

# SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

## REGULAMENTO



## Sumário

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| 1. OBJETIVO DO SEGURO .....                                    | 3  |
| 2. ÂMBITO TERRITORIAL DE COBERTURA.....                        | 3  |
| 3. DEFINIÇÕES .....                                            | 4  |
| 4. INFORMAÇÕES SOBRE ACIONAMENTOS.....                         | 5  |
| 5. SERVIÇOS PRESTADOS/ LIMITE DE UTILIZAÇÕES/ COBERTURAS ..... | 6  |
| 6. EXCLUSÕES RELATIVAS AO IMÓVEL .....                         | 10 |
| 7. REEMBOLSO DE SERVIÇOS .....                                 | 12 |
| 8. VIGÊNCIA.....                                               | 13 |
| 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....                                  | 14 |
| 10. CARÊNCIA.....                                              | 15 |

## 1. OBJETIVO DO SEGURO

---

O Serviço de Assistência Residencial tem como objetivo, a realização de serviços na residência habitual do Segurado, de acordo com o Padrão de Serviço Contratado, em caso de evento assistido ou problema emergencial.

## 2. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA

---

Os serviços de assistência residencial executados no endereço da residência habitual do Segurado, desde que esteja localizada em território nacional.

### 3. DEFINIÇÕES

---

3.1. Evento Previsto: Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Segurado ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

a) Roubo ou Furto Qualificado: Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes. Caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento.

b) Incêndio, Raio ou Explosão.

c) Dano Elétrico: caracterizado pela sobrecarga de energia.

d) Desmoronamento.

e) Vendaval, Granizo ou Fumaça.

f) Alagamento: dano por água proveniente, súbita e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água.

g) Impacto de Veículos.

h) Queda de Aeronave.

3.2. Problema Emergencial: É um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a extensão dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações: a) Chaveiro: Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel. b) Problemas Hidráulicos: Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência. c) 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.

3.3. Produto: é(são) o(s) eletrodoméstico(s) 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.

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

3.5. Fabricante: é a empresa nacional que originalmente manufaturou ou montou o produto.

3.6. Garantia do Fabricante: é a garantia inicial oferecida pelo Fabricante e prevista no Certificado de Garantia ou Manual do produto.

3.7. Rede de Prestadores: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Tempo USS, devidamente selecionadas e qualificadas, aptas para prestação dos serviços de conserto de eletrodomésticos.

#### 4. INFORMAÇÕES SOBRE ACIONAMENTOS

---

4.1. Na hipótese da ocorrência de um evento emergencial previsto ou já ocorrendo, o Segurado deverá contatar a Central de Atendimento através do telefone 0800 042 0647 (segunda a sexta-feira, horário comercial) comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas, fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

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

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

## 5. SERVIÇOS PRESTADOS / LIMITE UTILIZAÇÃO / COBERTURA

---

Este plano inclui:

### 5.1. Eletricista Residencial

Em caso de evento que venha a danificar as instalações elétricas da residência, a prestadora de Assistência enviará um profissional de forma a conter a situação emergencial.

Não se responsabiliza por materiais ou peças de reposição.

Este serviço está disponível tão somente para eventos decorrentes de problemas ocorridos no interior da residência principal do domicílio cadastrado, não sendo cobertas áreas externas, tais como: edículas, quintais, churrasqueiras e/ou piscinas, portas de garagem e bombas.

É de responsabilidade do proprietário do imóvel o reparo definitivo do evento ocorrido. e) Responsabiliza tão somente pela mão de obra do prestador no local da ocorrência.

Este serviço está limitado a R\$ 100,00 (cem reais) por intervenção. g) Este serviço poderá ser utilizado por até 1 (uma) vez ao mês, limitado a 2 (duas) vezes em um período de 12 (doze) meses.

### 5.2. Chaveiro Residencial

Se, em caso de perda, roubo, furto, quebra ou extravio das chaves do imóvel, o proprietário ficar impedido de acessar a residência, a Assistência providenciará o envio de um chaveiro ao local, de forma que a porta principal do imóvel possa ser aberta.

Não estão cobertas por este serviço despesas relativas à confecção de chaves, conserto ou troca de fechaduras.

Este serviço está disponível apenas para a porta principal do imóvel, não estando cobertas portas internas ou secundárias.

A prestadora se responsabiliza tão somente pela mão de obra do prestador no local da ocorrência. e) Este serviço está limitado a R\$ 100,00 (cem reais) por intervenção.

Este serviço poderá ser utilizado por até 1 (uma) vez ao mês, limitado a 2 (duas) vezes em um período de 12 (doze) meses.

### 5.3. Encanador

Em caso de vazamento, ruptura de encanamento ou evento interno que possam vir a causar alagamento da residência, a prestadora providenciará o envio de um encanador ao local de forma a conter a situação emergencial.

Não estão cobertos os eventos decorrentes de ações externas à residência e/ou parte principal do imóvel.

A prestadora se responsabiliza tão somente pela mão de obra do prestador no local da ocorrência.

#### **5.4. Vidraceiro Emergencial**

Em decorrência de arrombamento, roubo ou furto que venham a danificar as partes envidraçadas e externas do imóvel, a prestadora enviará ao local da ocorrência um vidraceiro de forma a substituir a área envidraçada danificada.

A prestadora responsabiliza tão somente pela mão de obra do prestador no que se refere à troca do vidro, sendo de responsabilidade do proprietário do imóvel a compra do vidro e materiais necessários para reposição.

Não estão cobertas por este serviço quaisquer despesas de mão de obra para troca de vidro em partes no interior do imóvel.

A prestadora responsabiliza tão somente pela mão de obra do prestador no local da ocorrência, limitado ao valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção.

Este serviço poderá ser utilizado por até 1 (uma) vez ao mês, limitado a 2 (duas) vezes em um período de 12 (doze) meses.

O tamanho do vidro não poderá ultrapassar a medida de 1,20m (um metro e vinte metros quadrados).

#### **5.5. Segurança ou Guarda do Imóvel**

Em decorrência de evento que comprometa a segurança do imóvel ou de seus ocupantes, a prestadora providenciará serviço de guarda no local do evento.

Este serviço está disponível conforme estrutura local.

Este serviço não estará disponível em áreas de periculosidade constante.

Este serviço não está disponível em casos de convulsões sociais.

Este serviço está disponível por até 3 (três) dias corridos e limitado ao valor de R\$ 300,00 (trezentos reais).

Este serviço poderá ser utilizado 1 (uma) única vez a cada 12 (doze) meses.

#### **5.6. Limpeza Emergencial**

Em decorrência de eventos de alagamento que torne o imóvel cadastrado inabitável, a prestadora enviará o serviço de limpeza.

Este serviço garante a habitação do imóvel, devendo a limpeza definitiva ser providenciada pelo proprietário do imóvel.

16.3. Este serviço está limitado ao valor de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

Este serviço poderá ser utilizado por até 1 (uma) vez ao mês, limitado a 2 (duas) vezes em um período de 12 (doze) meses.

Os gastos decorrentes de aluguel de andaimes, caçamba e outros equipamentos específicos serão de responsabilidade do associado.

### **5.7. Mudança ou Guarda de Móveis**

No serviço de Guarda de Móveis, a indicação do lugar onde os móveis ficarão deverá ser feita pelo usuário e está limitada a até 50 (cinquenta) quilômetros a partir do endereço do segurado.

Este serviço está limitado ao valor de R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento.

Este serviço poderá ser utilizado 1 (uma) única vez dentro do período de 12 (doze) meses.

### **5.8. Hospedagem Emergencial**

a) Em decorrência de incêndio, alagamento, roubo ou furto que tornem o imóvel inabitável por um período superior ao de 24 (vinte e quatro) horas, a prestadora irá providenciar hospedagem para os ocupantes do imóvel.

b) Este serviço está limitado a 2 (duas) diárias e ao valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento.

c) A prestadora não se responsabiliza por despesas com frigobar, refeições e/ou serviços de lavanderia.

d) Este serviço poderá ser utilizado 1 (uma) única vez dentro do período de 12 (doze) meses.

### **5.9. Retorno Emergencial**

a) Em caso de incêndio, alagamento, roubo ou furto, estando o proprietário do imóvel distante mais de 100 (cem) quilômetros do domicílio, a prestadora disponibilizará, a critério próprio, meio de transporte para que o proprietário do imóvel retorne a seu domicílio.

b) Este serviço poderá ser utilizado 1 (uma) única vez no período de 12 (doze) meses.

c) Este serviço só será disponibilizado dentro do território nacional.

### **5.10. Auxílio Menor de Idade**

Se, em caso de incêndio, alagamento, roubo ou furto, o proprietário do imóvel ficar hospitalizado por mais de 24 (vinte e quatro) horas, a prestadora providenciará o serviço de Baby Sitter pelo período de até 3 (três) dias.

Este serviço está limitado ao valor de R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento.

A prestadora não se responsabilizará pelas despesas de alimentação dos menores.

Este serviço poderá ser utilizado 1 (uma) única vez no período de 12 (doze) meses.

### **5.11. Hospedagem Emergencial Pet**

a) Se, em caso de incêndio, alagamento, roubo ou furto, o imóvel ficar inabitável houver a necessidade de transferência de seus ocupantes por um período superior ao de 24 (vinte e quatro) horas, a prestadora providenciará serviços de hospedagem para o PET do proprietário do imóvel ou de um de seus habitantes.

- b) Este serviço está limitado a 3 (três) diárias e ao valor de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.
- c) Este serviço poderá ser utilizado 1 (uma) única vez no período de 12 (doze) meses.
- d) Este serviço está limitado ao número máximo de 2 (dois) pets.

#### **5.12. Auxílio Refeição**

- a) Em decorrência de incêndio, alagamento que inutilizem a cozinha do imóvel, a prestadora indicará ao proprietário do imóvel um local onde ele poderá realizar a refeição.
- b) A prestadora não se responsabiliza pelas despesas referentes à refeição, transporte ou bebidas consumidas.

#### **5.13. Auxílio Lavanderia**

- a) Em decorrência de incêndio, alagamento que inutilizem a lavanderia do imóvel, a prestadora indicará ao proprietário do imóvel um local onde ele poderá lavar suas roupas.
- b) A prestadora não se responsabiliza pelas despesas referentes à lavanderia ou peças que venham a ser danificadas durante a lavagem.

#### **5.14. Transmissão de Mensagens Urgentes**

- a) Em casos de extrema necessidade, e somente a pedido do beneficiário cadastrado, a prestadora se encarregará de transmitir a no máximo 3 (três) pessoas residentes em território nacional uma mensagem relacionada ao evento ocorrido no imóvel cadastrado.
- b) Este serviço está limitado a 1 (uma) mensagem por evento.

#### **5.15. Assistência Linha Branca Em caso de quebra dos seguintes eletrodomésticos:**

Geladeira/ Congelador;

Máquina de lavar;

Ferro de passar roupa;

Fogão;

Máquina de lavar louça.

A prestadora enviará ao imóvel cadastrado um profissional conforme o tipo de produto que apresentar defeito.

A prestadora se responsabiliza pelo conserto do eletrodoméstico considerando mão de obra até o valor máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais). É de responsabilidade do proprietário do imóvel o custo pela mão de obra excedente, por peças e/ou materiais de reposição.

Estão excluídos desta cobertura produtos com mais de 5 (cinco) anos de idade/ou ainda em garantia pelo fabricante.

No momento do atendimento, deverá ser apresentada ao prestador a nota fiscal de compra do eletrodoméstico. j) Este serviço poderá ser utilizado 1 (uma) vez ao mês e por até 2 (duas) vezes no período de 12 (doze) meses

## **6. EXCLUSÕES RELATIVAS AO IMÓVEL**

---

Além das exclusões já particularizadas em cada serviço, identificadas no item 5, não estão cobertos por esta assistência:

- a) Residências no exterior;
- b) Residências que comprovadamente não seja habitual ou residências de veraneio do Segurado (mesmo que informada Proposta de Adesão/Relação).
- c) Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fim comercial, seja pelo Segurado ou por terceiros;
- d) Eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, são objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;
- e) Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- f) Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- g) Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- h) Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- i) Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- j) Eventos ou consequências causadas por dolo do Segurado;
- k) Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- l) Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- m) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Prestadora ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- n) Despesas com locação de andaime;
- o) Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- p) Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- q) Serviço decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;

- r) Produto Importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto;
- s) Atendimento durante a Garantia do Fabricante, bem como defeitos em ocorrência de recall;
- t) Assistência em caso de evento assistido (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros);
- u) Danos causados por variação de tensão (voltagem) elétrica, utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados neste regulamento;
- v) 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;
- w) Dano causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada; Negligência do usuário bem como dano causado por queda;
- x) Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, acessórios etc.;
- y) Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados, desgastes naturais etc.);
- y) Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto; aa) Serviços com necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), não serão disponibilizados.

## 7. REEMBOLSO DE SERVIÇOS

---

Não serão reembolsadas, em qualquer caso, despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de atendimento.

- a) Quando, excepcionalmente, o Serviço garantido tiver que ser contratado/pago pelo beneficiário para posterior reembolso, este deverá sempre observar as orientações e a aprovação prévia da prestadora.
- b) Em casos de impossibilidade material ou força maior comprovada e que comprometam o acionamento prévio da prestadora, será necessário que o proprietário do imóvel entre em contato com a Central dentro de um período de 24 (vinte e quatro) horas contadas a partir da ocorrência do fato que deu lugar à utilização de algum dos serviços previstos.
- c) Nestes casos, o proprietário do imóvel deverá comprovar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a partir da data da ocorrência, os gastos realizados através de Notas Fiscais Originais descritivas do Serviço para que possa obter o reembolso pela prestadora dentro dos Limites de Garantia definidos.
- d) O descumprimento destas obrigações acarretará perda automática do direito do proprietário do imóvel em obter o reembolso dos Serviços contratados diretamente por ele.

## 8. VIGÊNCIA

---

A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice/bilhete de seguro comercializada pela Seguradora.

## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes da prestação de serviços, limitados os gastos de acordo com o plano contratado. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade do Segurado, conforme:

- a) Não ficam garantidas pelo presente instrumento, os valores que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.
- b) O horário para agendamento da visita técnica será das 8h às 18h de segunda a sexta, conforme disponibilidade do técnico responsável.
- c) Os custos de execução do serviço que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do usuário.
- d) Em nenhuma hipótese o custo poderá exceder o de cobertura, ficando sob a responsabilidade do segurado, pagar diretamente ao prestador o que exceder.
- e) As residências que ficarem em cidades que não existam mão de obra, ou que a mesma esteja a mais de 50 km da cidade de residência assistida, não terão cobertura, não nos responsabilizando por tal prestação do serviço, qualquer que seja o mesmo. O segurado poderá buscar o serviço por meios próprios, sendo reembolsado pelo mesmo, até o valor coberto, mediante apresentação de nota(s) fiscal(is) e desde que autorizada antecipadamente pela empresa de assistência.

## 10. CARÊNCIA

---

Após a contratação, o usuário terá uma carência de 30 dias para a 1ª utilização da Assistência Residencial.