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.

#### **1.10. 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. PERÍODO DE CARÊNCIA**

O Período de carência para o serviço de Assistência Residencial será de 24 horas, contados da data de contratação do serviço de assistência.

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

#### **1.13. 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 ASSIST 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 a Residência Assistida fique vulnerável devido ao mau funcionamento, a TEMPO ASSIST 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 ASSIST 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 por intervenção.

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

**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:**

- g) 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;
- h) Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;
- i) Este serviço não cobre chave eletrônica, digital ou magnética em qualquer caso, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- j) 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;
- k) O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do Usuário;
- l) A TEMPO ASSIST se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do Usuário.

#### **1.14. 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 ASSIST 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 a Residência Assistida se encontra. Também será realizado o desentupimento de ramais internos sendo: tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários.

**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 por intervenção. A limitação global dos serviços deste pacote será de até 3 (três) intervenções/ano, independente do serviço solicitado

**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:**

- d) 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.
- e) O Usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.
- f) 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:**

- O. QUEBRA DE PAREDE, TETO OU PISO;
- P. CASOS DE INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;



- Q. TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXA DE GORDURA;
- R. REPAROS DEFINITIVOS;
- S. DESPESAS COM MATERIAL, EXCETO AO MATERIAL BÁSICO CONTEMPLADO E ESPECIFICADO NESTE SERVIÇO;
- T. LOCAÇÃO DE ANDAIME;
- U. CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES;
- V. UTILIZAÇÃO DE QUALQUER EQUIPAMENTO DE DETECÇÃO ELETRÔNICA;
- W. TUBULAÇÕES E/ OU CONEXÕES QUE NÃO SEJAM DE PVC (EX.: COBRE, AÇO, FERRO, PPR OU PEX);
- X. ASSISTÊNCIA PARA MATERIAIS, EQUIPAMENTOS OU CONEXÕES FORA DE LINHA (FLANGE DE AMIANTO, ETC.), BEM COMO QUALQUER SERVIÇO NÃO DESCRITO NAS DEFINIÇÕES.
- Y. REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS EM LOCAIS COM ALTURA SUPERIOR A 7 METROS;
- Z. ESTÃO EXCLUÍDAS DESTE SERVIÇO DE TUBULAÇÕES DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PLUVIAL;
- AA. 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;
- BB. SE HOUVER NECESSIDADE DE LIMPEZA DA CAIXA DE GORDURA E/OU DA CAIXA DE INSPEÇÃO É DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.

#### 1.15. 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 ASSIST 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 ASSIST se responsabilizará pelo envio de um profissional para o serviço de mão de obra para conter a situação emergencial

**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 Evento Previsto por intervenção. A limitação global dos serviços deste pacote será de até 3 (três) intervenções/ano, independente do serviço solicitado.

**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:**

- n) QUEBRA DE PAREDE, TETO OU PISO;
- o) TROCA OU INSTALAÇÃO DE FIAÇÃO;
- p) 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;
- q) DESPESAS COM MATERIAL, EXCETO AO MATERIAL BÁSICO CONTEMPLADO E ESPECIFICADO NESTE SERVIÇO;
- r) LOCAÇÃO DE ANDAIME;
- s) CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES.
- t) REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS EM LOCAIS COM ALTURA SUPERIOR A 7 METROS.
- u) 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;
- v) QUANDO NÃO PREENCHIDAS AS CONDIÇÕES EXIGIDAS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS SOLICITADOS;
- w) QUANDO OS SERVIÇOS NÃO FOREM SOLICITADOS PREVIAMENTE À CENTRAL DE ATENDIMENTO;
- x) EM CASO DE DOLO, CULPA GRAVE, FRAUDE OU TENTATIVA DE FRAUDE POR PARTE DO CLIENTE;
- y) O SERVIÇO DE ELETRICISTA PARA RESIDÊNCIA NÃO COBRE OS DANOS POR QUEDA DE RAIOS;
- z) REEMBOLSO DE SERVIÇOS REALIZADOS SEM A PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO.



#### 1.16. VIDRACEIRO

Em caso de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, a TEMPO ASSIST 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 ASSIST 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 ASSIST 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 ASSIST, 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 ASSIST fornecerá a colocação de tapume, **neste caso o serviço será encerrado e o Prestador não voltará para a troca do vidro.** A TEMPO ASSIST 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 ASSIST.

**LIMITE:** R\$200,00 por intervenção. A limitação global dos serviços deste pacote será de até 3 (três) intervenções/ano, independente do serviço solicitado.

**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

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

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

**DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO SERVIÇO ASSISTÊNCIA–  
Empresarial Básico – (Empresarial\*\*)**

**\*\*Empresarial: empresas que possuem um espaço físico destinado apenas à empresa.**

**1.17. DEFINIÇÕES**

**USUÁRIO:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do plano de assistência a empresas, contratado junto à contratante.

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

**MANUTENÇÃO GERAL:** designa o conjunto de cuidados técnicos para manter o imóvel em plenas condições de funcionamento. Os serviços a serem prestados pela TEMPO ASSIST, no que se referem à Manutenção Geral, correspondem à prestação de serviço ao usuário nas especialidades definidas, englobando conservação, adequação, restauração e substituição preventiva.

**EVENTO PREVISTO:** evento externo, súbito e fortuito, involuntário por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoque danos materiais no imóvel e/ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes, decorrente das seguintes situações:

- ROUBO OU FURTO QUALIFICADO (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à empresa, como por exemplo, arrombamento);
- INCÊNDIO / RAIO / EXPLOÇÃO;
- DANO ELÉTRICO (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- DESMORONAMENTO;
- VENDAVAL / GRANIZO / FUMAÇA;
- ALAGAMENTO (danos por água, proveniente súbita e imprevistamente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);



- IMPACTO DE VEÍCULOS;
- QUEDA DE AERONAVES.

**PROBLEMAS EMERGENCIAIS:** eventos súbitos, inesperados, ocasionados pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independente da ocorrência de Evento Previsto, que exigem um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços previstos para as seguintes situações:

- **PROBLEMAS HIDRÁULICOS:** Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros, entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos provenientes da caixa de inspeção de gordura e esgoto da empresa;
- **PROBLEMAS ELÉTRICOS:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados) decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na empresa;
- **CHAVEIRO:** Perda, Quebra da chave na fechadura, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.
- **QUEBRA DE VIDROS:** evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas, vitrines e janelas externas, deixando o acesso à empresa vulnerável.

**Obs.:** Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, sendo transparente e até 4mm de espessura. A TEMPO ASSIST 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 ASSIST será tirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

**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 imóvel, 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.

**ASSISTÊNCIA:** é o serviço que será prestado pela TEMPO ASSIST, 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 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.

**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:

- g) Modalidade do evento;
- h) Valor máximo de cada um dos serviços;
- i) Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

#### **1.18. PRAZOS / VIGÊNCIAS**

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

#### **1.19. ÂMBITO TERRITORIAL**

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

##### **1.8.1. SERVIÇO DE CHAVEIRO**

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a empresa cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto, ou a troca de segredo de portas ou fechaduras, a TEMPO ASSIST se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo ou ainda a colocação de tapume quando impossível conter a situação por estes meios.

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves), que impeça o acesso do usuário à empresa ou que a empresa fique vulnerável devido ao mau funcionamento, a TEMPO ASSIST se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura ou conserto de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não estão previstos para esse serviço a confecção de novas chaves, 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 ASSIST qualquer responsabilidade pelo pagamento.

**Limite:**            **R\$200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e R\$100,00 (cem reais) para Problema Emergencial (2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independente do evento)**

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

**Observações:**

- a) Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário a empresa, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
- b) Serviço disponível para portas e portões de acesso à empresa;



- c) Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
- d) O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;

A TEMPO ASSIST se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

#### 1.8.2. SERVIÇO DE 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, registros, entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques, a TEMPO ASSIST arcará com o custo de mão-de-obra para a contenção emergencial. Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento no imóvel.

Na hipótese de **Alagamento** (danos por água, proveniente súbita e imprevisivelmente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água), 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 ASSIST 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/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independente do evento)

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** 24 horas.

#### OBSERVAÇÕES:

- 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.).

#### 1.8.3. MÃO DE OBRA ELÉTRICA

Na hipótese de **Problema Emergencial** (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 da empresa. A TEMPO ASSIST se responsabilizará pelo envio do 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 empresa, ocasionadas por raio ou sobrecarga de energia, que provoquem a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências comuns. A TEMPO ASSIST se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica, quando não envolver cabine primária e/ou gerador de energia.

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

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

**EXCLUSÕES:**

- aa) Quebra de parede, teto ou piso;
- bb) Troca ou Instalação de fiação;
- cc) 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;
- dd) Despesas com material;
- ee) Locação de andaime;
- ff) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

**1.8.1. VIDRACEIRO**

Na hipótese de **Quebra de Vidros** de portas, vitrines ou janelas externas, a TEMPO ASSIST se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão-de-obra e o material básico de reposição necessário. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A TEMPO ASSIST não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

**LIMITE: R\$100,00 (cem reais) – 2 intervenções/ano**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial.**

**OBS.:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da TEMPO ASSIST, 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 ASSIST fornecerá a colocação de tapume, **neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.** A TEMPO ASSIST não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da empresa.



## DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO SERVIÇO ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL – Empresarial Básico ou Inspeção Empresarial

*\*\*Residencial ou Empresarial: as assistências poderão ser utilizadas com o intuito de Residencial (para a residência do segurado) OU com o intuito de Empresarial (micro empresas em que seu espaço físico concentra-se na própria residência do dono).*

### 1.20. DEFINIÇÕES

**USUÁRIO:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do plano de assistência a empresas, contratado junto à contratante.

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

**MANUTENÇÃO GERAL:** designa o conjunto de cuidados técnicos para manter o imóvel em plenas condições de funcionamento. Os serviços a serem prestados pela TEMPO ASSIST, no que se referem à Manutenção Geral, correspondem à prestação de serviço ao usuário nas especialidades definidas, englobando conservação, adequação, restauração e substituição preventiva.

**EVENTO PREVISTO:** evento externo, súbito e fortuito, involuntário por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoque danos materiais no imóvel e/ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes, decorrente das seguintes situações:

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

**PROBLEMAS EMERGENCIAIS:** eventos súbitos, inesperados, ocasionados pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independente da ocorrência de Evento Previsto, que exigem um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços previstos para as seguintes situações:

- **PROBLEMAS HIDRÁULICOS:** Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros, entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos provenientes da caixa de inspeção de gordura e esgoto da empresa;
- **PROBLEMAS ELÉTRICOS:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados) decorrentes de





problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na empresa;

- **CHAVEIRO:** Perda, Quebra da chave na fechadura, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.
- **QUEBRA DE VIDROS:** evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas, vitrines e janelas externas, deixando o acesso à empresa vulnerável.

**Obs.:** Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, sendo transparente e até 4mm de espessura. A TEMPO ASSIST 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 ASSIST será tirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

**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 imóvel, 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.

**ASSISTÊNCIA:** é o serviço que será prestado pela TEMPO ASSIST, 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 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.

**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:

- j) Modalidade do evento;
- k) Valor máximo de cada um dos serviços;



- l) Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

#### 1.21. PRAZOS / VIGÊNCIAS

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

#### 1.22. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

#### 1.8.4. SERVIÇO DE CHAVEIRO

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a empresa cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto, ou a troca de segredo de portas ou fechaduras, a TEMPO ASSIST se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo ou ainda a colocação de tapume quando impossível conter a situação por estes meios.

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves), que impeça o acesso do usuário à empresa ou que a empresa fique vulnerável devido ao mau funcionamento, a TEMPO ASSIST se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura ou conserto de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não estão previstos para esse serviço a confecção de novas chaves, 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 ASSIST qualquer responsabilidade pelo pagamento.

**Limite:** R\$200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e R\$100,00 (cem reais) para Problema Emergencial (2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independente do evento)

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

#### Observações:

- e) Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário a empresa, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
- f) Serviço disponível para portas e portões de acesso à empresa;
- g) Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
- h) O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;

A TEMPO ASSIST se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

#### 1.8.5. SERVIÇO DE 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, registros, entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques, a TEMPO ASSIST arcará com o custo de mão-de-obra para a contenção emergencial. Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento no imóvel.

Na hipótese de **Alagamento** (danos por água, proveniente súbita e imprevistamente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água), 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 ASSIST 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/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independente do evento)**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

**OBSERVAÇÕES:**

- 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:**

- k) Quebra de parede, teto ou piso;
- l) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- m) Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- n) Reparos definitivos;
- o) Despesas com material;
- p) Locação de andaime;
- q) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- r) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- s) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- t) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

#### **1.8.6. MÃO DE OBRA ELÉTRICA**

Na hipótese de **Problema Emergencial** (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 da empresa. A TEMPO ASSIST se responsabilizará pelo envio do 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 empresa, ocasionadas por raio ou sobrecarga de energia, que provoquem a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências comuns. A TEMPO ASSIST se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica, quando não envolver cabine primária e/ou gerador de energia.

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

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

**EXCLUSÕES:**



- gg) Quebra de parede, teto ou piso;
- hh) Troca ou Instalação de fiação;
- ii) 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;
- jj) Despesas com material;
- kk) Locação de andaime;
- ll) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

### **1.8.2. VIDRACEIRO**

Na hipótese de **Quebra de Vidros** de portas, vitrines ou janelas externas, a TEMPO ASSIST se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão-de-obra e o material básico de reposição necessário. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A TEMPO ASSIST não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

**LIMITE: R\$100,00 (cem reais) – 2 intervenções/ano**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Horário Comercial.**

**OBS.:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da TEMPO ASSIST, 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 ASSIST fornecerá a colocação de tapume, **neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro**. A TEMPO ASSIST não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da empresa.

## **CANAL DE ACIONAMENTO**

### **Assistência Residencial**

**0800-722-0958**

**0800-773-7682 (Exclusivo para portadores de limitação auditiva e de fala)**