

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Chaveiro	Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme evento ocorrido	R\$200,00 para Evento Previsto	Arrombamento Roubo ou Furto
		R\$100,00 para Problema Emergencial	Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves
		<b>Importante:</b> Duas intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	
Mão de Obra Hidráulica	Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido	R\$200,00 para Evento Previsto	Alagamento
		R\$100,00 para Problema Emergencial	Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro; Entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques
		<b>Importante:</b> Duas intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)	
Mão de Obra Elétrica	Envio de eletricitista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido	R\$200,00 para Evento Previsto	Raio, Dano Elétrico caracterizado pela sobrecarga de energia

### 1.1. DEFINIÇÕES ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

**ASSISTÊNCIA:** é o serviço que será prestado pela TEMPO USS - Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

**CHAVEIRO:** Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.

**DOMICÍLIO DO USUÁRIO:** é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

**EVENTO PREVISTO:** eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações: ROUBO OU FURTO QUALIFICADO (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento); INCÊNDIO / RAIOS / EXPLOSÃO; DANO ELÉTRICO (caracterizado pela sobrecarga de energia); DESMORONAMENTO; VENDEVAL / GRANIZO / FUMAÇA; ALAGAMENTO (dano por água proveniente, súbita e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água); IMPACTO DE VEÍCULOS, QUEDA DE AERONAVES.

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

**LIMITE:** é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de: a) Modalidade do evento; b) Valor máximo de cada um dos serviços; c) Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

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

**PROBLEMAS ELÉTRICOS:** Tomadas queimadas, interruptores, defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência.

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

**PROBLEMAS HIDRÁULICOS:** Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimento de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto de residência.

**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.

**USUÁRIO:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência residencial, contratado junto ao GBOEX.

**1.2. PRAZOS/VIGÊNCIAS:** O serviço será prestado durante a vigência do serviço contratado junto ao GBOEX.

**1.3. ÂMBITO TERRITORIAL:** Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

**1.4. SERVIÇOS:** 1.4.1. **CHAVEIRO:** Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a TEMPO USS se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves) que impeça o acesso do usuário à residência, a TEMPO USS se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessária. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves. 1.4.1.1. **LIMITE: R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e R\$ 100,00 (cem reais) para Problema Emergencial - 2 intervenções/ano, independentemente do evento.** 1.4.1.2. **HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.**

**OBSERVAÇÕES:** 1. Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;

2. Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência; **3. Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;** 4. Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja(m) presa(s) em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento; **5. O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;** **6. A USS se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.**

**1.4.2. MÃO DE OBRA HIDRÁULICA:** Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes) em PVC de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, a TEMPO USS arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial. Na hipótese de **Alagamento** (conforme descrito nas definições), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do usuário. Para essa situação a TEMPO USS enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento. **1.4.2.1. LIMITE: R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e R\$ 100,00 (cem reais) para Problema Emergencial - 2 intervenções ao ano, independentemente do evento.** **1.4.2.2. HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.** **IMPORTANTE: 1. Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do usuário.** 2. O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento. **1.4.2.3. 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.).**

**1.4.3. MÃO DE OBRA ELÉTRICA:** Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. A TEMPO USS se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial. Na hipótese de **Evento Previsto** (Raio, Dano Elétrico - caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a TEMPO USS se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica. **1.4.3.1. LIMITE: R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e R\$ 100,00 (cem reais) para Problema Emergencial - 2 intervenções ao ano, independentemente do evento.** **1.4.3.2. HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.** **1.4.3.3. EXCLUSÕES: a) Quebra de parede, teto ou piso; b) Troca ou Instalação de fiação; c) Portão Elétrico / Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições; d) Despesas com material; e) Locação de andaime; f) Custos de execução do serviço que excederem os limites.**

**1.5. EXCLUSÕES GERAIS:** Não estão cobertos por esta assistência: a. Serviços providenciados diretamente pelo usuário; b. Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos; c. Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos; d. Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas; e. Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato; f. Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel; g. Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário; h. Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza; i. 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; j. Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da USS ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização; k. Despesas com locação de andaime; l. 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. m. Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.