



//////////////////// Uma parceria com:



DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO SERVIÇO ASSISTÊNCIA

1.1. DEFINIÇÕES

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

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.

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 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 fada, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.

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 conseqüentemente, danificando, ou mudança de temperatura com o chuveiro ligado).
 - e) Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto.
 - f) Para o serviço de desentupimento, caso seja identificado má utilização (ex.: papel, absorvente, entre outros, descartados no vaso sanitário) a Assistência se resguarda a não fornecer a garantia pelo serviço.

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

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

1.2. PRAZOS / VIGÊNCIAS

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

1.3. ÂMBITO TERRITORIAL

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

1.4. 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.

DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO SERVIÇO ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS RESIDENCIAIS

2.1. CHAVEIRO

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: até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por acionamento

HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: 24 horas

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: 24 horas.

EVENTO: 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.

2.2. MÃO DE OBRA HIDRÁULICA

No caso de **Problema Emergencial** 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.

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

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

IMPORTANTE: O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, sem que haja necessidade de utilização de qualquer Equipamento de detecção eletrônica, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre. 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: até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por acionamento

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; Entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques.

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 OU FERRO);
- 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.

2.3. MÃO DE OBRA 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

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

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

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: até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por acionamento

HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: 24 horas

HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: 24 horas.

EVENTO: 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.

2.4. 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: até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por acionamento

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

1.1. CONSERTO DE AR CONDICIONADO

Envio de profissional que efetuará o reparo no aparelho de ar condicionado em decorrência de defeito técnico. Detalhes para manutenção corretiva: troca de placa, capacitor, sensores e troca de gás.

Exclusivo para aparelhos compactos e mini Split.

HORARIO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Horário comercial, de segunda a sexta das 8h às 18h Limite de idade do equipamento: Até 06 anos de fabricação

LIMITE: até R\$200,00 – 1 utilização por período

EVENTO: Defeito técnico

DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO PRODUTO ELETROASSIST

1.2. DEFINIÇÕES

ASSISTÊNCIA: É o serviço que será prestado pela TEMPO ASSIST – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais deste descritivo.

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.

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;

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.

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

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

1.3. PRAZOS / VIGÊNCIAS

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

1.4. ÂMBITO TERRITORIAL

A TEMPO ASSIST 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.

1.5. PERÍODO DE CARÊNCIA

O Período de carência para o serviço de Eletroassist será de 30 dias, contados da data de contratação do serviço de assistência.

2.0. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. ELETROASSIST: MÃO-DE-OBRA ESPECIALIZADA PARA CONERTO DE ELETRODOMÉSTICOS OU ELETROELETRÔNICOS

Na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico ou eletroeletrônico, a TEMPO ASSIST arcará com o custo de mão-de-obra para conserto conforme limite contratado. Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes a residência segurada, desde que a garantia do fabricante tenha sido expirada e que o usuário possua a peça para o conserto.

- LINHA BRANCA

- Fogão;
- Cooktop;
- Forno elétrico;
- Micro-ondas;
- Refrigerador (Geladeira);

- Freezer;
- Lavadora de Louças.
- Lavadora de Roupas / Lava e Seca;
- Tanquinho;
- Secadora de Roupas

- **LINHA MARROM**

- TV (Convencional, Led, LCD e Plasma),
- Cassete, Blu-ray Player e DVD
- Aparelho de Som e Home-Theater

IMPORTANTE: 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) por evento - 01 acionamento por mês, limitado a 1 equipamento por intervenção

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

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

O SERVIÇO DEVERÁ SER AGENDADO PREVIAMENTE COM NO MÍNIMO 24H DE ANTECEDÊNCIA.

IDADE DOS ELETRODOMÉSTICOS: Até 06 anos de fabricação.

EVENTO: DEFEITO TÉCNICO

3.0. 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 DE ASSISTÊNCIA;
- 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.

DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO PRODUTO HELP DESK

1.1. DEFINIÇÕES

ACESSO REMOTO: Compreende-se por Acesso Remoto, a conexão à distância entre um dispositivo isolado (terminal ou micro) e uma rede.

APLICATIVO: Compreende-se por aplicativo o programa utilizado para exercer atividade no computador, como: Pacote Office (Word, Excel, Power Point, Internet Explorer e Outlook Express) ou em redes sociais: (Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn) e aplicativos de jogos, bem-estar, entre outros em todas as suas versões.

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

PERIFÉRICO: Compreende-se como Periféricos, impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, HDs externos e outros similares, além da inclusão na rede (com ou sem fio).

PROBLEMA EMERGENCIAL: Para os fins desta cobertura, problema emergencial é um evento súbito, inesperado, alheio a vontade do usuário, ocasionado por um problema técnico ou pela falta de conhecimento tecnológico do usuário, que exige um atendimento rápido para auxiliar na resolução do problema, desde que tecnicamente possível.

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

1.6. PRAZOS / VIGÊNCIAS

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

1.7. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

1.8. CARÊNCIA DE UTILIZAÇÃO

O Período de Carência para a prestação do serviço de Help Desk, será de 48h (quarenta e oito horas), contado a partir da data da compra.

1.9. ATENDIMENTO

Este serviço garante uma assistência personalizada, realizada através de atendimento telefonico, acesso remoto e Realidade aumentada, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. O Usuário deverá contatar a Central de Atendimento de Assistência para solicitação dos serviços contratados e aqui descritos.

1.10. SERVIÇOS

O serviço de Help Desk se dará sempre que o Usuário necessitar de suporte para instalação, configuração, personalização e utilização de seus equipamentos ou para os Sistemas Operacionais.

➤ **Objetivos - Requisitos Operacionais:**

- Segurança: Defende contra vírus, ransomware e muito mais;
- Desempenho: Protege sem reduzir seu desempenho;
- Simplicidade: Simplifica a segurança para economizar tempo e evitar preocupações;
- PCs, Macs e dispositivos móveis: Protege qualquer combinação de dispositivos;
- Privacidade: Ajuda a manter sua privacidade;
- Recursos financeiros: Oferece proteção ao fazer compras e usar bancos on-line no PC e no Mac.

➤ **Requisitos Técnicos - Requerimentos Gerais:**

- 1150MB de espaço livre em disco;
- Processador com suporte a SSE2;
- Conexão a Internet (para instalação e ativação, participação no Kaspersky Secure Network, bem como atualizações de bases de dados e módulos de programas);
- Microsoft Internet Explorer 8.0 ou posterior;
- Para acessar o portal My Kaspersky, é recomendado o uso do Microsoft Internet Explorer 9.0 ou posterior;
- Anti-Banner funciona com limitações (é recomendado uso do Microsoft Internet Explorer 9.0 ou posterior);
- Microsoft Windows Installer 3.0 ou posterior;
- O recurso de proteção de acesso à webcam pode ser usado apenas com câmeras da Web compatíveis.

1.10.1. HELP DESK PARA DESKTOP E NOTEBOOKS

Quando solicitado pelo Usuário, a Tempo Assist providenciará a instalação, configuração ou reparo em computadores Desktop, Notebook e periféricos, desde que tecnicamente possível, por meio do suporte técnico por telefone ou Acesso Remoto.

• **Configuração de E-mail**

Sempre que necessário, será prestado o auxílio a configuração de e-mails para os serviços abaixo:

- ✓ Resgate de e-mails;
- ✓ Reset de senha do e-mail;
- ✓ Recebendo e-mails repetidos;
- ✓ Problemas no calendário;
- ✓ Falha no recebimento de e-mails;

- ✓ Falha no envio de e-mails;
 - ✓ Lentidão;
 - ✓ Informações da conta;
 - ✓ Indisponibilidade geral;
 - ✓ Exclusão de grupo de e-mail;
 - ✓ Exclusão de conta;
 - ✓ Excluir e-mail no grupo;
 - ✓ Enviado e-mails duplicados;
 - ✓ Desbloqueio de spam;
 - ✓ Criar conta;
 - ✓ Criação de grupo de e-mail;
 - ✓ Configuração de outlook;
 - ✓ Catálogo de endereços;
 - ✓ Bloqueio de spam;
 - ✓ Bloquear conta e-mail;
 - ✓ Adicionar e-mail ao grupo;
 - ✓ Adicionar assinatura de e-mail;
 - ✓ Configuração de Outlook, Outlook Express, Windows Mail e Thunderbird.
- **Consultoria para melhoria do computador**
 - ✓ Orientação da configuração de hardware ideal de acordo com a necessidade do usuário.
- **Suporte à softwares**
 - ✓ Instalação de softwares originais
 - ✓ Desinstalação
 - ✓ Configuração
 - ✓ Aplicação não abre
 - ✓ Upgrade
 - ✓ Reinicia constantemente
 - ✓ Indisponibilidade de função
 - ✓ Lentidão
 - ✓ Mensagens de erro
- **Suporte ao antivírus:**
 - ✓ Upgrade;
 - ✓ Reinicia constantemente;
 - ✓ Realizar varredura;
 - ✓ Instalação;
 - ✓ Indisponibilidade de função;
 - ✓ Desinstalação;
 - ✓ Configuração;
 - ✓ Aplicação não abre;
 - ✓ Ameaça de vírus.
- **Sistema Operacional:**
 - ✓ Transferência de arquivos;
 - ✓ Suporte ao sistema operacional;
 - ✓ Restauração do sistema operacional;
 - ✓ Otimização de sistema operacional;

- ✓ Configuração de firewall;
- ✓ Alteração de sistema de arquivos;
- ✓ Orientação na execução do backup (a mídia deverá ser fornecida pelo Usuário).

- **Otimização e Reparo do computador**

- ✓ Atualizações de segurança do sistema operacional;
- ✓ Diagnóstico e reparo de softwares de mercado;
- ✓ Verificação de vírus, spywares e malwares no sistema operacional;
- ✓ Limpeza e desfragmentação de disco;
- ✓ Utilização de ferramentas para otimização do sistema operacional.

- **Hardware**

- ✓ Webcam não funciona;
- ✓ Troca de bateria;
- ✓ Touchpad não funciona;
- ✓ Teclado não funciona;
- ✓ Reinicia constantemente;
- ✓ Problemas portas USB;
- ✓ Problemas no microfone;
- ✓ Problemas na fonte de alimentação;
- ✓ Problemas com vídeo;
- ✓ Problemas com áudio;
- ✓ Não acessa internet;
- ✓ Lentidão;
- ✓ Equipamento travado;
- ✓ Equipamento reinicia constantemente;
- ✓ Equipamento não liga;
- ✓ Bateria não carrega suficiente;
- ✓ Problemas no monitor;
- ✓ Não acessa internet;
- ✓ Mouse não funciona;
- ✓ Instalação do equipamento;
- ✓ Indisponibilidade de função;
- ✓ Desinstalação de equipamento;
- ✓ Configuração inicial;
- ✓ Instalação de equipamentos.

- **Ao Usuário**

- ✓ Dificuldade na navegação ou acesso a sites específicos
- ✓ Acesso ao Instant Messenger (MSN, VIVOpe, Yahoo, etc.)
- ✓ Acesso ao Pen Drive
- ✓ Dificuldades em assistir um vídeo ou ouvir música
- ✓ Utilização do e-mail
- ✓ Gravação de CD/DVD
- ✓ Impressão

- **Cloud e storage**

- ✓ Foto e data storage online;
- ✓ Dropbox, Google Drive, Onedrive e similares.

- **VPN e FTP**

- ✓ Reset de senha;
- ✓ Lentidão;
- ✓ Indisponibilidade;
- ✓ Criação de acesso;
- ✓ Bloquear acesso.

- **Servidor**

- ✓ Restore de arquivos
- ✓ Reset de senha
- ✓ Mapear pastas de rede
- ✓ Liberação de acesso a pastas/arquivos
- ✓ Lentidão
- ✓ Indisponibilidade
- ✓ Exclusão de pastas
- ✓ Exclusão de conta
- ✓ Criação de pastas
- ✓ Criação de conta
- ✓ Bloqueio de acesso a pasta/arquivos
- ✓ Backup de arquivos

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- a) Servidores;
- b) Impressora fiscal e POS;
- c) Sistema proprietários (Sistema de pagamentos, financeiro, ERP, etc);
- d) Troca de partes e peças.

1.10.2. EQUIPAMENTOS E PERIFÉRICOS

Quando solicitado pelo Usuário, a Tempo Assist providenciará a instalação, ou configuração em equipamentos e/ou periféricos, desde que tecnicamente possível, por meio do suporte técnico por telefone ou Acesso Remoto.

- **Equipamentos suportados**

- ✓ Impressora
- ✓ Scanner
- ✓ Multifuncional
- ✓ Datashow
- ✓ Home theater
- ✓ Hub doméstico
- ✓ Modem, roteador e repetidor
- ✓ Access Point

- ✓ Reconfiguração Smart Home e IoT
- ✓ Storage interno e externo
- ✓ Device TV (ex.: Apple TV e ChromeCast)
- ✓ Outros devices e dongles
- ✓ 4G/3G Dongles
- ✓ Smart Speakers

- **Serviços atendidos**

- ✓ Instalação
- ✓ Desinstalação
- ✓ Configuração
- ✓ Sincronização
- ✓ Orientações de uso
- ✓ Solução de erros

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- A. Servidores;
- B. Impressora fiscal e POS;
- C. Sistema proprietários (Sistema de pagamentos, financeiro, ERP, etc);
- D. Troca de partes e peças.

1.4.3. SMARTPHONES, TABLETS E DISPOSITIVOS MÓVEIS

Quando solicitado pelo Usuário, a Tempo Assist providenciará a configuração de Smartphones, Tablets e/ou Dispositivos Móveis, desde que tecnicamente possível, por meio do suporte técnico por telefone ou Acesso Remoto.

- **Smartphones e tablets**

- ✓ Instalação do Client do Smartphone no PC;
- ✓ Habilitação do Back up de dados do Smartphone no PC;
- ✓ Sincronizar calendário, e-mail e contatos no PC e no Smartphone;
- ✓ Solução de problemas de software que afetem sincronismo PC e Smartphones;
- ✓ Setup de e-mail, calendário, lista de contatos no Smartphone, usando ferramenta remota;
- ✓ Customizar ringtones, Wallpaper e outros parâmetros;
- ✓ Setup de conexão de WI-FI e network do Smartphone;
- ✓ Setup de Bluetooth e headset;
- ✓ Suporte a dúvidas "de uso" das principais funções do Smartphone;
- ✓ Suporte técnico remoto - telefônico e/ou ferramenta remota – a questões tipo "how Smartphones e tablets;
- ✓ Instalação do Client do Smartphone no PC;
- ✓ Habilitação do Back up de dados do Smartphone no PC;
- ✓ Sincronizar calendário, e-mail e contatos no PC e no Smartphone;
- ✓ Solução de problemas de software que afetem sincronismo PC e Smartphones;
- ✓ Setup de e-mail, calendário, lista de contatos no Smartphone, usando ferramenta remota;
- ✓ Customizar ringtones, Wallpaper e outros parâmetros;
- ✓ Setup de conexão de WI-FI e network do Smartphone;

- ✓ Setup de Bluetooth e headset;
- ✓ Suporte a dúvidas “de uso” das principais funções do Smartphone;
- ✓ Suporte técnico remoto - telefônico e/ou ferramenta remota – a questões tipo "how to" e revisão de configuração durante o prazo contratual;
- ✓ Orientação para envio e recebimento de mensagens SMS e e-mail;
- ✓ Orientação para navegar na internet;
- ✓ Auxílio para download de fotos, filmes, músicas, aplicativos, jogos e lojas

Virtuais;

- ✓ Orientação para visualizar arquivos compatíveis com o pacote Office e PDF
- ✓ Integração com computador para troca de arquivos e com TV para reprodução de filmes, jogos e fotos;
- ✓ Smartwatches;
- ✓ Configuração inicial;
- ✓ Configuração dos sensores de acordo com as funções desejadas;
- ✓ Configuração e leitura dos APPs fitness;
- ✓ Instrução para configuração do celular.

- **Sistemas operacionais suportados:**

- ✓ Android;
- ✓ iOS;
- ✓ Windows Phone;
- ✓ Suporte a softwares;
- ✓ Sincronizar contatos;
- ✓ Orientação sobre envio de mensagens;
- ✓ Orientação para utilizar;
- ✓ Orientação para navegação;
- ✓ Integração com a smart tv;
- ✓ Instalação de aplicativos;
- ✓ Configuração de e-mail;
- ✓ Configuração de aplicativo;
- ✓ Suporte ao sistema operacional;
- ✓ Suporte ao sistema operacional;
- ✓ Sincronismo com o PC;
- ✓ Orientação de backup e revisão de configuração durante o prazo contratual;
- ✓ Orientação para envio e recebimento de mensagens SMS e e-mail;
- ✓ Orientação para navegar na internet;
- ✓ Auxílio para download de fotos, filmes, músicas, aplicativos jogos e lojas virtuais;
- ✓ Orientação para visualizar arquivos compatíveis com o pacote Office e PDF;
- ✓ Integração com computador para troca de arquivos e com TV para reprodução de filmes, jogos e fotos.

- **Smartwatches**

- ✓ Configuração inicial
- ✓ Configuração dos sensores de acordo com as funções desejadas
- ✓ Configuração e leitura dos APPs fitness
- ✓ Instrução para configuração do celular

- **Sistemas operacionais suportados:**

- ✓ Android

- ✓ iOS
- ✓ Windows Phone

- **Suporte a softwares:**
 - ✓ Sincronizar contatos;
 - ✓ Orientação sobre envio de mensagens;
 - ✓ Orientação para utilizar;
 - ✓ Orientação para navegação;
 - ✓ Integração com a Smart tv;
 - ✓ Instalação de aplicativos;
 - ✓ Configuração de e-mail;
 - ✓ Configuração de aplicativo.

- **Suporte ao Sistema Operacional:**
 - ✓ Suporte ao sistema operacional;
 - ✓ Sincronismo com o pc;
 - ✓ Orientação de backup.
 - ✓ Habilitação do backup de dados
 - ✓ Envio sms
 - ✓ Diagnostico de hardware
 - ✓ Dados móveis
 - ✓ Customização de parametros
 - ✓ Configuração de bluetooth
 - ✓ Conexão wi-fi

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- A. Troca de partes e peças;
- B. Aplicativos proprietários
- C. Visita técnica.

1.4.4. SMART TV

Quando solicitado pelo Usuário, a Tempo Assist providenciará a configuração de Smart TV, desde que tecnicamente possível, por meio do suporte técnico por telefone ou Acesso Remoto.

- **Configuração completa de Smart TV**
 - ✓ Integração da TV com até 3 equipamentos auxiliares, exceto receiver e projetor (ex.: home theater, TV a cabo, vídeo game, vídeo cassete, DVD, blu ray)
 - ✓ Ajuste fino de som e imagem da TV
 - ✓ Instruções sobre a utilização das funcionalidades da TV e dos equipamentos auxiliares (ex: configuração do brilho, contraste, áudio; sincronização de canais; configurações de entradas de imagens e som; configurações de internet)
 - ✓ Configuração de aplicativos (Netflix, Youtube, etc.);
 - ✓ Sincronização de canais;
 - ✓ Configuração wi-fi;

- ✓ Configuração de vídeo;
- ✓ Configuração de entrada;
- ✓ Configuração de brilho;
- ✓ Configuração de áudio;
- ✓ Ajuste fino.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- A. Troca de partes e peças;
- B. Aplicativos proprietários

1.4.5. VIDEOGAMES

Quando solicitado pelo Usuário, a Tempo Assist providenciará a configuração de Videogames, desde que tecnicamente possível, por meio do suporte técnico por telefone ou Acesso Remoto.

- **Equipamentos:**

- ✓ Sony: PS3, PS4, PSVita;
- ✓ Microsoft: XBOX 360 e XBOX One;
- ✓ Nintendo: 3DS, New 3DS, WiiU e Switch;

- **Sistema operacional de aplicativos**

- ✓ Orientação sobre retro compatibilidade (somente XBOX One);
- ✓ Orientação de transmissão de jogos online (somente XBOX One e PS4) ;
- ✓ Requisitos.
- ✓ Orientação sobre instalação de jogos em mídia física
- ✓ Download de jogos
- ✓ Instalação de aplicativos (Ex.: Netflix, Amazon Prime, etc.)
- ✓ Compatibilidade
- ✓ Requisitos
- ✓ Otimização de sistema operacional
- ✓ Configuração de relógio
- ✓ Configuração de conta em loja
- ✓ Assinatura de serviços
- ✓ Jogos online
- ✓ Configuração de relógio
- ✓ Configuração de ID (perfil online)

- **Rede**

- ✓ Orientações de pré-requisitos para jogar online
- ✓ Configuração de rede
- ✓ Abertura de porta
- ✓ Configuração de wifi
- ✓ Configuração de rede cabeada
- ✓

- **Hardware**

- ✓ Instalação física;

- ✓ Instalação de equipamentos;
- ✓ Carregamento dos joysticks;

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- A. Troca de partes e peças;
- B. Aplicativos proprietários

Limite geral dos serviços: Sem limite de orientação durante o período de vigência.

Prestação dos Serviços: Via suporte telefonico, Acesso Remoto ou Realidade Aumentada.

Horário Atendimento Central de assistência e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24h por dia.

1.4.6. FECHAMENTO DO SERVIÇO

A Central de Atendimento TEMPO ASSIST utilizará todos os recursos possíveis para orientar e solucionar o problema do usuário por telefone, Acesso Remoto ou Realidade Aumentada. O atendimento será encerrado após a resolução do problema ou atendimento ao serviço solicitado, desde que tecnicamente possível. Na ocorrência de novos problemas ou dúvidas, o usuário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e abrir um novo atendimento.

1.5.1. EXCLUSÕES GERAIS:

NÃO ESTÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA:

- A. EQUIPAMENTOS COM IDADE SUPERIOR A 6 ANOS DE FABRICAÇÃO;
- B. SERVIÇOS SOLICITADOS POR TERCEIROS OU QUE NÃO SEJAM PERTINENTES AO IMÓVEL CONTRATANTE;
- C. QUAISQUER DESPESAS COM MÃO DE OBRA E/OU PEÇAS;
- D. SOFTWARES NÃO LICENCIADOS;
- E. PALMTOP, MANUTENÇÃO DE PERIFÉRICOS, ACESSÓRIOS E SOFTWARES NÃO LICENCIADOS;
- F. EQUIPAMENTOS QUE NÃO SEJAM DESTINADOS À UTILIZAÇÃO DOMÉSTICA;
- G. SERVIDORES, NOBREAKS;
- H. SOFTWARES DE JOGOS.
- I. VISITA TÉCNICA.

DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA A ANIMAIS PET

1.11. DEFINIÇÕES

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

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

DOENÇA SÚBITA DO USUÁRIO: é a alteração aguda do estado de saúde do usuário com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato à vida, excluídos os casos de doenças crônicas ou preexistentes.

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

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

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

IMPORTANTE: A QUANTIDADE DE ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO NÃO SERÁ LIMITADA, PODENDO O USUÁRIO UTILIZAR A CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA MAIS DE UM ANIMAL, PORÉM, RESPEITANDO SEMPRE O LIMITE DE SERVIÇOS.

1.12. PRAZOS / VIGÊNCIAS

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

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

1.13. RESPONSABILIDADE

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

1.14. ÂMBITO TERRITORIAL

Esse serviço será prestado nas principais cidades brasileiras.

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

1.15. SERVIÇOS

1.15.1. ASSISTÊNCIA FUNERAL

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

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

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

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

Limite: R\$1.000,00 (mil reais) - 1 intervenção;

Horário de atendimento: 24 horas.

Âmbito de atendimento: Brasil

1.15.2. TRANSPORTE FUNERÁRIO

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

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

Limite: R\$800,00 (oitocentos) - 1 intervenção;

Horário de atendimento: 24 horas.

Âmbito de atendimento: Brasil

1.15.3. HOSPEDAGEM DE ANIMAIS

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

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

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

Limite: R\$50,00 (cinquenta reais) por dia, até 04 (quatro) diárias - 1 intervenção;

Horário de atendimento: Conforme horário do estabelecimento.

Âmbito de atendimento: Brasil

1.15.4. CONSULTAS VETERINÁRIAS

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

A consulta será com qualquer especialidade veterinária até o limite contatado, desde que não caracterize atendimento de urgência/ emergência.

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

NOTA1: Caso o Usuário precise cancelar a visita do Médico Veterinário, deverá realizar o cancelamento com 02 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência. Caso contrário, será considerado como intervenção utilizada.

Limite: Até 150,00, limitado a 01 consulta

Horário de Atendimento: De segunda a sexta – feira, das 08 horas às 18 horas, exceto feriados ou conforme horário da Clínica Veterinária.

Âmbito de atendimento: Brasil

1.15.5. TRANSPORTE VETERINÁRIO

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

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

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

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

Limite: R\$100,00 (cem) - 1 intervenção;

Horário de atendimento: 24 horas.

Âmbito de atendimento: Brasil

1.15.6. ACIONAMENTO OU AGENDAMENTO DE LEVA E TRAZ

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

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

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

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

Horário de atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h, exceto feriado ou conforme horário do estabelecimento.

Âmbito de atendimento: Brasil.

1.15.7. IMPLANTAÇÃO DE MICROCHIP

A Tempo Assist indicará uma clínica veterinária em Rede cadastrada, para implantação de um microchip de identificação no Animal (pet) que será realizado por Médico Veterinário.

IMPORTANTE: Serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas cadastrada

Obs.: O serviço será prestado dentro do período agendado pelo Usuário.

Limite: Sem limite de utilização. O custo com o serviço de implantação de microchip e demais despesas serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Horário de atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24 horas por dia.

Horário de atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h, exceto feriado.

Âmbito de atendimento: Brasil

1.15.8. LIMPEZA DE TÁRTARO

Indicação de clínica veterinária para realização de limpeza de tártaro, escovação para limpeza de sujeira e prevenção de doenças bucais no animal (pet).

Nota: O Usuário deverá agendar o serviço com 24 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência.

IMPORTANTE: Serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento das clínicas cadastradas O serviço será prestado dentro do período agendado pelo Usuário.

Limite: R\$150,00, limitado a 01 utilização por período

Horário de atendimento Canal de Assistência: Todos os dias, 24 horas por dia.

Horário de atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h, exceto feriado.

Âmbito de atendimento: Brasil

1.15.9. INFORMAÇÕES VETERINÁRIAS ÚTEIS

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

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

Obs.: Os custos com quaisquer despesas relacionadas a serviços veterinários contratados serão de responsabilidade

exclusiva do Usuário. A TEMPO ASSIST não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede TEMPO ASSIST e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

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

Limite: Sem limite de informações.

Horário de Central de atendimento: Todos os dias, 24 horas por dia.

Horário de prestação de serviços: De segunda à sexta-feira, das 08h às 18h e aos sábados, das 09h às 13 horas.

Âmbito de atendimento: Brasil

1.15.10. APLICAÇÃO DE VACINAS EM DOMICÍLIO

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de um Médico Veterinário de uma Clínica Veterinária da rede cadastrada, para realizar a aplicação de vacinas no Animal (pet) em seu domicílio.

A vacina a ser aplicada deverá ser informada pelo Usuário, que deverá estar munido com a carteirinha de vacinação do Animal (pet).

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

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

IMPORTANTE: O Usuário deverá agendar o serviço de consulta com 24 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência.

Limite: Sem limite de intervenção (custo por conta do usuário);

Horário de central de atendimento: Todos os dias, 24 horas por dia.

Horário de central de atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09 horas às 18 horas e aos sábados, das 09 horas às 13 horas.

Âmbito de atendimento: Brasil

1.15.11. INFORMAÇÕES SOBRE VACINAS

A Tempo Assist disponibilizará através do Médico Veterinário da rede cadastrada, informações por telefone referentes à:

- Vacinas necessárias ao Animal(pet);
- Época para aplicação;
- Locais e datas de vacinação pública.

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

IMPORTANTE: O Usuário deverá agendar o serviço de consulta com 24 horas de antecedência junto ao Canal de Atendimento de Assistência.

Limite: Sem limite de intervenção (custo por conta do usuário);

Horário de central de atendimento: Todos os dias, 24 horas por dia.

Horário de central de atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09 horas às 18 horas e aos sábados, das 09 horas às 13 horas.

Âmbito de atendimento: Brasil

1.1.1. ENVIO DE RAÇÃO

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

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

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

Horário de central de atendimento: Todos os dias, 24 horas por dia.

Horário de central de atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09 horas às 18 horas e aos sábados, das 09 horas às 13 horas.

Âmbito de atendimento: Brasil, apenas capitais.

1.1.2. INFORMAÇÃO SOBRE RAÇAS DE CÃES

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as raças de cães existentes no Brasil e suas principais características.

Obs.: A TEMPO ASSIST não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede TEMPO ASSIST e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Limite: Sem limite de informações

Horário de atendimento: 24 horas.

Âmbito de atendimento: Brasil, apenas capitais.

1.1.3. INFORMAÇÕES SOBRE EVENTOS E EXPOSIÇÕES DE ANIMAIS

Informações por telefone relacionadas a endereços, telefones de contato, horário de funcionamento e preços de inscrição para os eventos consultados.

Obs.: A TEMPO ASSIST não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede TEMPO ASSIST e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Limite: Sem limite de informações / utilizações.

Horário de central de atendimento: Todos os dias, 24 horas por dia.

Horário de central de atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09 horas às 18 horas e aos sábados, das 09 horas às 13 horas.

Âmbito de atendimento: Brasil, apenas capitais.

1.1. EXCLUSÕES GERAIS

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

- A. SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA TEMPO ASSIST;
- B. ACONTECIMENTOS OU CONSEQUÊNCIAS RESULTANTES DE MORTE OU SACRIFÍCIO INDUZIDO OU LESÃO NO ANIMAL, CAUSADOS PELO USUÁRIO;
- C. TRATAMENTO DE DOENÇAS OU LESÕES QUE SE PRODUZAM COMO CONSEQUÊNCIA DE DOENÇA CRÔNICA OU

DIAGNOSTICADA ANTERIORMENTE À SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO;

- D. DESPESAS COM PARTOS, PRÓTESES OU GRAVIDEZ DO ANIMAL DE ESTIMAÇÃO;
- E. DESPESAS COM FISIOTERAPIA PARA CONTINUIDADE DO TRATAMENTO;
- F. DESPESAS EXTRAS DA ESTADIA COMO: RAÇÃO, MEDICAMENTO E TODAS AQUELAS QUE NÃO ESTEJAM INCLUSAS NO CUSTO DA DIÁRIA.