



# youuse

Caixa Seguradora



## Manual de assistência





# Neste manual, você encontra todas as informações que precisa sobre as Assistências Youse.

Nossos parceiros são 100% dedicados a atender ao que você precisa, na hora em que você quiser. Contamos com as principais empresas de assistências do país, como a Tempo USS e a Autoglass, para lhe oferecer os melhores serviços..

## Se tiver alguma dúvida, fale com a gente!

Estamos sempre disponíveis pra trocar uma ideia com você:

### **App: em poucos cliques**

Precisou, é simples: acesse o app Youse, o jeito mais fácil de resolver qualquer problema.

### **Telefone: só ligar 0800 730 9901**

Ligue a qualquer hora do dia.  
Temos sempre alguém pra falar com você.

### **Chat: simples e eficiente**

Use o chat pra conversar com a gente e tirar suas dúvidas.  
De segunda a sábado, das 9h às 21h.

### **Telefone para deficientes auditivos: 0800 730 9904**

E-mail: [meajuda@youse.com.br](mailto:meajuda@youse.com.br)





Tempo USS  
Autoglass



# Índice

Resumo  
dos Serviços **9**



Seguro  
Residencial **39**



Seguro  
Auto **79**



Seguro  
Vida **101**





# **Resumo dos Serviços**

# Sumário

<b>1.Seguro residencial</b>	<b>12</b>
Residencial básico	12
Prevenção do lar	13
Sustentabilidade	14
Eletrrodomésticos	14
Serviços para o computador	15
Cão & Gato	16
Emergência pet	17
Cuidados para as crianças	17
Acessibilidade	18
Acessibilidade para idosos	19
<b>2.Seguro auto</b>	<b>20</b>
Assistência a automóveis	20
Reboque	
Autossocorro após pane	
Troca de pneus	
Pane seca	
Meio de transporte alternativo	
Chaveiro	20
Motorista amigo	20
Lavagem e higienização	21
Carro reserva	21
Serviço de leva e traz	21
Restituição de IPVA	21
Serviço de histórico veicular	21
Assistência a bike	22
<b>3.Seguro vida</b>	<b>23</b>
Funeral individual	23
Funeral familiar	24
Professor web	25
Serviço	25
Cursos na internet	26
Proteção pessoal	26
Estética e beleza	27
Segunda opinião médica – EUA	28
Farmácias e medicamentos – FARMASSIST	28
Rede Best Price	28

Orientação nutricional - Nutriline	29
Orientação fitness	30
Cesta básica cartão alimentação	31
Cesta básica	31
Cesta bebê e mamãe	31
Itens da cesta bebê	31
Itens da cesta mamãe	32
Orientação profissional para estudantes	33
Orientação profissional - Web <sup>1</sup>	34
Orientação psicológica	35
Check-up médico <sup>1</sup>	35
Exames cobertos	36

# 1.Seguro residencial

## Residencial básico

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Chaveiro	Envio de chaveiro para confecção de chave ou conserto (definitivo ou provisório) da porta de acesso à residência, conforme evento ocorrido.	R\$200 para evento previsto	Arrombamento, roubo ou furto
		R\$100 para problema emergencial  Importante: 2 intervenções/ano para problema emergencial ou evento previsto (independentemente do evento)	Perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves
Mão de obra hidráulica	Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido.	R\$200 para evento previsto	Alagamento
		R\$150 para problema emergencial  Importante: 2 intervenções/ano para problema emergencial ou evento previsto (independentemente do evento)	Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro; entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques
Mão de obra elétrica	Envio de eletricitista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.	R\$200 para evento previsto	Raio, dano elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia)
		R\$100 para problema emergencial  Importante: 2 intervenções/ano para problema emergencial ou evento previsto (independentemente do evento)	Problemas elétricos: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados)
Vidraceiro	Envio de profissional para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco, situação de risco ou, caso não seja possível a execução do serviço, colocar tapumes.	R\$100 – 2 intervenções/ano	Quebra de vidros

## Prevenção do lar

Serviços	Descrição	Limites
Inspeção Domiciliar	<p>O usuário terá direito a serviços preventivos e de manutenção para pequenos reparos, revisões ou instalações, mesmo que não ocorra um problema emergencial ou evento previsto. Abaixo, a relação de serviços disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Revisão de instalação elétrica: identificação de problemas nos dispositivos elétricos e fiações aparentes do imóvel e reaperto de contatos, desde que tecnicamente possível;</li><li>• Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores: apenas mão de obra gratuita, limitada à troca de até 10 unidades totais, independentemente do item;</li><li>• Verificação de possíveis vazamentos: em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis;</li><li>• Chaveiro: instalação de olho mágico em porta;</li><li>• Lubrificação de fechaduras e dobradiças: em portas, portões ou janelas de madeira ou ferro, desde que não implique em sua desmontagem;</li><li>• Limpeza de caixa d'água: até 3.000 litros, limitada a uma única caixa d'água por residência. Serviço exclusivo para casas. Coletores de água não estão contemplados neste serviço;</li><li>• Limpeza de calhas: limitada a 10 metros;</li><li>• Mudança de móveis: remanejamento de móveis dentro da própria residência, desde que no mesmo pavimento;</li><li>• Serviços gerais: fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e messageiros do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Limitado a 5 unidades;</li><li>• Fixação de antenas: somente fixação de antena de VHF ou UHF, exclusivo para casas, sem responsabilidade de sintonia dos canais e regulagem de imagem;</li><li>• Troca de vidros: mão de obra para substituição, parcial ou total, até 1 m<sup>2</sup> de vidro liso, canelado ou martelado de até 4 mm;</li><li>• Limpeza de ralos e sifões: até 4 ralos e/ou sifões;</li><li>• Rejuntamento: rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 6 unidades;</li><li>• Substituição de telhas: verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. Até 15 telhas (para romana e barroca, apenas mão de obra).</li></ul> <p>Importante: o usuário escolherá alguns serviços, respeitando o limite. Todo o material será de responsabilidade do usuário. Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador.</p>	Até 3 serviços, sendo 1 intervenção/ano para cada

## Sustentabilidade

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
*Descarte ecológico	Descarte de móveis e equipamentos, seguindo as práticas de sustentabilidade e normas vigentes;	Até 5 produtos por coleta - 2 utilizações /ano	Descarte ou consultoria sustentável	Brasil
Consultoria ambiental	Orientação para a utilização eficiente da energia elétrica; informações sobre consumo de energia de equipamentos elétricos (chuveiro, ferro, micro-ondas, aquecedores de ambiente, entre outros); consultoria para a utilização da iluminação natural com estimativa de redução de custo, mensal e anual; orientação para a utilização mais eficiente da água e dicas para reciclagem doméstica e reaproveitamento de itens.	Sem limite	Descarte ou consultoria sustentável	Brasil
Projetos ecoeficientes	Indicação de profissionais capacitados para desenvolvimento de captação de água da chuva, telhado verde, reaproveitamento de recursos naturais, entre outros.	Sem limite	Descarte ou consultoria sustentável	Brasil

\*Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que o constituem. Após esta separação, será verificada a condição de uso destes para possível doação à entidades assistenciais previamente cadastradas e aprovadas pela contratante. Os utensílios que não puderem mais ser reutilizados serão devidamente desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria prima ou sub produtos. Os materiais que não tiverem esta possibilidade serão enviados a aterros sanitários controlados. Todo esse processo poderá ser rastreado pela contratante e comprovado por documentação pertinente.

## Eletrodomésticos

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Conserto de eletrodomésticos	<p>Pagamento da mão de obra para conserto do eletrodoméstico, respeitando o limite, conforme abaixo:</p> <p><b>Linha branca</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cozinha: fogão, cooktop, forno elétrico, micro-ondas, refrigerador (geladeira), freezer e lavadora de louças.</li> <li>Lavanderia: lavadora de roupas, tanquinho e secadora de roupas</li> </ul> <hr/> <p><b>Linha marrom</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>TV (convencional, LED, LCD e plasma);</li> <li>Vídeocassete, blu-ray player e DVD;</li> <li>Aparelho de som e home theater.</li> </ul> <p><b>Horário de atendimento:</b> horário comercial, de segunda a sexta, das 8h às 18h.</p> <p><b>Idade dos eletrodomésticos:</b> até 6 anos de fabricação.</p> <p><b>Importante:</b> os agendamentos poderão ser solicitados através do 0800, 24 horas por dia, 7 dias por semana.</p>	Mão de obra até R\$ 200,00 por evento - 2 acionamentos/ano	Defeito técnico

## Serviços para o computador

Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Suporte, diagnóstico e manutenção dos sistemas operacionais Windows, Linux e Mac.	Sem limite	Problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet	Brasil
Suporte para instalação e configuração de periféricos como impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, HDs externos e outros similares.			
Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos.			
Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, internet, antivírus, aplicativos de multimídia).			
Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador (desktop ou laptop).			
Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, internet, antivírus, aplicativos de multimídia, aplicativos de comunicação).			
Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet.			
Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, Outlook Express).			
Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo usuário (como atualizações de antivírus e limpeza de discos).			
Suporte a instalação da rede wireless.			
Suporte a procedimentos de back-up.			

## Cão & Gato

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Transporte veterinário emergencial	Remoção do animal (cão ou gato) para a clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo usuário, desde que este não tenha condições físicas de fazê-lo.	R\$100 - 1 intervenção/ano	Emergência (acidente ou doença súbita do animal)
Assistência veterinária emergencial	Pagamento das despesas com cirurgias e medicamentos em razão de acidente ou doença súbita do animal (cão ou gato).	R\$250 - 1 intervenção/ano	
Consultas veterinárias	Consultas veterinárias na rede credenciada TEMPO USS.	1 consulta/ano	Conveniência
Agendamento de consultas veterinárias	Agendamento de consultas em rede credenciada ou veterinário particular.	Sem limite	
Informações sobre vacinas	Informação sobre as vacinas necessárias ao animal, época para aplicação, locais e datas de vacinações públicas.		
Aplicação de vacinas em domicílio	Envio de um profissional de clínica credenciada para aplicação de vacinas.	Sem limite (custo por conta do usuário)	
Envio de ração	Envio de ração à residência do usuário (especificações a sua escolha).	Taxa de entrega até R\$50 - 1 intervenção/ano	Conveniência
Acionamento e/ou agendamento de leva e traz	Serviço leva e traz até o local necessário (clínicas, banho e tosa hotel). <b>Importante:</b> agendamento com 24 horas de antecedência.	Sem limite (custo por conta do usuário)	
Informação sobre raças de cães	Informações sobre as características das raças existentes no Brasil.	Sem Limite	Conveniência
Informação sobre venda de filhotes	Informações sobre os locais que vendem filhotes.		
Indicação de banho e tosa	Informações sobre locais, horário de funcionamento e valor do serviço em questão.		
Hospedagem de animais	Pagamento de despesas com hospedagem, por acidente ou doença do usuário que o impeça de cuidar de seu animal de estimação.	R\$50/ dia até 4 diárias - 1 intervenção/ano	Acidente ou doença súbita do usuário
Informações veterinárias úteis	Informações de pet shops, spas caninos, hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convênios, produtos veterinários, farmácias, entre outros.	Sem limite	Conveniência
Assistência funeral	Pagamento das despesas com a organização do funeral, cremação ou enterro do animal, conforme disponibilidade local.	R\$400 - 1 intervenção/ano	Falecimento (qualquer causa de morte)



## Emergência pet

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Atendimento veterinário por telefone	Suporte veterinário para animais de estimação (cão ou gato) nas seguintes situações: <ul style="list-style-type: none"><li>• Orientações em situações de baixa complexidade e risco;</li><li>• Orientações de primeiros socorros em situações emergenciais;</li><li>• Indicação de clínicas e veterinários por posição geográfica restrita à Grande São Paulo.</li><li>• Histórico de atendimentos telefônicos em prontuário eletrônico.</li></ul>	5 atendimentos/ano	Emergência (acidente, doença, mal súbito, gravidez e parto). Importante: qualquer situação em que o tutor necessite do suporte de um veterinário por telefone.

## Cuidado para as crianças

Serviço	Descrição	Limites
Inspeção Kids	<p><b>Orientação e dicas sobre cuidados domésticos:</b> o profissional analisará os cômodos e indicará serviços que possam trazer melhorias para evitar acidentes domésticos;</p> <p><b>Remanejamento de móveis:</b> envio de profissionais para remanejamento de móveis (no mesmo cômodo) para evitar acidentes, desde que não necessitem de desmontagem;</p> <p><b>Instalação de protetores nas tomadas:</b> envio de profissional para instalação de protetores nos principais pontos para prevenir acidentes com crianças (até 10 unidades);</p> <p><b>Grades de segurança:</b> indicação de profissionais para instalação de grades de segurança em portas e escadas;</p> <p><b>Fixação de telas:</b> indicação de profissional para instalação de redes de segurança (telas) em janelas e sacadas. Todas as despesas serão de responsabilidade do usuário;</p> <p><b>Serviços gerais kids:</b> mão de obra para fixação de quadro, prateleira, persiana, varão de cortina e kit de banheiro. Limitado a 5 unidades;</p> <p><b>Instalação de protetores de quinas:</b> envio de profissional para instalação de protetores de quinas nos principais pontos para prevenir acidentes em crianças (até 4 unidades);</p> <p><b>Colocação de trava gavetas:</b> envio de profissional para instalação de trava gavetas nos principais pontos para prevenir acidentes com crianças (até 5 unidades);</p> <p><b>Colocação de trava vaso sanitário:</b> envio de profissional para instalação de trava no vaso sanitário do banheiro para prevenir acidentes com crianças (até 1 unidade). <b>Exclusão:</b> móveis de fórmica e furação;</p> <p><b>Protetor de portas:</b> envio de profissional para instalação de protetores de portas nos principais pontos para prevenir acidentes com crianças (até 2 unidades).</p> <p><b>Importante:</b> A TEMPO USS enviará o profissional que executará os serviços*, conforme a necessidade do usuário, sendo que todo o material será de sua responsabilidade, exceto os protetores de tomada. *Rede e grade de segurança: para estes serviços, a TEMPO USS enviará o profissional, sendo que todas as despesas de mão de obra e material serão de responsabilidade do usuário.</p> <p><b>Horário de atendimento:</b> agendamento prévio, com atendimento em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local. Os serviços acima serão prestados nas principais capitais. Para cidades sem infraestrutura, consultar a Central de Atendimento.</p>	1 intervenção/ano

## Acessibilidade

Serviços	Descrição	Limites
Adaptação de residência	<p><b>Instalação de barra de segurança:</b> mão de obra para instalação de barra de apoio para banheiro (vaso sanitário e/ou box);</p> <p><b>Troca de vaso sanitário:</b> mão de obra para adaptação (troca) de vaso sanitário;</p> <p><b>Troca de pia:</b> mão de obra para instalação ou troca de pia (lavatório) na altura de 0,80m do piso, respeitando as normas (sem coluna);</p> <p><b>Troca de torneiras:</b> instalação ou troca de torneiras com alavanca, sensor eletrônico ou dispositivo monocomando;</p> <p><b>Instalação de assento dentro do box:</b> instalação de assento dentro do box conforme altura e tamanho necessários para adaptação;</p> <p><b>Instalação de válvula de descarga:</b> troca da válvula de descarga, na altura de 1m do chão;</p> <p><b>Troca de fechaduras:</b> mão de obra para troca de fechaduras de portas internas ou externas;</p> <p><b>Troca de maçanetas:</b> instalação ou troca de maçanetas de alavanca, conforme necessidade do usuário;</p> <p><b>Luz de emergência:</b> instalação de luz de emergência nos principais cômodos;</p> <p><b>Interruptores:</b> instalação de interruptores posicionados entre 0,60 m e 1,00 m de altura, conforme normas da ABNT NBR 9050:2004, bem como adequação e/ ou instalação de interruptor ao lado da cama;</p> <p><b>Instalação de portas:</b> instalação ou troca de porta com no mínimo 0,80m para facilitar o acesso ao imóvel;</p> <p><b>Serviços gerais:</b> fixação de prateleiras, persianas, varal de teto, relógio de parede, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, ganchos, penduradores, kit de banheiro (conforme altura necessária para adaptação);</p> <p><b>Rampas:</b> mão de obra para construção de rampas de acesso à residência (com altura de 3 ou 4 degraus) próximas à porta de entrada, garagem e quintal.</p> <p><b>Mudança de móveis:</b> remanejamento de móveis dentro da própria residência, desde que no mesmo pavimento, para facilitar a locomoção do usuário;</p> <p><b>Importante:</b> O usuário escolherá alguns dos serviços para melhorar seu acesso ao imóvel, respeitando o limite. A TEMPO USS enviará o profissional que executará os serviços, conforme a necessidade do usuário, sendo que todo o material será de sua responsabilidade.</p> <p><b>Horário de atendimento:</b> agendamento prévio, com atendimento em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local. Para atendimento em final de semana, consultar a Central. Os serviços acima serão prestados nas principais capitais. Para cidades sem infraestrutura, consultar a Central de Atendimento.</p>	Até 3 serviços – 1 intervenção/ano

## Acessibilidade para idosos

Serviços	Descrição	Limites
Adaptação de residência	<p><b>Orientação e dicas sobre cuidados domésticos:</b> o profissional analisará os cômodos e indicará serviços que possam trazer melhorias para evitar acidentes domésticos;</p> <p><b>Remanejamento de móveis:</b> envio de profissionais para remanejamento de móveis (no mesmo cômodo) para evitar acidentes, desde que não necessitem de desmontagem;</p> <p><b>Instalação de assento dentro do box:</b> instalação de assento dentro do box conforme altura e tamanho necessários para adaptação;</p> <p><b>Instalação de barra de segurança:</b> mão de obra para instalação de barra de apoio para banheiro (vaso sanitário e/ou box);</p> <p><b>Luz de emergência:</b> instalação de luz de emergência nos principais cômodos;</p> <p><b>Rampas:</b> mão de obra para construção de rampas de acesso à residência (altura 3 ou 4 degraus) próximas à porta de entrada, garagem e quintal.</p> <p><b>Serviços gerais:</b> fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e messageiros do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Até 5 unidades;</p> <p><b>Instalação de ventilador de teto:</b> mão de obra para instalação do ventilador. Apenas instalação do aparelho, sem parte elétrica e alvenaria. Limite de 1 aparelho.</p> <p><b>Importante:</b> O usuário escolherá alguns dos serviços, respeitando o limite. A TEMPO USS enviará o profissional que executará os serviços, conforme a necessidade do usuário, sendo que todo o material será de sua responsabilidade.</p> <p><b>Horário de atendimento:</b> agendamento prévio, com atendimento em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local. Para atendimento em final de semana, consultar a Central. Os serviços acima serão prestados nas principais capitais. Para cidades sem infraestrutura, consultar a Central de Atendimento.</p>	Até 3 serviços ou R\$ 250,00 (o que for atingido primeiro) 1 intervenção/ano

## 2.Seguro auto

### Assistência a automóveis

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Autosocorro após pane	Envio de mecânico para conserto no local do evento, desde que tecnicamente possível.	Até R\$100 (somente mão de obra)	Pane
Reboque ou recolha após pane ou evento previsto	Remoção do veículo até oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo usuário, no raio máximo contratado.  Caso exceda o limite de quilometragem, o usuário será responsável pelo pagamento do excedente de ida e volta do reboque.	Até 100km, 200km, 400km ou sem limite, conforme contratado	Acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane
Troca de pneus	Mão de obra para troca do pneu ou reboque até o borracheiro mais próximo. Despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, por conta do usuário.	Mão de obra para troca de pneus	Pneu avariado
Pane seca	Reboque até o posto de abastecimento mais próximo. Despesas com combustível por conta do usuário.	Envio de reboque (até o posto de abastecimento mais próximo)	Pane seca
Meio de transporte alternativo	Meio de transporte para retorno ao município de residência ou continuação da viagem até o destino inicialmente previsto, desde que a quilometragem a ser percorrida não seja superior à de retorno ao domicílio. Apenas fora do município de domicílio do usuário.	Retorno ou continuação de viagem  Meio de transporte a critério da TEMPO USS	Acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane

### Chaveiro

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Envio de chaveiro	Mão de obra para abertura do veículo e confecção de uma chave, desde que tecnicamente possível.  Caso não seja possível solucionar o problema, o veículo será removido, conforme limite deste serviço.	Mão de obra para abertura do veículo e/ou confecção de uma chave, se tecnicamente possível 1 intervenção/ano	Perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção

### Motorista amigo

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Motorista amigo	Envio de motorista para conduzir o veículo cadastrado e seu condutor de volta à sua residência ou outro local, caso o usuário não esteja em condições físicas ou psicológicas para dirigir.	Retorno até residência (até 50 km) 2 intervenções/ano	Conveniência

## Lavagem e higienização

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Lavagem e higienização do veículo	Lavagem e higienização do veículo, desde que não tenha sofrido danos ou avarias nos componentes elétricos ou mecânicos.	Até R\$ 350,00 - 2 utilizações/ano	Enchente, inundação

## Carro reserva

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Carros reserva	<p>Veículo básico (1.0), básico com ar (1.0), ou intermediário (1.4), conforme o contratado, em caso de evento previsto.</p> <p>Carro reserva com ar-condicionado e direção hidráulica, modelo popular, conforme diárias contratadas.</p> <p>Este serviço refere-se somente ao custo do aluguel do veículo. Quaisquer valores que excederem os limites estabelecidos, pelo serviço ou pela locadora, serão debitados automaticamente do cartão de crédito do usuário.</p>	7, 15 ou 30 diárias, conforme contratado	Alagamento, colisão, incêndio, roubo ou furto, desde que a cobertura tenha sido contratada.

## Serviço de leva e traz

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Serviço de leva e traz	Envio de transporte para: <ul style="list-style-type: none"><li>• Inspeção veicular;</li><li>• Serviço de revisão;</li><li>• Serviço de manutenção.</li></ul>	Reboque (até 50 km) ida/volta 1 transporte do usuário 1 intervenção/ano	Conveniência

## Restituição de IPVA

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Serviços de despachante	Custos de honorários com despachante em caso de roubo ou furto do veículo, para restituição de IPVA. <b>Importante:</b> Válido para as cidades que possuem esse benefício. Valor proporcional, conforme normas vigentes.	Sem limite para honorários do despachante	Roubo ou furto

## Serviço de histórico veicular

Serviço	Descrição	Limite	Evento
Serviço de histórico veicular	Antes de comprar o veículo, o usuário poderá consultar os serviços da Check@uto para saber se existem restrições como: <ul style="list-style-type: none"><li>• Histórico de sinistros;</li><li>• Registro de ocorrências de roubo ou furto;</li><li>• Pendências de IPVA, DPVAT; Licenciamento ou multas;</li><li>• Restrições de compra.</li></ul>	1 utilização/ano	Compra do veículo

Este serviço está disponível no território nacional.

## Assistência a bike

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Montagem de bicicleta	Envio de profissional para montagem da bicicleta ou serviço de leva e traz até a autorizada mais próxima.	1 intervenção/ano	Montagem da bike	Brasil
Troca de pneu(s)	Mão de obra para reparo ou troca da câmara de ar.	Mão de obra para troca de pneu 2 intervenções/ano	Imobilização da bike	
Quebra da corrente	Mão de obra para conserto no local, desde que tecnicamente possível.	Mão de obra para conserto 2 intervenções/ano		
Falta de freios	Mão de obra para ajuste ou troca dos cabos ou sapatas. Observação: este serviço não atende freio a disco e hidráulico.	Mão de obra para conserto ou troca 2 intervenções/ano		
Transporte dentro do município	Transporte para retorno à residência ou outro destino, respeitando o limite.	Transporte até R\$80,00 2 intervenções/ano		
Remoção médica inter hospitalar	Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o usuário necessite ser transferido do hospital onde está para outro melhor estruturado.	R\$5.000/evento	Acidente pessoal	
Informação e envio de documentos em casos de perda ou roubo	Informações sobre órgãos competentes para obtenção de documentos.	Sem limite	Perda, roubo ou furto	
Informações sobre bloqueio de cartão de crédito	Fornecimento dos telefones das administradoras de cartões de crédito para contato direto do usuário.			
Informações sobre bloqueio de celular	Fornecimento de telefones de concessionárias para que o usuário possa solicitar o bloqueio. Este serviço está restrito a aparelhos de celular pós-pago.			
Informações sobre cadastramento de cheques perdidos ou roubados	Fornecimento do telefone e/ou endereço do site da Serasa para que o usuário entre em contato e cadastre seus cheques roubados ou perdidos no Sistema Serasa de Consulta de Cheques.			

**Importante:** este produto contempla as peças consideradas básicas pela TEMPO USS para o conserto emergencial no momento do atendimento.

## 3. Seguro vida

### Funeral individual

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Ajuda no funeral	Suporte à família e acionamento da funerária mais próxima, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.	R\$ 3.000,00 (limite do conjunto de serviços da assistência funeral)	Morte natural ou acidental
Transporte para liberar o corpo	Caso o falecimento ocorra fora do município de residência do usuário e seja necessário um membro da família para a liberação do corpo, será fornecido ao familiar o meio de transporte mais apropriado. Se necessário, será fornecida também hospedagem em hotel, sempre respeitando o limite total disponível para a prestação dos serviços de funeral.		
Funeral	Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado e conforme infraestrutura local: <ul style="list-style-type: none"><li>• urna;</li><li>• higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);</li><li>• coroa de flores da estação;</li><li>• véu;</li><li>• paramentos e velas;</li><li>• carro fúnebre para remoção dentro do município;</li><li>• registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;</li><li>• livro de presença;</li><li>• locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;</li><li>• taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério (com valor equivalente) ou cremação;</li><li>• locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.</li></ul>		
Cremação	Traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima em que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km. Posterior retorno das cinzas aos familiares.		
Sepultamento	Sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal, na cidade indicada por esta.		
Traslado	Caso o óbito ocorra fora do município de domicílio do usuário, será fornecido traslado até o local de domicílio ou de sepultamento, conforme designado pela família.	Até R\$ 5.000,00	
Aviso de falecimento	Mensagens urgentes para parentes ou pessoas indicadas no caso de falecimento do usuário.	Sem limite	

## Funeral familiar

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Ajuda no funeral	Suporte à família e acionamento da funerária mais próxima, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.	R\$ 3.000,00 (limite do conjunto de serviços da assistência funeral)	Morte natural ou acidental
Transporte para liberar o corpo	Caso o falecimento ocorra fora do município de residência do usuário e seja necessário um membro da família para a liberação do corpo, será fornecido ao familiar o meio de transporte mais apropriado. Se necessário, será fornecida também hospedagem em hotel, sempre respeitando o limite total disponível para a prestação dos serviços de funeral.		
Funeral	Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado e conforme infraestrutura local: <ul style="list-style-type: none"> <li>• urna;</li> <li>• higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);</li> <li>• coroa de flores da estação;</li> <li>• véu;</li> <li>• paramentos e velas;</li> <li>• carro fúnebre para remoção dentro do município;</li> <li>• registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;</li> <li>• livro de presença;</li> <li>• locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;</li> <li>• taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério (com valor equivalente) ou cremação;</li> <li>• locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.</li> </ul>		
Cremação	Traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima em que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km. Posterior retorno das cinzas aos familiares.		
Sepultamento	Sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal, na cidade indicada por esta.		
Transporte do corpo	Caso o óbito ocorra fora do município de domicílio do usuário, será fornecido traslado até o local de domicílio ou de sepultamento, conforme designado pela família.	Até R\$ 5.000,00	
Aviso de falecimento	Mensagens urgentes para parentes ou pessoas indicadas no caso de falecimento do usuário.	Sem limite	



## Professor web

Serviço	Descrição	Limites	Abrangência
Tira-dúvidas	Professores online para tirar dúvidas de qualquer disciplina, da 6ª série ao vestibular.	36 perguntas/ano respeitadas as condições gerais (especificidade de série)	Brasil
Aulas online sobre todas as disciplinas, da 6ª série do ensino fundamental ao vestibular	A partir de calendário divulgado, os alunos poderão assistir a aulas sobre temas curriculares e tirar dúvidas com professores.	Sem limite, respeitada a agenda	
Acesso a conteúdos para revisão de matérias	Atividades multimídia classificadas por segmento/disciplina, abordando temas curriculares.	Sem limite	
Testes virtuais	Exercícios virtuais com correção online para revisão de conteúdos de 6ª série do ensino fundamental à 3ª série do ensino médio.		
Acesso a banco de imagens	Imagens classificadas por disciplina/tema para pesquisa escolar.		
Acesso a ferramenta para pesquisa educacional	Mais de 20.000 sites classificados por professores para uso em pesquisa escolar.		
Acesso a planos de estudo	Planos de estudo classificados por disciplina e assunto.		
Atividades para pré-escola	Atividades para desenvolvimento de crianças de 2 a 5 anos.		
Pré-vestibular	Seção especial com simulados, questões, guia de profissões, lista de faculdades e cursos, ENEM, podcast.		

## Cursos na internet

Produtos	Vantagens	Limites
Assistente administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acesso ao curso disponível durante 30 dias;</li> <li>• Suporte técnico;</li> <li>• Respostas às dúvidas em no máximo 48h;</li> <li>• Adequação ao dia a dia de cada aluno;</li> <li>• Rompimento dos limites geográficos;</li> <li>• Economia;</li> <li>• Praticidade;</li> <li>• Modernização;</li> <li>• Disponibilidade de recursos tecnológicos;</li> <li>• Oportunidade de especialização;</li> <li>• Interatividade;</li> <li>• Facilidade para aquisição do material de estudo;</li> <li>• Possibilidade de novas soluções.</li> </ul> <p><b>Importante:</b> os cursos poderão alterados ou acrescentados sem aviso prévio. Confira no site todos os temas.</p>	1 curso/ano
Comercial		
Contabilidade		
Financeiro		
Informática		
Logística		
Marketing		
MKT – Comunicação		
Qualidade		
RH		
Segurança no trabalho		
Bem-estar, esporte, saúde e beleza		
Arte, cultura e artesanato		
Manutenção		
Meio ambiente		
Construção civil		

Outros cursos: Impacto ambiental, Gerenciamento de projetos, Gestão de equipes, Inteligência emocional, entre outros

## Proteção pessoal

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Troca de hospital	Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o usuário sofra evento previsto e necessite ser transferido do hospital onde está para outro estabelecimento melhor estruturado.	R\$5.000/evento	Acidente pessoal, assalto, agressão, roubo e furto	Brasil
Transporte do corpo	Repatriamento/transporte do corpo em esquife standard até o município de domicílio no Brasil (ou trecho equivalente), na hipótese de seu falecimento em consequência de evento previsto.	R\$1.000/evento*		
Avisos urgentes	Mensagens urgentes quando necessário.	Sem limite		

## Proteção pessoal

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Segunda via de documentos em viagens	Informações sobre órgãos competentes para obtenção de passaporte ou outras medidas necessárias e, se possível, envio de cópia autenticada ou segunda via que se encontre disponível no domicílio do usuário, no caso de perda ou roubo de documentos indispensáveis ao prosseguimento da viagem.	Sem limite	Perda/roubo	Brasil
Dicas sobre bloqueio de cartão de crédito	Fornecimento dos telefones das administradoras de cartões de crédito para contato direto do usuário.			
Dicas sobre bloqueio de celular	Fornecimento de telefones de concessionárias para que o usuário possa solicitar o bloqueio. Este serviço está restrito a aparelhos de celular pós-pago.			
Dicas sobre cheques perdidos ou roubados	Fornecimento do telefone e/ou endereço do site da Serasa para que o usuário entre em contato e cadastre seus cheques roubados ou perdidos no sistema Serasa de consulta de cheques. O sistema Serasa proporciona proteção parcial e temporária através da comunicação aos usuários do sistema Serasa e não substitui o processo de sustação no banco emissor.			
Transporte familiar*	Meio de transporte para envio de um acompanhante, caso o usuário sofra evento imprevisto fora do município de seu domicílio, permaneça, hospitalizado por um período superior a 10 dias e não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que o possa acompanhar.	1 passagem/ evento (ida e volta, classe econômica)	Acidente pessoal, assalto, agressão, roubo e furto	
Hospedagem para a família*	Em complementação ao item anterior, reserva e pagamento das despesas de hospedagem (somente diárias) do acompanhante do usuário hospitalizado.	Diária de R\$100 até 10 dias/ evento		

\*Fora do município de domicílio do usuário.

## Estética e beleza

Serviço	Descrição	Limites	Abrangência
Descontos	Descontos em centros estéticos credenciados. Informações 24 horas sobre endereços, serviços e descontos oferecidos.	Sem limite  Custo dos serviços é de responsabilidade do usuário	Principais capitais, podendo ou não abranger outras cidades do território brasileiro

## Estética e beleza

Serviço	Descrição	Limites	Abrangência
Bem-estar	O usuário terá direito a um serviço promocional, podendo optar entre: <ul style="list-style-type: none"><li>• massagem corporal; ou</li><li>• massagem facial; ou</li><li>• depilação; ou</li><li>• manicure; ou</li><li>• pedicure; ou</li><li>• shiatsu.</li></ul>	1 utilização/ano	São Paulo e Rio de Janeiro

## Segunda opinião médica – EUA

Serviço	Descrição	Limites	Abrangência
Segunda opinião médica EUA	Este produto possibilita ao usuário obter uma segunda opinião médica de especialistas nos EUA, quando estiver com dúvidas sobre seu estado de saúde.  <b>Importante:</b> preencher o formulário enviado pela Central e enviar exames, laudos médicos e outros documentos necessários.	Sem limite	Brasil e exterior

## Farmácias e medicamentos – FARMASSIST

Serviço	Descrição	Limites
Local de farmácias	Informações sobre telefones e endereços da farmácia mais próxima.	Sem limite
Descontos em medicamentos	Aquisição de medicamentos com descontos (até 60% - sujeitos à prática do mercado farmacêutico na região) em uma rede de farmácias credenciadas.	

## Rede Best Price

Serviço	Descrição	Limites
Descontos e vantagens super especiais	Descontos e/ou benefícios aos usuários, nos seguintes estabelecimentos: <ul style="list-style-type: none"><li>• serviços automotivos;</li><li>• estacionamento;</li><li>• lazer e turismo;</li><li>• estética e beleza;</li><li>• gastronomia;</li><li>• comércio eletrônico.</li></ul> Site: <a href="http://www.redebestprice.com.br">www.redebestprice.com.br</a>	Sem limite

## Orientação nutricional - Nutriline

Serviço	Descrição	Limites	Abrangência
Cadastro pessoal	Coleta de informações básicas para nortear, orientar e acompanhar os serviços a serem prestados ao usuário, como a classificação nutricional de acordo com o peso e a altura (IMC – índice de massa corpórea). Dependendo da idade (criança/adolescente), a Central só coletará os dados para cadastro.	Sem limite	Brasil
Calorias na medida	Consulta rápida do valor calórico dos alimentos, incluindo uma vasta quantidade de alimentos in natura, preparações caseiras e alimentos industrializados, além de comparação entre itens da mesma categoria e entre diferentes porções de um mesmo alimento.		
Dicas de hábitos alimentares	Identificação e avaliação de hábitos alimentares cotidianos e inadequados, que possam estar interferindo na qualidade de vida do usuário. Após essa avaliação, o usuário receberá informações e dicas de hábitos saudáveis.		
Dicas de educação alimentar	Avaliação dos hábitos alimentares de forma qualitativa através de uma breve descrição pelo usuário. Oferece dicas alimentares práticas direcionadas aos principais pontos identificados.		
Cardápio	Sugestão de um modelo de cardápio/esquema alimentar orientando o usuário na combinação dos alimentos de uma refeição de forma saudável, criativa e atraente. Os cardápios disponibilizados possuem perfil qualitativo e oferecem sugestões de combinações alimentares nas principais refeições (almoço e jantar) e dicas sobre o que consumir nos demais intervalos de refeições.		

## Orientação nutricional - Nutriline

Serviço	Descrição	Limites	Abrangência
Nutrição no dia a dia	<p>Informações nutricionais, dicas e atualidades envolvendo uma grande variedade de temas, atendendo às dúvidas mais frequentes sobre os seguintes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Nutrição e esporte:</b> assuntos relacionados à alimentação ideal para esportistas nas diferentes modalidades e nos diferentes momentos de treino com o intuito de obter melhor desempenho e melhores resultados na composição corporal;</li><li>• <b>Nutrição e saúde:</b> temas diversos que relacionam os hábitos alimentares à qualidade de vida;</li><li>• <b>Curiosidades:</b> informações sobre os alimentos e suas peculiaridades;</li><li>• <b>Nutrição x adolescentes:</b> alimentação ideal para adolescentes e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares;</li><li>• <b>Nutrição x crianças:</b> alimentação ideal para crianças e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares;</li><li>• <b>Nutrição x idoso:</b> alimentação ideal para idosos e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares;</li><li>• <b>Mulher e homem:</b> aborda peculiaridades da vida da mulher e do homem e estratégias alimentares para melhorar os sintomas mais comuns referentes a cada fase da vida;</li><li>• <b>Patologia e nutrição:</b> orientação alimentar para auxiliar no tratamento das patologias mais comuns encontradas na população em geral;</li><li>• <b>Propriedades dos alimentos:</b> informa as propriedades nutricionais de diversos alimentos e seus benefícios à saúde;</li><li>• <b>Nutrição e estética:</b> dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética.</li></ul> <p><b>Observação:</b> o conteúdo transmitido pelo serviço possui caráter informativo e não substitui a orientação de um profissional nutricionista.</p> <p><b>Importante:</b> os serviços acima são destinados a crianças e adolescentes (de 3 a 17 anos), adultos e idosos nas mais diferentes etapas da vida.</p>	Sem limite	Brasil

## Orientação fitness

Serviço	Descrição	Limites	Abrangência
Personal fitness	<p>A orientação fitness é realizada via telefone, por profissionais qualificados, formados em Educação Física. O objetivo é orientar o usuário sobre atividades físicas, melhor condicionamento e qualidade de vida.</p> <p>Nosso programa com sugestões de atividades físicas respeitará a individualidade, direcionando para os objetivos do usuário, conforme idade, sexo, bem como sua disponibilidade.</p> <p>O trabalho poderá ser complementado (e obterá melhores resultados), se for desenvolvido com a parceria do programa Nutriline.</p> <p>Importante:</p> <p>O usuário deverá procurar recomendações de seu médico antes do início das atividades físicas.</p> <p>Este serviço é apenas atendimento telefônico, sem indicação ou envio de profissional.</p>	Sem limite	Brasil

## Cartão alimentação

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Cartão alimentação	Fornecimento de cartão alimentação ao beneficiário, após evento previsto que ocasionará a solicitação da contratante.	Envio de cartão alimentação, com crédito mensal de R\$ 200,00 por mês, durante 6 meses.	Morte natural ou acidental (conforme definido pela contratante)

## Cesta básica

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Cesta básica	Fornecimento de cesta básica ao beneficiário, após evento previsto pré-definido pela contratante.  A cesta básica será composta por 5 itens mínimos obrigatórios (arroz, feijão, café, açúcar e óleo) e por outros itens complementares que dependerão da oferta de preço e mercado da época, completando o valor determinado pela contratante.	6 cestas de R\$ 200,00 cada	Morte natural ou morte acidental

## Cesta bebê e mamãe

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Fornecimento de cesta bebê e mamãe	Fornecimento de cesta bebê e mamãe à beneficiária, em até 30 dias após a solicitação.	Envio de uma cesta bebê e mamãe	Nascimento de filho(a) do(a) beneficiário(a)

## Itens da cesta bebê

Itens	Peso	Quantidade
Prendedor para chupeta	Un	1
Babadouro	Un	1
Protetor de seios	c/12	1
Algodão hidrófilo Anlace	25g	4
Óleo mineral Purulin Lifar	100ml	2
Chupeta Kuka Plus sil redondo	30g	1
Mamadeira New Baby	240ml	1
Cotonetes smart hastes flexíveis	c/70	2
Pomada para assadura Babyglos	30g	1
Loção hidratante Turma da Mônica	200ml	1
Termômetro clínico Panvel	c/1	1
Lenços umedecidos Cotton Kids	c/70	2
Escova p/ mamadeira	Un	1

## Itens da cesta bebê

Itens	Peso	Quantidade
Fralda descartável dia e noite P	c/48	2
Mamadeira média	150ml	1
Mamadeira pequena	60ml	1
Sabonete 123 Baby	80g	1
Shampoo Barbie suave s/sal	350ml	1
Talco Baby Poppy	100g	2
Embalagem	Un	1

## Itens da cesta mamãe

Itens	Quantidade
Açúcar refinado Caravelas	1
Arroz Extremo Sul tipo 1 5kg	1
Biscoito recheado Visconti sabor morango 125g	1
Biscoito Bauducco Levíssimo Cracker	1
Café em pó Pelé à vácuo extra	1
Extrato de tomate Bonare sachê	1
Farinha de trigo especial Fidalga	1
Farinha de mandioca crua Araruna	1
Feijão preto Alfredinho	1
Massa com ovos espaguete Mesaboa	1
Óleo de soja pet Corcovado	1
Pó de chocolate para pudim Neilar sachê	1
Sal refinado Salmonete	1
Sardinhas com óleo comestível Nautique	1



## Orientação profissional para estudantes

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Currículo	Realizado através de um consultor, direcionando o currículo do usuário para a área de maior afinidade profissional.	1 utilização/ano	Oportunidade no mercado de trabalho	Brasil
Orientação profissional	Identificação de potencialidades e competências do profissional, além de seus pontos fortes e fracos.			
Orientação para entrevistas	Como o profissional deve se comportar ao contatar/abordar uma empresa, como enfrentar uma entrevista, postura, tipo de roupa, as perguntas mais frequentes elaboradas pelo entrevistador, além dos esclarecimentos de dúvidas pessoais.			
Dicas para networking	Orientação ao usuário de como utilizar sua rede de contatos pessoais e profissionais.			
Vagas de trabalho	Disponibilização de vagas com perfil curricular do usuário em seu e-mail.		Recebimento de vagas por 2 meses (atualização quinzenal)	
Redes sociais	Orientação ao usuário para a melhor utilização do Facebook, LinkedIn e Twitter para a promoção de seu currículo e para busca de oportunidades.	1 utilização/ano		
Intercâmbio e trabalho no exterior	O usuário terá informações sobre como proceder para realizar um intercâmbio para o exterior, os tipos de programas em países como EUA, Inglaterra, Irlanda, Austrália, Japão, Canadá, Nova Zelândia, Itália etc., além de quais documentações exigidas, os principais cuidados a serem tomados durante a viagem e estada, orientações sobre a cultura local; links com as principais consultorias especializadas, consulados e ONGs e também orientação para o financiamento das despesas necessárias.			
Guia de profissões	Um guia repleto de informações sobre as profissões regulamentadas e as resultantes das novas tendências de mercado, além do esclarecimento de dúvidas sobre a compatibilidade do usuário e a profissão. Poderá tirar dúvidas se o seu perfil se enquadra nas opções pretendidas.			

## Orientação profissional - Web<sup>1</sup>

Serviço	Descrição	Limites	Eventos	Abrangência
Currículo	Realizado através de um consultor especializado, direcionando o currículo do usuário para a área de maior afinidade profissional.	1 utilização/ano (presencial ou via web)	1º emprego, necessidade de um novo emprego, demissão ou rescisão de contrato sem justa causa	Todas as capitais brasileiras ou via web para todo local que tenha acesso.
Avaliação e/ou elaboração da carta de apresentação	Elaboração ou revisão da carta de apresentação, com sugestões de melhorias.	1 utilização/ano		
Orientação profissional	Identificação de potencialidades e competências do profissional, além de seus pontos fortes e fracos.			
Orientação para entrevistas	Como enfrentar uma entrevista, abordando o aspecto comportamental, sua postura corporal, roupas apropriadas, principais perguntas efetuadas e principais dúvidas pessoais.			
Contatos profissionais	Mailing contendo informações da empresas e consultorias de Recursos Humanos nas principais capitais brasileiras, para envio do currículo.			
Dicas para networking	Orientação ao usuário de como utilizar sua rede de contatos pessoais e profissionais.			
Vagas de trabalho	Disponibilização de vagas com perfil curricular do usuário em seu e-mail.	Recebimento de vagas por 2 meses (atualização quinzenal)		
Cursos de Atualização Profissional	Auto Gestão de Administração do Tempo, Qualidade no Atendimento, Como Realizar Reuniões, Palestras e Apresentações em Grupo e Liderança e Motivação de Equipes, além de outros temas.	1 curso/ano		

<sup>1</sup> Assessoria Profissional - providências necessárias para a assessoria ao usuário, obedecida a carência de 60 dias da data de inclusão do usuário no contrato.

## Orientação psicológica

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Apoio psicológico	Atendimento telefônico para usuário e beneficiário em situações como falecimento, acidente, doença grave, drogas, alcoolismo, abordando o problema/situação. Como resultado, o usuário deverá encontrar alívio e melhora emocional.	Atendimento remoto	Falecimento, acidente, doença, drogas, alcoolismo, depressão, entre outros
Psicoterapia	Para apoio psicológico, quando necessário, será indicada a rede de psicólogos.		
Apoio social	Atendimento telefônico para usuário e beneficiário para orientações sobre pensão por morte, morte em acidente de trânsito (DPVAT), documentação necessária em caso de invalidez exigida pela seguradora e Previdência Social, direitos previstos em caso de violência doméstica e encaminhamentos legais, além de como buscar outras fontes de ajuda (governamentais, particulares e ONGs).		

## Check-up médico <sup>1</sup>

Serviço	Descrição	Limites	Eventos
Consulta médica	Consulta médica com clínico geral para solicitação de exames e retorno para avaliação.	1 consulta + retorno em até 30 dias 1 intervenção/ano	Principais cidades brasileiras e capitais
Exames médicos	Exames para diagnosticar a saúde do usuário, conforme solicitação do médico conveniado com a assistência.	Observar exames cobertos	

1. Exame de check-up: utilização da rede médica credenciada pela Gama Saúde, exceto Laboratórios Fleury. Para a utilização, deverá ser obedecida a carência de 90 dias da data de inclusão do usuário no serviço.

## Exames cobertos

Tipo	Código AMB	Abrangência
Hemograma completo	28.04.048-1	Brasil (exclusivamente na rede credenciada)
Glicemia de jejum	28.01.097-3	
HDL/LDL/VLDL (colesterol total e frações)	28.01.173-2	
P.S.A livre e total/ antígeno específico prostático*	28.06.251-5	
Colpocitologia (Exame de Papanicolau)**	21.01.005-6	
Parasitológico (direto ou enriquecimento)	28.03.014-1	

\*Homem \*\* Mulher





# **Seguro Residencial**

# Sumário

<b>1. Residencial básico</b>	<b>44</b>
1.1 Definições	44
1.2 Prazos / vigências	45
1.3 Âmbito territorial	45
1.4 Serviços	45
1.4.1 Chaveiro	45
1.4.2 Mão de obra hidráulica	46
1.4.3 Mão de obra elétrica	47
1.4.4 Vidraceiro	47
<b>2. Prevenção do lar</b>	<b>49</b>
2.1 Definições	49
2.2 Prazos / vigências	49
2.3 Âmbito territorial	49
2.4 Serviços	49
2.4.1 Revisão de instalação elétrica	49
2.4.2 Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores	49
2.4.3 Verificação de possíveis vazamentos	49
2.4.4 Chaveiro	50
2.4.5 Lubrificação de fechaduras e dobradiças	50
2.4.6 Limpeza de caixa d'água	50
2.4.7 Limpeza de calhas	50
2.4.8 Mudança de móveis	50
2.4.9 Serviços gerais	50
2.4.10 Fixação de antenas	50
2.4.11 Troca de vidros	50
2.4.12 Limpeza de ralos e sifões	50
2.4.13 Rejuntamento	51
2.4.14 Substituição de telhas	51
2.5 Exclusões gerais	51
<b>3. Sustentabilidade</b>	<b>53</b>
3.1 Definições	53
3.2 Prazos / vigências	53
3.3 Âmbito territorial	53
3.4 Serviços	53
3.4.1 Descarte ecológico	53
3.4.2 Regras importantes	54
3.4.3 Modelo do certificado	54
3.4.4 Consultoria ambiental	55
3.4.5 Projetos ecoeficientes	55
3.5 Exclusões gerais	55
<b>4. Eletrodomésticos</b>	<b>57</b>
4.1 Descrição do produto eletrodomésticos	57
4.2 Definições	57
4.3 Prazos / vigências	57
4.4 Âmbito territorial	57



4.5 Carência	58
4.6 Serviços	58
4.6.1 Mão de obra especializada para conserto de eletrodomésticos ou eletroeletrônicos	58
4.7 Exclusões gerais	58
<b>5. Serviços para o computador</b>	<b>60</b>
5.1 Definições	60
5.2 Prazos / vigências	60
5.3 Âmbito territorial	60
5.4 Serviços	60
5.4.1 Help desk	60
5.5 Fechamento do serviço	61
5.6 Exclusões gerais	61
<b>6. Cão &amp; Gato</b>	<b>62</b>
6.1 Definições	62
6.2 Prazos / vigências	62
6.3 Responsabilidade	62
6.4 Reclamações	63
6.5 Âmbito territorial	63
6.6 Expansão	63
6.7 Serviços	63
6.7.1 Transporte veterinário emergencial	63
6.7.2 Assistência veterinária emergencial	63
6.7.3 Consultas veterinárias	64
6.7.4 Agendamento de consultas veterinárias	64
6.7.5 Informações sobre vacinas	64
6.7.6 Aplicação de vacinas em domicílio	65
6.7.7 Envio de ração	65
6.7.8 Acionamento ou agendamento de leva e traz	65
6.7.9 Informação sobre raças de cães	65
6.7.10 Informação sobre venda de filhotes	66
6.7.11 Indicação de banho e tosa	66
6.7.12 Hospedagem de animais	66
6.7.13 Informações veterinárias úteis	66
6.7.14 Assistência funeral	67
6.7.15 Exclusões gerais	67
<b>7. Emergência Pet</b>	<b>68</b>
7.1. Definições	68
7.2 Prazos / vigências	68
7.3 Responsabilidade	68
7.4 Âmbito territorial	68
7.5 Serviços	69
7.5.1 Atendimento veterinário por telefone	69
7.6 Exclusões gerais	69

<b>8.Cuidados para as crianças</b>	<b>70</b>
8.1 Definições	70
8.2 Prazos / vigências	70
8.3 Âmbito territorial	70
8.4 Serviço	70
8.4.1 Orientação e dicas sobre cuidados domésticos	70
8.4.2 Remanejamento de móveis	70
8.4.3 Instalação de protetores nas tomadas	71
8.4.4 Grades de segurança	71
8.4.5 Fixação de telas	71
8.4.6 Serviços gerais kids	71
8.4.7 Instalação de protetores de quinas	71
8.4.8 Colocação de trava gavetas	71
8.4.9 Colocação de trava vaso sanitário	71
8.4.10 Protetor de portas	71
<b>9.Acessibilidade</b>	<b>73</b>
9.1 Definições	73
9.2 Prazos / vigências	73
9.3 Âmbito territorial	73
9.4 Serviço	73
9.4.1 Adaptação de residências para deficientes físicos	73
<b>10.Acessibilidade para idosos</b>	<b>75</b>
10.1 Definições	75
10.2 Prazos / vigências	75
10.3 Âmbito territorial	75
10.4 Serviço	75
10.4.1 Inspeção sênior	75



# 1. Residencial Básico

## 1.1 Definições

### **Usuário:**

É a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de residencial básico, contratado junto à contratante.

### **Imóvel:**

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

### **Evento previsto:**

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

- Roubo ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento);
- Incêndio / raio / explosão;
- Dano elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- Desmoronamento;
- Vendaval / granizo / fumaça;
- Alagamento (dano por água proveniente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- Impacto de veículos;
- Queda de aeronaves.

### **Problema emergencial:**

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

**Problemas hidráulicos:** vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;

**Problemas elétricos:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves 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.

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

**Quebra de vidros:** para os fins desta proposta, 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 imóvel vulnerável.

**Observação:** Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura. A TEMPO USS 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 USS será tirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

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

**Roubo e furto:** correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às autoridades competentes.

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

**Domicílio do usuário:** é o município de domicílio do usuário constante do cadastro.

**Limite:** é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- Modalidade do evento;
- Valor máximo de cada um dos serviços;
- Número máximo de acionamento de um serviço de assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 meses.

## 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.

## 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 1 confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista, para este serviço, a cópia de novas chaves.

**Limite:** R\$ 200,00 para evento previsto e R\$ 100,00 para problema emergencial - 2 intervenções/ano, independentemente do evento.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

### Observações:

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

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

#### 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.

**Limite:** R\$200,00 para evento previsto e R\$150,00 para problema emergencial - 2 intervenções/ano, independentemente do evento;

**Horário de atendimento:** 24 horas.

#### Importante:

- 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.
- O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.
- 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:

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- Reparos definitivos;
- Despesas com material;
- Locação de andaime;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- Tubulações e/ou conexões que não sejam de PVC (exemplo: cobre, aço ou ferro);
- 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, 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 USS se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

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

**Limite:** R\$200,00 para evento previsto e R\$100,00 para problema emergencial - 2 intervenções/ano, independentemente do evento.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

#### Exclusões:

- **Quebra de parede, teto ou piso;**
- **Troca ou instalação de fiação;**
- **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;**
- **Despesas com material;**
- **Locação de andaime;**
- **Custos de execução do serviço que excederem os limites.**

### 1.4.4 Vidraceiro

Na hipótese de **quebra de vidros** de portas ou janelas externas, a TEMPO USS 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 (canalado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A TEMPO USS 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 – 2 intervenções/ano.

**Horário de atendimento:** horário comercial.

**Observação:** 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 USS, 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 USS fornecerá a colocação de tapume. **Neste caso, o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.** A TEMPO USS não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

## 1.5 Exclusões Gerais:

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



## 2.Prevenção do lar

### 2.1 Definições

#### **Usuário**

É a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de residencial básico, contratado junto à contratante.

#### **Imóvel**

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

#### **Assistência**

É o serviço que será prestado pela TEMPO USS – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

#### **Prestadores**

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

#### **Domicílio do usuário**

É o município de domicílio do usuário constante do cadastro.

#### **Horário de atendimento**

Atendimento pré-agendado em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.

### 2.2 Prazos / vigências

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

### 2.3 Âmbito territorial

Os serviços serão prestados em todo o território nacional. Cidades sem infra-estrutura, consultar a Central de Atendimento para as devidas orientações.

### 2.4 Serviços

#### **2.4.1 Revisão de instalação elétrica**

Mão de obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor.

#### **2.4.2 Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores**

Apenas mão de obra gratuita, limitada a troca de até 10 unidades para todos os itens.

#### **2.4.3 Verificação de possíveis vazamentos**

Em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis, garantindo apenas a inspeção.

#### **2.4.4 Chaveiro**

Mão de obra para instalação de olho mágico, somente em porta de madeira.

#### **2.4.5 Lubrificação de fechaduras e dobradiças**

O serviço poderá ser realizado em janelas, portas ou portões, de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos. Limitado a 10 janelas, portas ou portões no total.

#### **2.4.6 Limpeza de caixa d'água**

Até 3.000 litros, limitada a 1 única caixa d'água por residência.

O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Não estão contemplados neste serviço coletores de água. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 1 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam ser danificadas. Este serviço é exclusivo para casas.

#### **2.4.7 Limpeza de calhas**

A limpeza de calhas consiste apenas na varredura e retirada de sujeira e detritos, de calhas com tubulação aparente, desde que tecnicamente possível, limitada a 10 metros. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas. Serviço exclusivo para casas.

#### **2.4.8 Mudança de móveis**

O serviço consiste no remanejamento de móveis dentro da própria residência, de um cômodo para o outro, desde que não seja necessária a desmontagem dos mesmos. Os móveis precisam estar no mesmo pavimento para que o transporte possa ser realizado por uma única pessoa.

#### **2.4.9 Serviços Gerais**

Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal (modelos: teto, parede, flex, automático, sanfonado e retrátil), objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varão de cortina (incluindo a colocação da cortina, neste caso será cobrado 2 unidades). Limitado a 05 unidades.

#### **2.4.10 Fixação de antenas**

Somente fixação de antena de VHF ou UHF. O serviço não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica e não se responsabiliza pela sintonia de canais ou imagem, tampouco pelo cabeamento. Serviço exclusivo para casas.

#### **2.4.11 Troca de vidros**

O serviço consiste na mão de obra para substituição, parcial ou total, de até 1 m<sup>2</sup> de vidro transparente liso, envidraçado ou martelado, de até 4 mm. Este serviço tem o caráter de manutenção residencial, portanto cobre apenas vidros que já estejam quebrados ou trincados na residência. Não estão cobertos vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumê ou qualquer outro tipo de vidro especial;

#### **2.4.12 Limpeza de ralos e sifões**

Mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. Não contempla materiais. Limite de até 4 ralos e/ou sifões.

### 2.4.13 Rejuntamento

Rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 6 unidades.

### 2.4.14 Substituição de telhas

Verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. Substituição de até 15 telhas (somente mão de obra para telhas de barro comuns, exceto as do tipo germânicas).

**Limite:** até 3 serviços – 1 intervenção/ano.

#### Observações:

- O usuário terá direito a uma única prevenção do lar até o limite durante a vigência do serviço contratado. Na realização da prevenção do lar, se o usuário utilizar apenas parte dos itens disponíveis, NÃO TERÁ direito a outra prevenção do lar para os outros itens. Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à TEMPO USS;
- A prevenção do lar somente será realizada a partir do momento em que o usuário tiver tomado as seguintes providências:
  1. Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da Central (exemplo: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros etc.);
  2. Para serviços em paredes de drywall, será necessária a avaliação prévia do profissional bem como o fornecimento de materiais específicos (buchas, parafusos). Caso seja identificado que o local não é seguro, devido a risco de queda ou avarias na parede, a assistência será encerrada. A assistência não será responsável caso haja dano na parede ou queda do produto após o fornecimento de instalação;
  3. Desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d'água. Atenção: a caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental da caixa devido ao ressecamento;
  4. Informar altura do pé direito do imóvel.
- Excepcionalmente nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas bem como lubrificação de fechaduras e dobradiças, o material será fornecido pelo prestador;
- Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central, será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.

## 2.5 Exclusões gerais

- **Despesas com materiais;**
- **Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de inspeção residencial;**
- **Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente a prestador;**
- **Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;**
- **Locação de andaime;**
- **Serviços providenciados diretamente pelo usuário;**
- **Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;**

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

## 3. Sustentabilidade

### 3.1 Definições

**Usuário:**

É a pessoa física beneficiária do serviço de assistência sustentável, contratado junto à contratante.

**Imóvel:**

Local da residência do beneficiário, para a retirada dos produtos para descarte, bem como para informações de serviços de sustentabilidade.

**Assistência:**

É o serviço que será prestado pela TEMPO USS – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

**Carência:**

O prazo para a utilização do serviço será de 30 dias após a adesão do produto.

**Horários de atendimento:**

**Informações:** de segunda a sexta, das 9h às 21h, e sábados das 9h às 15h;

**Serviço de descarte:** de segunda a sexta, das 8h às 18h, e sábados das 9h às 14h.

**Acionamento:**

O usuário ligará no 0800 730 9901 (ou no atendimento especial para deficientes auditivos: 0800 730 9904) para solicitar o atendimento e será transferido para a solicitar as informações para a sequência do atendimento, ou agendar a coleta.

**Diferencial:**

O serviço de descarte é agendado, seguindo as regras e horários de atendimento, com o diferencial de fornecer ao usuário a foto do prestador e o nome, para mais conforto e segurança. Além disso, conta também com o envio do SMS ao seu celular, com as informações e o período em que será realizado o atendimento, para não haver esquecimento.

### 3.2 Prazos / vigências

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

### 3.3 Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

### 3.4 Serviços

**3.4.1 Descarte ecológico**

Neste serviço, o usuário poderá utilizar a assistência para retirar e descartar móveis e equi-

pamentos que não são mais utilizados. Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados por tipo de material principal que o constituem. Após esta separação, será verificada a condição de uso destes, para possível doação às entidades assistenciais previamente cadastradas e aprovadas pela contratante. Os utensílios que não puderem mais ser reutilizados serão devidamente desmontados, seus componentes e materiais separados por tipo e categoria e retornados à cadeia produtiva como matéria prima ou subprodutos. Os materiais que não tiverem esta possibilidade serão enviados aos aterros sanitários controlados. Todo este processo poderá ser rastreado pela contratante e comprovado por documentação pertinente.

#### **Fluxo:**

**Retirada:** retirada de móveis e equipamentos eletroeletrônicos da residência (sofá, colchão, geladeira, mesa, cadeira, armário, fogão, televisão, computador, máquina de lavar roupa/louça, demais itens contidos em uma residência);

**Descarte ecológico:** descarte de móveis e equipamentos, seguindo as práticas de sustentabilidade e normas vigentes.

#### **3.4.2 Regras importantes**

Entrega, para a TEMPO USS, de laudos de destruição emitidos por empresas certificadas pelos órgãos ambientais competentes, sumarizando a destinação dos produtos recolhidos neste programa. Preferencialmente, a manufatura reversa será feita nas instalações das próprias empresas de descarte. Se forem usados outros parceiros, serão entregues as documentações que comprovam sua autorização legal.

As retiradas devem ser acompanhadas por um responsável no local.

Não está coberta a desmontagem ou montagem de qualquer tipo de móveis ou equipamentos. Os móveis e equipamentos deverão estar desmontados e prontos para a retirada.

A retirada será efetuada em locais seguros, de livre acesso aos agentes da empresa de descarte, onde seja possível a entrada do veículo disponível para a retirada. Caso haja impeditivo para a entrada do veículo da empresas de descarte, será necessário que o usuário providencie o deslocamento do material até o veículo.

**Limite:** até 5 produtos por coleta - 2 utilizações/ano.

**Abrangência:** território nacional.

#### **3.4.3 Modelo do certificado**



### 3.4.4 Consultoria ambiental

Sempre que necessário, o usuário poderá ligar para a Central de Atendimento, que fornecerá consultoria ambiental nos seguintes temas:

**Energia:** orientação para a utilização eficiente da energia elétrica; informações sobre consumo de energia de equipamentos elétricos (chuveiro, ferro, micro-ondas, aquecedores de ambiente, entre outros);

Consultoria para a utilização da iluminação natural com estimativa de redução de custo, mensal e anual.

**Água:** orientação para a utilização mais eficiente da água e dicas para reaproveitamento de itens e reciclagem doméstica.

**Limite:** sem limite.

**Abrangência:** território nacional.

### 3.4.5 Projetos ecoeficientes

Visando preservar o lugar que dividimos com mais de 7 bilhões de pessoas, a TEMPO USS, em parceria com a empresa de sustentabilidade, disponibiliza especialistas que podem ajudar o usuário a realizar projetos e a transformar sua residência em um lar mais sustentável, com telhado verde, sistema de reaproveitamento de água da chuva, uso de energia solar, entre outros.

O usuário receberá um orçamento gratuito e, se optar por colocá-lo em prática, contará com descontos no gerenciamento desse projeto.

O gerenciamento consiste no projeto arquitetônico, na responsabilidade técnica dos profissionais e na administração dos serviços.

A abrangência é em todo o território nacional e o serviço poderá ser utilizado quantas vezes for necessário, lembrando que todas as despesas serão de responsabilidade do usuário.

**Limite:** sem limite.

**Abrangência:** território nacional.

## 3.5 Exclusões gerais

**Não estão cobertos por esta assistência:**

- **Serviços não providenciados diretamente pelo usuário;**
- **Itens de decoração (quadros, tapetes, cortinas, esculturas, demais);**
- **Retirada de qualquer móvel que não esteja desmontado, tais como armário, estante, cama, sofá, entre outros;**
- **Desmontagem de qualquer tipo de móvel, equipamento ou utensílio;**
- **Qualquer tipo de mão de obra de alvenaria e/ou retirada do equipamento fixado na parede, piso etc.;**
- **Retirada de móveis ou equipamentos em local onde não seja possível o acesso ao veículo da rede de prestadores;**
- **Retirada de lixo de qualquer espécie (orgânico, entulho, entre outros);**
- **Retirada de móveis ou equipamentos em local de risco;**
- **Retirada de móveis ou equipamentos caso não seja possível a passagem do mesmo pela porta principal da residência;**

- Retirada de móveis ou equipamentos quando houver a necessidade da retirada pela janela, em apartamentos em que seja preciso içar o bem a ser retirado.
- Retirada de lixo de qualquer espécie (orgânico, hospitalar, entulho, entre outros);
- Retirada de móveis ou equipamentos que não pertençam à residência habitual do usuário, constante no seu cadastro;
- Retirada de resíduo inflamável de qualquer espécie;
- Qualquer tipo de mão de obra de alvenaria e/ou retirada do equipamento fixado na parede, piso etc.



## 4. Eletrodomésticos

### 4.1 Descrição do produto Eletroassist

O **Eletroassist** administra a mão de obra e/ou de reposição de peças/componentes até o limite de cobertura e dependendo do plano contratado, para o conserto do eletrodoméstico com até 6 anos de fabricação, afetado pela ocorrência de um defeito.

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

**Observação:** fica a critério da assistência a escolha pelo técnico responsável. O usuário não poderá solicitar o envio de um outro técnico para realizar o serviço.

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

### 4.2 Definições

**Usuário:**

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

**Produto:**

É o eletrodoméstico nacional pertencente e utilizado única e exclusivamente nas dependências do imóvel cadastrado, com as peças originais do fabricante e com até 6 anos de idade de fabricação (constante na NF) no momento do defeito.

**Defeito:**

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

**Fabricante:**

É a empresa nacional que originalmente manufaturou ou montou o produto.

**Garantia do fabricante:**

É a garantia inicial oferecida pelo fabricante e prevista no certificado de garantia ou manual do produto.

**Rede de prestadores:**

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

### 4.3 Prazos / vigências

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

### 4.4 Âmbito territorial

A TEMPO USS está preparada para atender de acordo com as condições do produto

em todas as capitais e nas grandes cidades brasileiras, através de uma rede de assistência técnica credenciada e especializada. Nas demais cidades que não tenham infraestrutura, consultar a Central de Atendimento para orientações.

## 4.5 Carência

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

## 4.6 Serviços

### 4.6.1 Mão de obra especializada para conserto de eletrodomésticos ou eletroeletrônicos

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

#### **Linha branca**

**Cozinha** - fogão, cooktop, forno elétrico, micro-ondas, refrigerador (geladeira), freezer e lavadora de louças;

**Lavanderia** - lavadora de roupas, tanquinho e secadora de roupas.

#### **Linha marrom**

Televisão (convencional, LED, LCD e plasma), videocassete, blu-ray player, DVD, aparelho de som e home theater

Os eletrodomésticos e eletroeletrônicos elegíveis para a cobertura devem possuir até 6 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/evento - 2 acionamentos/ano.

## 4.7 Exclusões gerais

**Não estão cobertos por esta assistência:**

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
- Produto importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto;
- Atendimento durante a garantia do fabricante, bem como defeitos em ocorrência de “recall”;
- Assistência em caso de evento previsto (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros);
- Causado por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no produto;

- Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado, bem como produto com idade acima do determinado para atendimento;
- Causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
- Negligência do usuário bem como causado por queda;
- Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, portas, acessórios etc.;
- Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados, desgastes naturais entre outros);
- Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto;
- Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.

# 5. Serviços para o computador

## 5.1 Definições

### **Usuário:**

É a pessoa física titular ou usuária do plano de assistência a informática, contratado junto à contratante.

### **Equipamentos assessorados e diagnosticados:**

- Hardware;
- A partir de: processador Pentium IV ou equivalente;
- Memória de 256 MB RAM;
- Hard disk de 4 GB;
- Assessorios;
- Placa de vídeo;
- Placa de TV;
- Placa de rede off-board (Realtek, 3Com);
- Gravador e leitor de CD e DVD;
- Teclado com interface;
- Mouse;
- Aplicativos:
  - Sistema operacional Windows (a partir do Windows XP), Linux e Macintosh.

**Problema emergencial:** para os fins desta proposta, problema emergencial é um evento súbito, inesperado, alheio à 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.

## 5.2 Prazos / vigências

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

## 5.3 Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

## 5.4 Serviços

### **5.4.1 Help desk**

Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o usuário poderá acionar a Central de Atendimento operada pela USS, que o auxiliará a solucionar o problema por telefone, desde que o problema não seja físico – peça quebrada.

### **Processos de Atendimento Telefônico**

- Suporte, diagnóstico e manutenção/otimização do sistema operacional Windows, Linux e Mac;

- Suporte para instalação e configuração de periféricos como impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, HDs externos e outros similares;
- Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos;
- Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, internet, antivírus, aplicativos de multimídia, aplicativos de comunicação) e seus pacotes de serviços;
- Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador;
- Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, internet, antivírus, aplicativos de multimídia, aplicativos de comunicação);
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet;
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, Outlook Express);
- Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo usuário (exemplo: atualizações de antivírus, limpeza de discos);
- Suporte a instalação da rede wireless;
- Suporte a procedimentos de back-ups.

**Limite:** sem limite.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta, das 8h às 22h, e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

## 5.5 Fechamento do serviço

A Central de Atendimento TEMPO USS utilizará todos os recursos possíveis para orientar e solucionar o problema do usuário por telefone (atendimento remoto). O atendimento será encerrado após a solução por telefone. Na ocorrência de novos problemas ou dúvidas, o usuário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e abrir um novo chamado. Na impossibilidade da solução do problema por telefone, o usuário será orientado a procurar um técnico. Será de responsabilidade do usuário localizar, acionar e pagar as despesas. A Central finalizará o serviço.

## 5.6 Exclusões gerais

**Não estão cobertos por esta assistência:**

- Equipamentos com idade superior a 6 anos de fabricação;
- Serviços solicitados por terceiros ou que não sejam pertinentes ao imóvel contratante;
- Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;
- Softwares não licenciados;
- Palmtop, manutenção de periféricos, acessórios e softwares não licenciados;
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização doméstica;
- Servidores, no-breaks;
- Softwares de jogos.

# 6. Cão & Gato

## 6.1 Definições

**Usuário:**

É a pessoa física titular de plano de assistência a animais de estimação - pet, contratado junto à contratante.

**Animal doméstico:**

É o animal de estimação que reside junto ao usuário, limitado a cães e gatos.

**Emergência:**

É a situação que requer um rápido atendimento médico-veterinário para amenizar um possível risco de vida do animal, considerando-se acidente ou doença e excluindo parto e/ou gravidez.

**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.

**Domicílio do usuário:**

É o município de domicílio do usuário, constante do cadastro.

**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.

## 6.2 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.

## 6.3 Responsabilidade

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

## 6.4 Reclamações

Quaisquer reclamações no que diz respeito à qualidade dos serviços de atendimento ou do atendimento recebido da rede credenciada deverão ser imediatamente comunicadas pelo contratante à TEMPO USS, de modo que possam ser analisadas e, se necessário, tomadas as providências necessárias.

## 6.5 Âmbito territorial

Esse serviço será prestado nas principais cidades brasileiras.

**Importante:** a TEMPO USS 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.

## 6.6 Expansão

Caso haja necessidade de ampliação dos estabelecimentos credenciados, a TEMPO USS poderá ampliar a rede credenciada nas capitais do território brasileiro, podendo ou não abranger outras cidades que não preencham este requisito, sem alterações no escopo contratual. Essa ampliação se dará após negociação entre a TEMPO USS e a contratante, por meio da elaboração de um cronograma com prazos para eventual expansão e disponibilidade da infraestrutura local, considerando o interesse do parceiro potencial. É importante ressaltar que esta análise será viabilizada de acordo com a carteira e quantidade de atendimentos na região.

## 6.7 Serviços

### 6.7.1 Transporte veterinário emergencial

Caso haja uma emergência (acidente ou doença súbita) e desde que o usuário não tenha condições de fazê-lo, a TEMPO USS providenciará a remoção do animal doméstico para uma clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo usuário, até o limite contratado.

Caso o usuário não tenha condições de buscar seu animal após a alta do veterinário responsável, a TEMPO USS efetuará seu retorno à residência, conforme limite contratado.

**Limite:** R\$100,00 - 1 intervenção/ano.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Observação:** o meio de transporte será definido pela TEMPO USS. 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.

### 6.7.2 Assistência veterinária emergencial

Caso haja uma emergência em razão de acidente ou doença súbita do animal de estimação, forem necessários cuidados médico-veterinários, a TEMPO USS arcará com as despesas com cirurgias e medicamentos, até o limite contratado.

**Limite:** R\$250,00 - 1 intervenção/ano.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Observação:** os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

**Exclusão:** excluem-se deste serviço os casos de doenças preexistentes e partos.

### 6.7.3 Consultas veterinárias

O usuário terá à sua disposição consultas veterinárias na rede credenciada da TEMPO USS, conforme limite, para seu animal de estimação.

**Limite:** 1 consulta/ano;

**Horário de atendimento:** conforme horário da clínica veterinária.

**Observação:** a responsabilidade da TEMPO USS é pelo custo da consulta. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do usuário.

### 6.7.4 Agendamento de consultas veterinárias

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para agendar consultas veterinárias, conforme preferência de local, data e horário.

O usuário poderá utilizar nossa rede credenciada ou seu veterinário particular. A Central anotará a preferência do usuário e depois retornará a ligação confirmando o dia, o horário e o preço da consulta.

**Limite:** sem limite (custos por conta do usuário).

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Observação:** todos os custos com consulta, medicamento e procedimento veterinário serão de responsabilidade do usuário. Este serviço é apenas de agendamento de consultas.

### 6.7.5 Informações sobre vacinas

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as vacinas necessárias ao seu animal de estimação e época para aplicação, além de locais e datas de vacinações públicas.

**Limite:** sem limite (custos por conta do usuário).

**Horário de atendimento:** 24 horas.

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



### **6.7.6 Aplicação de vacinas em domicílio**

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de um profissional de uma clínica veterinária credenciada para executar a aplicação de vacinas no seu animal de estimação.

**Limite:** sem limite (custo por conta do usuário).

**Horário de atendimento:** conforme horário da clínica veterinária.

**Observação:** a TEMPO USS 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.

### **6.7.7 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.

**Limite:** taxa de entrega até R\$50,00 - 1 intervenção/ano.

**Horário de atendimento:** conforme horário do pet shop.

**Observação:** a TEMPO USS será responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento da ração. Este serviço estará disponível conforme estrutura e horário de funcionamento do pet shop.

### **6.7.8 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.

**Limite:** sem limite (custo por conta do usuário).

**Horário de atendimento:** conforme horário do estabelecimento.

**Observação:** a TEMPO USS 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.

### **6.7.9 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.

**Limite:** sem limite.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Observação:** a TEMPO USS não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Este serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na rede TEMPO USS e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

#### **6.7.10 Informação sobre venda de filhotes**

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre locais que dispõem de venda de filhotes.

**Limite:** sem limite.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Observação:** a TEMPO USS não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na rede TEMPO USS e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

#### **6.7.11 Indicação de banho e tosa**

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de serviço de banho e tosa, horário de funcionamento e preços.

**Limite:** sem limite.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

#### **6.7.12 Hospedagem de animais**

Se, em consequência de acidente ou doença, o usuário estiver impossibilitado de cuidar do seu animal de estimação, a TEMPO USS arcará com as despesas de envio do animal ao estabelecimento mais próximo e adequado para sua hospedagem.

**Limite:** R\$50,00 por dia, até 4 diárias - 1 intervenção/ano.

**Horário de atendimento:** conforme horário do estabelecimento.

**Observação:** os custos que excederem o limite do quadro acima, 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, é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

#### **6.7.13 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 como locais de pet shop, spa canino, hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convênios, produtos veterinários, farmácias, entre outros.

**Limite:** sem limite.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Observação:** a TEMPO USS não se responsabilizará pelos serviços acionados pelo usuário. Este serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na rede TEMPO USS e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

#### **6.7.14 Assistência funeral**

Na hipótese de óbito do animal de estimação, a TEMPO USS arcará com as despesas de organização do funeral, cremação ou enterro, conforme disponibilidade local.

**Limite:** R\$400,00 - 1 intervenção/ano.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Observação:** os custos que excederem o limite do quadro acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local.

#### **6.7.15 Exclusões gerais**

A TEMPO USS não será responsável por gastos do usuário nas seguintes situações:

- Serviços solicitados diretamente pelo usuário, sem prévio consentimento da TEMPO USS;
- Acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal, causados pelo usuário;
- Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à solicitação de atendimento;
- Despesas com partos, próteses ou gravidez do animal de estimação;
- Despesas com fisioterapia para continuidade do tratamento;
- Despesas extras da estada, como ração, medicamento e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária.

# 7. Emergência pet

## 7.1. Definições

**Usuário:**

É a pessoa física titular de plano de assistência a animais de estimação pet help, contratado junto à contratante.

**Animal doméstico:**

É o animal de estimação que reside junto ao usuário, limitado a cães e gatos.

**Importante:**

A quantidade de animais de estimação não será limitada, podendo o usuário utilizar a Central de Atendimento para mais de um animal, desde que seja respeitado o limite de serviços.

**Emergência:**

É a situação que requer um atendimento médico-veterinário com prontidão, para amenizar um possível risco de vida do animal. São considerados acidente doença, mal súbito, parto e/ou gravidez.

**Importante:**

O suporte telefônico tem como finalidade apenas orientar os primeiros socorros e nunca substituir o atendimento presencial.

**Domicílio do usuário:**

É o município de domicílio do usuário constante do cadastro.

## 7.2 Prazos / vigências

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

## 7.3 Responsabilidade

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

## 7.4 Âmbito territorial

Exclusivamente para o serviço de indicação de clínicas e veterinários, será prestado nas cidades da Grande São Paulo.

Os demais serviços de atendimento emergencial serão prestados em todo o território brasileiro.

## 7.5 Serviços

### 7.5.1 Atendimento veterinário por telefone

Se, em consequência de uma emergência (acidente, mal súbito, doença ou parto) com o animal de estimação (cão ou gato) o usuário necessitar de orientações, a equipe de veterinários auxiliará nas seguintes situações:

- Orientações em situações de baixa complexidade e risco;
- Orientações de primeiros socorros em situações emergenciais;
- Indicação de clínicas e veterinários por posição geográfica restrita à Grande São Paulo;
- Histórico de atendimentos telefônicos em prontuário eletrônico.

**Limite:** 5 atendimentos/ano.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Observação:** a TEMPO USS não se responsabiliza por quaisquer despesas com os serviços, tais como veterinário, clínica, exames, vacinas, medicamentos ou qualquer outro tipo de despesa. O serviço é exclusivo para suporte e orientação emergencial veterinária por telefone.

## 7.6 Exclusões gerais

**A TEMPO USS não será responsável por:**

- Despesas com o animal de estimação;
- Indicação de clínicas, veterinários ou hospitais fora do âmbito definido;
- Resultado do serviço veterinário prestado.

# 8. Cuidado para as crianças

## 8.1 Definições

**Usuário:**

É a pessoa física ou jurídica, titular ou usuária do serviço de residencial básico, contratado junto à contratante.

**Imóvel:**

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

**Assistência:**

É o serviço que será prestado pela TEMPO USS – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

**Prestadores:**

São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da TEMPO USS, que serão 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.

**Horário de atendimento:**

Atendimento pré-agendado em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.

## 8.2 Prazos / vigências

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

## 8.3 Âmbito territorial

Os serviços serão prestados nas principais capitais.

## 8.4 Serviço

**8.4.1 Orientação e dicas sobre cuidados domésticos**

O profissional analisará os cômodos e indicará serviços que possam trazer melhorias para evitar acidentes domésticos.

**8.4.2 Remanejamento de móveis**

Envio de profissional para remanejamento de móveis para evitar acidentes, desde que estejam no mesmo cômodo e não necessitem de desmontagem.

#### **8.4.3 Instalação de protetores nas tomadas**

Envio de profissional para instalação de protetores nos principais pontos para prevenir acidentes com crianças (até 10 unidades).

#### **8.4.4 Grades de segurança**

Indicação de profissionais para instalação de grades de segurança em portas e escadas. Todas as despesas serão de responsabilidade do usuário.

#### **8.4.5 Fixação de telas**

Indicação de profissional para instalação de redes de segurança (telas) em janelas e sacadas. Todas as despesas serão de responsabilidade do usuário.

#### **8.4.6 Serviços gerais kids**

Mão de obra para fixação de quadro, prateleira, persiana, varão de cortina e kit de banheiro. Limitado a 5 unidades.

#### **8.4.7 Instalação de protetores de quinas**

Envio de profissional para instalação de protetores de quinas nos principais pontos para prevenir acidentes com crianças (até 4 unidades).

#### **8.4.8 Colocação de trava gavetas**

Envio de profissional para instalação de trava gavetas nos principais pontos para prevenir acidentes com crianças (até 5 unidades).

#### **8.4.9 Colocação de trava vaso sanitário**

Envio de profissional para instalação de trava no vaso sanitário do banheiro para prevenir acidentes com crianças (até 1 unidade).

**Exclusão:** móveis de fórmica e furação.

#### **8.4.10 Protetor de portas**

Envio de profissional para instalação de protetores de portas nos principais pontos para prevenir acidentes com crianças (até 2 unidades).

**Limite:** 1 intervenção/ano.

#### **Observações:**

- A TEMPO USS enviará o profissional que executará os serviços, conforme a necessidade do usuário, sendo que todo o material será de responsabilidade do mesmo, exceto os protetores de tomada.
- Rede e grade de segurança: para estes serviços, a TEMPO USS enviará o profissional, sendo que todas as despesas de mão de obra e material serão de responsabilidade do usuário.
- Horário de atendimento: agendamento prévio, com atendimento em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.
- Os serviços acima serão prestados nas principais capitais. Para cidades sem infraestrutura, consultar a Central de Atendimento.
- O usuário deverá comprar antecipadamente o material a ser instalado pelo prestador, conforme orientações da Central de Atendimento.

- Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização do(s) serviço(s), conforme orientação prévia da Central, será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.
- Serviços em locais altos, íngremes que dependam da locação de material/equipamento/andaime para viabilizar execução do serviço ou que possam oferecer risco de vida ao prestador.



# 9. Acessibilidade

## 9.1 Definições

### **Usuário:**

É a pessoa física, usuária do serviço de residencial básico, contratado junto à contratante.

### **Imóvel:**

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

### **Assistência:**

É o serviço que será prestado pela TEMPO USS – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

### **Prestadores:**

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

### **Domicílio do usuário:**

É o município de domicílio do usuário constante do cadastro.

### **Horário de atendimento:**

Atendimento pré-agendado em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.

## 9.2 Prazos / vigências

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

## 9.3 Âmbito territorial

Os serviços serão prestados nas principais capitais. Outras cidades consultar a Central de Atendimento.

## 9.4 Serviço

### **9.4.1 Adaptação de residências para deficientes físicos**

Quando solicitado pelo usuário, a TEMPO USS enviará um profissional especializado para realizar serviços de adaptações na residência do usuário, respeitando as normas de segurança, conforme abaixo:

- **Instalação de barra de segurança:** mão de obra para instalação de barra de apoio para banheiro (vaso sanitário e box) para proporcionar segurança ao usuário;
- **Troca de vaso sanitário:** mão de obra para adaptação (troca) de vaso sanitário;

- **Troca de pia:** mão de obra para instalação ou troca de pia (lavatório) na altura de 0,80m do piso, respeitando as normas (sem coluna);
- **Troca de torneiras:** instalação ou troca de torneiras com alavanca, sensor eletrônico ou dispositivo monocomando;
- **Instalação de assento dentro do box:** instalação de assento dentro do box, conforme altura e tamanho necessário para adaptação;
- **Instalação de válvula de descarga:** instalação ou troca da válvula de descarga, na altura de 1m do chão, para facilitar a utilização;
- **Troca de fechadura:** mão de obra para troca de fechadura de portas internas ou externas;
- **Troca de maçanetas:** instalação ou troca de maçanetas de alavanca, conforme necessidade do usuário;
- **Luz de emergência:** instalação de luz de emergência nos principais cômodos;
- **Instalação de interruptor:** instalação de interruptores posicionados entre 0,60 m e 1,00 m de altura, conforme normas da ABNT NBR 9050:2004, bem como adequação e/ou instalação de interruptor ao lado da cama;
- **Instalação de portas:** instalação ou troca de porta(s) com no mínimo 0,80 m para facilitar o acesso ao imóvel;
- **Serviços gerais:** fixação de prateleiras, persianas, varal de teto, relógio de parede, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, ganchos, penduradores e kit de banheiro (conforme altura necessária para adaptação);
- **Rampas:** mão de obra (sem acabamento) para construção de rampas de acesso à residência (altura 3 ou 4 degraus) próximos à porta de entrada, garagem e quintal.
- **Mudança de móveis:** remanejamento de móveis dentro da própria residência, desde que no mesmo pavimento, para facilitar a locomoção do usuário;

**Limite:** até 3 serviços - 1 intervenção/ano.

#### **Observações:**

- A TEMPO USS enviará o profissional que executará os serviços, conforme a necessidade do usuário, sendo que todo o material será de sua responsabilidade.
- Horário de atendimento: agendamento prévio, com atendimento em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.
- Os serviços acima serão prestados nas principais capitais. Para cidades sem infraestrutura, consultar a Central de Atendimento.
- O usuário deverá comprar antecipadamente o material a ser instalado pelo prestador, conforme orientações da Central de Atendimento.
- Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização do(s) serviço(s), conforme orientação prévia da Central, será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.
- Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.

# 10. Acessibilidade para idosos

## 10.1 Definições

### **Usuário:**

É a pessoa física, usuária do serviço de residencial básico, contratado junto à contratante.

### **Imóvel:**

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

### **Assistência:**

É o serviço que será prestado pela TEMPO USS – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

### **Prestadores:**

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

### **Domicílio do usuário:**

É o município de domicílio do usuário constante do cadastro.

### **Horário de atendimento:**

Atendimento pré-agendado em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.

## 10.2 Prazos / vigências

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

## 10.3 Âmbito territorial

Os serviços serão prestados nas principais capitais. Para outras cidades, consultar a Central de Atendimento.

## 10.4 Serviço

### **10.4.1 Inspeção sênior**

Quando solicitado pelo usuário, a TEMPO USS enviará um profissional especializado para realizar serviços de adaptações na residência do usuário, focando na prevenção de acidentes domésticos e aumento da qualidade de vida, conforme abaixo:

- **Orientação e dicas sobre cuidados domésticos:** o profissional analisará os cômodos e indicará serviços que possam trazer melhorias para evitar acidentes domésticos;
- **Remanejamento de móveis:** envio de profissionais para remanejamento de móveis (no mesmo cômodo) para evitar acidentes, desde que não necessitem de desmontagem;

- **Instalação de assento dentro do box:** instalação de assento dentro do box conforme altura e tamanho necessários para adaptação. Limite de 1 unidade;
- **Instalação de barra de segurança:** mão de obra para instalação de barra de apoio para banheiro (vaso sanitário e/ou box). Limite de 1 unidade;
- **Luz de emergência:** instalação de luz de emergência nos principais cômodos. Limite de 5 unidades;
- **Rampas:** mão de obra para construção de rampas de acesso à residência (altura 3 ou 4 degraus) próximos à porta de entrada, garagem e quintal. Limite de 1 unidade;
- **Serviços gerais:** fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e messageiros do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Até 5 unidades;
- **Instalação de ventilador de teto:** mão de obra para instalação do ventilador. Apenas instalação do aparelho, sem parte elétrica e alvenaria. Limite de 1 aparelho.

**Limite:** até 3 serviços ou R\$ 250,00 - o que for atingido primeiro; 1 intervenção/ano.

#### **Observações:**

- A TEMPO USS enviará o profissional que executará os serviços, conforme a necessidade do usuário, sendo que todo o material será de sua responsabilidade.
- Horário de atendimento: agendamento prévio, com atendimento em horário comercial de segunda a sábado, conforme disponibilidade local.
- Os serviços acima serão prestados nas principais capitais. Para cidades sem infraestrutura, consultar Central de Atendimento.
- O usuário deverá comprar antecipadamente o material a ser instalado pelo prestador, conforme orientações da Central de Atendimento.
- Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização do(s) serviço(s), conforme orientação prévia da Central, será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.
- Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.
- Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.





# Seguro Auto





# Sumário

<b>1.Assistência ao veículo segurado</b>	<b>82</b>
1.1 Solicitação de serviços de assistência 24 horas	82
1.2 Definições	82
1.3 Condições gerais	83
1.4 Âmbito geográfico	84
1.5 Serviços para o veículo segurado	84
1.5.1 Autossocorro após pane	84
1.5.2 Reboque ou recolha após pane ou evento previsto	85
1.5.3 Troca de pneus	85
1.5.4 Pane seca	85
1.5.5 Meio de transporte alternativo	85
1.5.6 Exclusões gerais	86
1.6 Chaveiro auto	87
1.6.1 Envio de chaveiro	87
1.7 Motorista amigo	87
1.8 Lavagem e higienização de veículo	88
1.9 Carro reserva	89
1.10 Serviço de leva e traz	90
1.11 Restituição de IPVA	90
1.12 Serviço de histórico veicular	90
<b>2.Assistência bike</b>	<b>91</b>
2.1 Definições	91
2.2 Serviços	92
2.2.1 Montagem de bicicleta	92
2.2.2 Troca de pneu	92
2.2.3 Quebra da corrente	92
2.2.4 Falta de freios	93
2.2.5 Transporte dentro do município	93
2.2.6 Troca de hospital	93
2.2.7 Informação e envio de documentos em casos de perda ou roubo	93
2.2.8 Dicas sobre bloqueio de cartão de crédito	93
2.2.9 Dicas sobre bloqueio de celular	94
2.2.10 Dicas sobre cheques perdidos ou roubados	94
2.2.11 Exclusões gerais para a assistência a bike	94
<b>3.Assistência vidros, faróis, lanternas e retrovisores</b>	<b>95</b>
3.1 Solicitação de serviços de assistência 24 horas	95
3.2 Condições gerais	95
3.2.1 Reparo e substituição de vidros	95
3.2.2 Faróis, lanternas e retrovisores	95
3.3 Vistoria prévia	96
3.4 Franquia	96
3.5 Serviços excluídos	97
3.6 Âmbito geográfico	98

# 1. Assistência ao veículo segurado

## 1.1 Solicitação de serviços de assistência 24 horas

Os segurados YOUSE AUTO poderão acionar os serviços contidos neste manual, **desde que contratada a referida cobertura e pago o prêmio correspondente**, acionando o telefone **0800 730 9901**.

Este atendimento poderá ser realizado via telefone, todos os dias da semana, 24 horas por dia.

**Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com a Central de Assistência 24 horas, não serão reembolsados.**

**Dica:** Para agilizar o seu atendimento, tenha em mãos o número da apólice, nome do segurado, placa do veículo, número do chassi e o local onde o veículo se encontra.

## 1.2 Definições

### **Usuário:**

Entende-se por usuário a pessoa física que estiver conduzindo o veículo no momento do evento.

### **Veículo:**

Veículo particular (automóvel de passeio) devidamente cadastrado. Não estão incluídos veículos destinados a transporte público de mercadoria ou passageiros, de aluguel, que tenha peso superior a 3.500 kg, limitado a 15 anos de fabricação.

### **Evento previsto:**

São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: acidente, roubo ou furto e incêndio.

### **Acidente:**

É a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como colisão, abalroamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ou de seus acompanhantes.

### **Roubo e furto:**

Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às autoridades competentes.

### **Pane:**

Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, incluindo os casos de falta de combustível, troca de pneus e perda ou quebra de chaves.

**Pane repetitiva:**

Repetição de utilização dos serviços de assistência em caso de pane. Para este contrato, dentro do período de vigência do serviço, a partir da quarta solicitação de assistência por pane do veículo, conforme descrição acima, estará caracterizada a pane repetitiva, cujos gastos passarão a ser de responsabilidade do segurado ou usuário.

**Acompanhantes:**

São considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.

**Vans:**

Para prestação dos serviços de assistência, serão consideradas vans somente aquelas utilizadas sem fins comerciais.

**Prestadores:**

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

**Domicílio do usuário:**

É o município de domicílio do usuário constante do cadastro.

**Franquia:**

É o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- A distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o local de domicílio do usuário; ou
- A distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o destino de jornada do usuário.

## 1.3 Condições gerais

Os serviços oferecidos neste contrato são de assistência emergencial e não se confundem com um seguro. Os serviços em questão somente serão prestados em situações emergenciais, que se caracterizem como um dos eventos previstos neste manual.

Por não se confundirem com um seguro, os serviços de assistência emergencial têm regras próprias e coberturas limitadas.

Todos os serviços emergenciais previstos neste contrato devem ser previamente solicitados para a Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. **Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da Central de Assistência não serão reembolsados ao usuário ou a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.**

Apesar dos serviços descritos neste contrato serem de caráter emergencial, a prestação dos mesmos será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do país/local do evento, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

Devido ao caráter emergencial dos serviços prestados ao usuário, a Central de Assistência está desobrigada a prestar qualquer atendimento aos veículos que já se encontrem em uma oficina.

Em caso de carros importados ou veículos em garantia de fábrica, o reboque será efetuado até uma oficina ou concessionária mais próxima no raio máximo contratado, ficando a cargo do usuário as despesas excedentes em caso de escolha por um reboque até uma oficina ou concessionária fora deste raio de ação.

O usuário deverá sempre providenciar previamente a remoção de eventual carga que prejudique ou impeça o reboque.

Despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos ficarão por conta do usuário; A TEMPO USS estará desobrigada da prestação de serviços nos casos alheios à vontade, tais como enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou de outras vias de acesso, casos de fortuitos ou de força maior.

Lembramos que o conserto no local é um paliativo para que o veículo possa rodar, mas não substitui o ingresso deste na oficina.

Os serviços serão prestados nas medidas das disponibilidades legais.

A TEMPO USS não se responsabiliza por eventuais reboques de veículos que exijam utilização de “munck” ou outro equipamento para fins de resgates que não o tradicional reboque.

## 1.4 Âmbito geográfico

Este serviço se aplica única e exclusivamente a veículos no território brasileiro.

## 1.5 Serviços para o veículo segurado

**Importante: A somatória de utilizações dos serviços 1.5.1, 1.5.2, 1.5.3, 1.5.4 e 1.5.5 são limitados a 3 (três) intervenções para eventos por ano de vigência do seguro. Isso quer dizer que para cada ano de vigência, o segurado poderá utilizar até 3 dos serviços listados.**

### 1.5.1 Autossocorro após pane

Na hipótese de pane que impossibilite a locomoção própria do veículo, será providenciado o envio de um mecânico para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o automóvel será rebocado.

A TEMPO USS se responsabilizará apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do usuário.

**Limite: até R\$ 100,00 referente à mão de obra do prestador.**

**Franquia: sem franquia.**

### 1.5.2 Reboque ou recolha após pane ou evento previsto

Na hipótese de pane ou evento previsto que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo será rebocado até a **oficina ou concessionária mais próxima**, indicada pelo usuário e localizada até o raio máximo contratado.

Entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso o percurso escolhido exceda o limite, o usuário será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será rebocado por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo reboque.

**Limite: até 100 km, 200 km, 400 km ou km ilimitado (conforme contratado).**

**Franquia: sem franquia.**

**Importante:** para o cálculo de raio, entende-se a distância percorrida pelo serviço de reboque, contado do local em que o veículo está imobilizado, até o destino escolhido pelo usuário, bem como o retorno do reboque até o local em que o veículo se encontrava.

Exemplo: plano de 100 km = 200 km percorridos.

### 1.5.3 Troca de pneus

Na hipótese de danos aos pneus, a TEMPO USS disponibilizará um profissional para solução do problema (simples troca ou reboque até o borracheiro). As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, ocorrerão por conta do usuário.

**Limite: mão de obra para troca de pneus ou reboque até o borracheiro mais próximo.**

**Franquia: sem franquia.**

### 1.5.4 Pane seca

Na hipótese da impossibilidade de locomoção do automóvel por falta de combustível, a TEMPO USS providenciará o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o usuário possa abastecê-lo. A TEMPO USS arcará apenas com o custo do reboque, ficando a cargo do usuário os gastos com o combustível.

**Limite: reboque até o posto de combustível mais próximo.**

**Franquia: sem franquia.**

### 1.5.5 Meio de transporte alternativo

Na hipótese de pane ou evento previsto, ocorridos fora do município de residência do usuário e que impossibilite a utilização do automóvel nos dois dias subsequentes, a TEMPO USS colocará à disposição do usuário e de seu(s) acompanhante(s) um meio de transporte alternativo para retorno ao município de sua residência ou para continuação da viagem até o município de seu destino.

Um meio de transporte alternativo, previsto neste item, será colocado à disposição do usuário e de seus acompanhantes segundo critério da TEMPO USS, que poderá escolher entre:

- Locação de automóvel condizente com as necessidades de lotação e trajeto;
- Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestres, aéreo ou marítimo, na classe econômica;
- Serviço de táxi.

Se o usuário optar pela continuação da viagem até o local de destino, a despesa com transporte alternativo não poderá ser superior à de retorno ao município de sua residência.

Este serviço somente será disponibilizado após constatação da real impossibilidade de deslocamento do veículo por seus próprios meios.

**Limite: meio de transporte alternativo a critério da TEMPO USS.**

**Franquia: fora do município de domicílio do usuário.**

### 1.5.6 Exclusões gerais

Não estão cobertos por esta assistência:

#### **ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS (AUTOMÓVEIS) DE PASSEIO:**

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com Central de Atendimento;
- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- Mão de obra para reparação do veículo;
- Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas;
- Serviços de assistência para veículos utilizadas para fins comerciais;
- Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, “rachas” ou corridas por espírito de emulação;
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- Consertos de pneus;
- Substituição de peças defeituosas no veículo;
- Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- Fornecimento de combustível;
- Serviços de assistência para terceiros;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na garantia de fábrica;
- Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- Automóveis que estiverem sendo utilizadas para prática de atividades off-road, trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso.

## 1.6 Chaveiro auto

### 1.6.1 Envio de chaveiro

Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção, havendo necessidade, a TEMPO USS providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos.

A responsabilidade da TEMPO USS restringe-se ao custo desta mão de obra e confecção de uma chave, desde que necessário e quando tecnicamente possível. Quando não for possível resolver o problema com envio do chaveiro ou na indisponibilidade deste profissional, fica garantido o reboque do veículo para um local, à escolha do usuário, dentro do município onde se verificou a ocorrência.

O serviço aqui previsto será prestado tão somente nos casos em que o veículo se encontre em cidades com prestadores cadastrados e desde que se utilizem chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos etc. Nestes casos, o veículo será rebocado.

**Limite: mão de obra para abertura do veículo ou confecção de 1 chave, se tecnicamente possível. Limitado a 1 intervenção durante a vigência.**

**Franquia: sem franquia.**

**Observação: caso o veículo possua chave codificada ou por alguma outra dificuldade técnica, será fornecida uma única saída de reboque.**

**Exclusão: não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas e cópias adicionais das chaves.**

## 1.7 Motorista amigo

Se o usuário não se sentir em condições físicas ou psicológicas de conduzir o veículo segurado para seu retorno à residência e não houver, em sua companhia, outra pessoa habilitada em condições de substituí-lo, a TEMPO USS fornecerá um motorista para conduzir o veículo e seu condutor de volta à sua residência ou outro local, de acordo com a necessidade do usuário, e estacioná-lo, conforme sua indicação.

Caso o condutor não esteja em condições de indicar onde estacionar o veículo e de guardar as suas chaves, o motorista enviado pela Assistência estacionará o veículo em local seguro, próximo à residência do condutor, informando a familiares, porteiro do prédio ou a algum responsável a localização do veículo e entregando as chaves, mediante protocolo.

Este serviço será prestado desde que a distância entre o local onde se encontra o veículo e o local informado pelo usuário não exceda o limite.

A garantia será válida somente se o veículo estiver em condições de trafegar conforme as exigências das normas oficiais de trânsito e se forem apresentados os documentos do veículo ao motorista enviado pela TEMPO USS.

**Limite: retorno até o local indicado (até 50 km), limitado a 2 intervenções/ano.**

**Franquia: sem franquia.**

## 1.8 Lavagem e higienização de veículo

Na hipótese de evento previsto (enchente, inundação), devidamente comprovado e desde que o atendimento seja solicitado em até 72 horas úteis após o evento, a TEMPO USS providenciará a limpeza e higienização das partes afetadas do veículo.

A TEMPO USS realizará o atendimento desde que o veículo não tenha sofrido danos ou avarias de componentes elétricos ou mecânicos em decorrência do evento previsto e que impossibilitem ou dificultem a locomoção do veículo.

Após atendimento da Central, o prazo para a entrada na rede indicada poderá variar, conforme a disponibilidade local, atingindo no máximo 10 dias de espera.

Por ser um serviço que envolve um trabalho manual e detalhado, seu prazo máximo para conclusão é de 5 dias úteis.

Este serviço não possui a funcionalidade de “leva e traz”, sendo exclusivamente do usuário a responsabilidade pelo transporte do veículo até o local para a lavagem e posterior retirada.

### **Importante:**

- Para este serviço, o índice pluviométrico mínimo que dará direito a assistência será de 35 mm para grandes cidades (acima de 500 mil habitantes) e 50 mm para as demais cidades, sendo necessárias fotos ou outro meio de comprovação do evento ocorrido;
- A responsabilidade da Assistência será trocar a forração e feltros danificados pela água, limpar e higienizar as áreas internas e externas do veículo, bem como tapetes e carpetes, excluindo componentes elétricos e mecânicos. **Não haverá troca de nenhum item (exceto forração e feltros) ou reparos de qualquer componente do veículo.** A limpeza dos bancos envolverá apenas a higienização da parte externa, ou seja, **não haverá recuperação de seus componentes internos;**
- Nas cidades sem infraestrutura ou rede credenciada, o usuário deverá obrigatoriamente ligar para a Central, solicitando autorização antes de utilizar o serviço por conta própria. Eventuais acordos e autorizações serão analisados em até 10 dias úteis;
- **Não serão autorizados serviços sem prévia autorização da Central de Atendimento.**

**Limite: até R\$ 350,00 por intervenção, limitado a 2 utilizações/ano, por veículo segurado.**

**Franquia: sem franquia.**

**Abrangência: Brasil.**

## 1.9 Carro reserva

Se o segurado ficar sem seu carro, porque acionou alguma cobertura prevista no seu contrato do Seguro Auto (alagamento, colisão, incêndio, roubo ou furto), e desde que tenha contratado essa assistência, a TEMPO USS providenciará a locação de um carro reserva por 7, 15 ou 30 dias, respeitando o período máximo que escolhido na contratação do seguro e, **desde que o segurado cumpra as condições exigidas pela locadora credenciada.**

### **Os tipos de carros contemplados nessa assistência são:**

- Modelo popular básico 1.0 sem ar condicionado;
- Popular básico 1.0 e ar condicionado;



- Intermediário 1.4 sem ar condicionado;

A locação seguirá o modelo que foi escolhido pelo segurado na contratação do seguro.

Para comprovar a necessidade do carro reserva decorrente de um evento (alagamento, colisão, incêndio, roubo ou furto), o segurado precisa avisar pra gente o mais rápido possível e contar tudo que aconteceu, e registrar o sinistro, bem como nos enviar os documentos comprobatórios indicados nas Condições Gerais, no item “Documentos Básicos para a Liquidação do Sinistro”.

#### **Âmbito Geográfico:**

Este serviço está disponível em todo território nacional.

#### **Exclusões:**

A assistência só inclui o custo do aluguel do veículo. Multas, pedágios, combustíveis, estacionamento, despesas de viagens, deslocamentos para retirada ou devolução do carro reserva, assim como seguros e serviços adicionais comercializados pela locadora credenciada (GPS, cadeirinha etc.) e quaisquer valores que excederem os limites estabelecidos pelo serviço ou pela locadora, bem como despesas mencionadas, serão debitados automaticamente do cartão de crédito do usuário.

Caso o segurado e/ou condutor use o carro reserva por um período superior ao contratado, os custos extras são de sua responsabilidade e serão cobrados no seu cartão de crédito, diretamente pela locadora credenciada.

Na ocorrência de acidente com o carro reserva durante o período de utilização, o segurado e/ou condutor será(ão) responsável(is) pelo pagamento de quaisquer despesas, como a franquia do seguro ou pelo custo para reparação do dano.

#### **Regras para locação do carro reserva:**

- Idade mínima do condutor: 21 anos;
- Possuir um cartão de crédito com limite disponível a partir de R\$1.000,00. Esta quantia será utilizada pela locadora para pagamento de franquia em um eventual sinistro com o carro reserva;
- Possuir CNH (Carteira Nacional de Habilitação) e ser habilitado a pelo menos 2 anos;
- Nos casos em que o segurado não atenda os requisitos mínimos exigidos pelas locadoras credenciadas, poderá apresentar outra pessoa que os cumpra, para locar o veículo em seu nome, no entanto, deverá arcar com o pagamento de taxa para segundo condutor;
- O carro deverá ser devolvido na mesma loja em que foi retirado, dentro do prazo de devolução. Caso contrário, o segurado será responsável pelo pagamento de taxa de retorno cobrada pela locadora;
- Efetuar pagamento de eventuais multas e despesas extras oriundas do uso do carro reserva, bem como excesso de diárias e quilometragem, se houver;
- Devolver o carro reserva à locadora credenciada com o mesmo nível de combustível do ato da entrega;
- O condutor é a pessoa em nome de quem será fornecido o carro, não sendo
- obrigatoriamente o próprio segurado;
- Devolver o carro reserva à locadora credenciada, em caso de sinistro decorrente de roubo ou furto, e o veículo segurado for localizado sem avarias;
- Pagamento de franquia em caso de sinistro com o carro reserva.

O carro reserva também poderá ser solicitado mesmo nos casos em que o segurado e/ou principal condutor for terceiro no acidente, desde que o valor do orçamento de reparação,

seja acima do valor da franquia da cobertura “Vale para qualquer batida”. Para isso, o segurado deverá apresentar os seguintes documentos:

- O boletim de ocorrência com a identificação do responsável pelo acidente;
- Cópia do orçamento com a autorização dos reparos pela congênera;
- Cópia do aviso de sinistro na congênera; e
- Nos casos em que o culpado não possuir seguro e estiver arcando com as despesas do segurado deverá ser enviada a cópia do orçamento dos reparos da oficina em papel timbrado, com logotipo, razão social e CNPJ com descrição da atividade econômica principal sendo relativo a reparos de automóveis.

**Em nenhuma hipótese, haverá a opção de qualquer tipo de reembolso ao segurado decorrente de utilização de carro reserva.**

## 1.10 Serviço de leva e traz

A TEMPO USS disponibilizará um serviço de comodidade quando for necessário levar o seu veículo para revisão, manutenção ou inspeção veicular, a seguir:

- Reboque para levar e trazer o veículo;
- Táxi para levar e trazer o usuário;
- Utilizar um acionamento de reboque e outro de táxi, desde que pertencentes ao mesmo evento.

**Importante: o trajeto (domicílio/local) estará limitado a 50 km. Toda a responsabilidade em acompanhar/ liberar/pagar para a liberação do veículo será do proprietário ou responsável, não sendo a Assistência responsável por qualquer pagamento ou liberação do veículo no local.**

**Limite: 1 utilização/ano.**

**Abrangência: Brasil**

## 1.11 Restituição de IPVA

Na hipótese de roubo ou furto do veículo cadastrado, quando solicitado, a TEMPO USS providenciará e arcará com os custos de honorários para a restituição parcial do IPVA, em todas as cidades brasileiras que possuem esse benefício.

**Limite: sem limite para honorários do despachante.**

**Franquia: sem franquia.**

## 1.12 Serviço de histórico veicular

Na hipótese de compra de um novo veículo, o usuário poderá consultar os serviços da Check@uto para saber se existem restrições como:

- Histórico de sinistros;
- Registro de ocorrências de roubo ou furto;
- Pendências de IPVA, DPVAT, licenciamento ou multas;
- Restrições de compra.

**Limite: 1 intervenção/ano.**

**Abrangência:** Brasil.

## 2. Assistência bike

### 2.1 Definições

**Usuário:**

É a pessoa física titular do plano de Assistência 24 Horas Veículos (segurado) contratada junto à contratante (seguradora).

**Modelos de bike:**

Bicicletas e seus acessórios originais, nas categorias de uso para lazer urbanas, femininas, passeio, infantil, dobráveis, mountain bikes e BMX.

**Imobilização da bike:**

Situação que impossibilite a locomoção da bicicleta em condições normais, conforme descrito nos serviços: 5.22 Troca de pneu(s), 5.23 Quebra da corrente, e 5.2.4 Falta de freios.

**Eventos previstos:**

Acidente pessoal, assalto, agressão, roubo e furto envolvendo o usuário, seu veículo ou residência, e ferimentos pessoais decorrentes destes, devidamente declarados às autoridades competentes.

**Acidente pessoal:**

É a ocorrência de fato exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível, que cause lesões físicas e tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência. Importante: a definição de acidente pessoal não inclui doença, independentemente de qual seja.

**Roubo e furto:**

Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às autoridades competentes.

**Limite:**

É o valor máximo dos serviços de assistência a cargo da TEMPO USS, bem como outros pré-requisitos para o acionamento de determinadas modalidades desses mesmos serviços.

**Prestadores:**

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

**Domicílio do usuário:**

É o município de domicílio do usuário constante do cadastro.

### 2.2 Serviços

### **2.2.1 Montagem de bicicleta**

Na compra da bicicleta, havendo a necessidade da montagem, a TEMPO USS providenciará o envio do profissional para a montagem da bike no endereço solicitado pelo usuário.

Caso a localidade ainda não tenha mão de obra para a execução do serviço, a TEMPO USS poderá enviá-la até a autorizada mais próxima para a execução do serviço, com o leva e traz.

A TEMPO USS se responsabiliza apenas pela montagem ou o envio e entrega da bicicleta, sendo que qualquer despesa de peças ou acessórios não estarão contemplado.

**Limite: mão de obra para montagem de 1 bike ou serviço de leva e traz dentro do município, limitado a 1 intervenções/vigência.**

**Franquia: sem franquia.**

**Horário de atendimento: agendado pela Central.**

### **2.2.2 Troca de pneu**

Em caso de pneu furado, será providenciado o envio de um profissional para realizar o reparo emergencial (remendo), se tecnicamente possível, ou troca da câmara de ar, quando necessário.

A TEMPO USS se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador e material básico, no momento do atendimento emergencial.

**Importante: material básico incluso exclusivamente para:**

- Câmara de aros de 12" a 26" e 700x20 (speed).

**Limite: mão de obra e material para troca da câmara, limitado a 2 intervenções/vigência.**

**Franquia: sem franquia.**

### **2.2.3 Quebra da corrente**

Em caso de quebra da corrente, será providenciado o envio de um profissional para realizar a emenda.

A TEMPO USS se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial.

**Importante: não contempla a troca da corrente.**

**Limite: mão de obra para conserto da corrente básica. Limitado a 2 intervenções/vigência.**

**Franquia: sem franquia.**

### **2.2.4 Falta de freios**

Em caso de falta de freios, será providenciado o envio de um profissional para realizar o ajuste ou troca dos cabos e/ou sapatas, quando possível. Este serviço não atende troca para pastilhas de freios a disco e hidráulicos.

A TEMPO USS se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador e material básico, no momento do atendimento emergencial.

**Limite: mão de obra e material básico (cabo de aço e conduíte), limitado a 2 intervenções/vigência;**

**Franquia: sem franquia.**

#### **2.2.5 Transporte dentro do município**

Caso a TEMPO USS não consiga resolver um caso de imobilização da bike, será disponibilizado o serviço de transporte para retorno à sua residência ou outro destino, respeitando o limite abaixo:

**Limite: transporte até R\$ 80,00, limitado a 2 intervenções/vigência.**

**Franquia: sem franquia.**

#### **2.2.6 Troca de hospital**

Na hipótese de evento previsto, caso o usuário necessite de remoção hospitalar para outro hospital mais bem equipado, segundo avaliação médica da TEMPO USS, será providenciada a remoção pelo meio mais compatível, ou seja, via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção do usuário, bem como a escolha do meio de transporte.

**Limite: até R\$ 5.000,00/evento.**

**Franquia: sem franquia.**

#### **2.2.7 Informação e envio de documentos em casos de perda ou roubo**

No caso de perda ou roubo de documentos do usuário, a TEMPO USS prestará informação sobre os órgãos competentes para obtenção de passaporte ou outros documentos. Caso o usuário esteja em viagem e se existirem documentos substitutos ou cópia autenticada no seu domicílio, a TEMPO USS poderá, opcionalmente, remetê-los até o local onde se encontre o usuário, desde que previa e expressamente autorizada pelo usuário.

**Limite: sem limite.**

#### **2.2.8 Dicas sobre bloqueio de cartão de crédito**

Em caso de evento previsto, a Central de Atendimento TEMPO USS fornecerá informações sobre procedimentos para bloqueio de cartões de crédito, bem como telefones das administradoras de cartões para contato direto do usuário.

**Importante: a TEMPO USS não se responsabilizará pelo bloqueio dos cartões.**

**Limite: sem limite.**

#### **2.2.9 Dicas sobre bloqueio de celular**

Em caso de evento previsto, a Central de Atendimento TEMPO USS fornecerá ao usuá-

rio os telefones de concessionárias para que ele possa solicitar o bloqueio. Este serviço está restrito a aparelhos de celular pós-pago.

**Importante: a TEMPO USS não se responsabilizará pelo bloqueio dos celulares.**

**Limite: sem limite.**

#### **2.2.10 Dicas sobre cheques perdidos ou roubados**

Em caso de evento previsto, a TEMPO USS fornecerá o telefone e/ou endereço do site da Serasa para que o usuário entre em contato e cadastre seus cheques roubados ou perdidos no Sistema Serasa de Consulta de Cheques. O Sistema Serasa proporciona proteção parcial e temporária através da comunicação aos usuários do Sistema Serasa e não substitui o processo de sustação no banco emissor.

**Importante: a TEMPO USS não se responsabilizará pelo cadastramento no sistema de comunicação ou pelo processo de sustação dos cheques junto ao banco emissor.**

**Limite: sem limite.**

#### **2.2.11 Exclusões gerais para a assistência a bike**

Não estão cobertos por esta assistência:

- Bicicletas motorizadas, speed (bicicleta de corrida, bicicleta de estrada), triátlon, ergométrica, entre outras fora do padrão definido nas condições gerais;
- Qualquer tipo de acessórios, materiais ou acabamentos como, mas não restrito à: fibra de carbono, cromo, scandium, titânio ou constituídas por materiais exóticos (entre outros) e demais peças.
- Compra ou troca de peça não descrito no manual de assistência para o conserto paliativo;
- Bicicletas utilizadas para uso esportivo ou competição;
- Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com a Central de Atendimento;
- Ocorrências fora dos limites definidos;
- Mão de obra para manutenção preventiva ou regulagem da bike;
- Manutenções que necessitem de ferramentas especiais (exemplo: alinhamento das rodas, troca de câmbios, manutenções no movimento central e direção);
- Substituição de peças defeituosas, como troca da relação da transmissão;
- Serviços de assistência para terceiros;
- Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios;
- Locais de difícil acesso para o atendimento, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso;
- Assistsências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital do fato ocorrido.

## 3. Assistência vidros, faróis, lanternas e retrovisores

### 3.1 Solicitação de serviços de assistência 24 horas

Os segurados YOUSE AUTO poderão realizar a troca ou reparo dos vidros, lanternas, faróis e retrovisores de seus veículos, **desde que contratada a referida cobertura e pago o prêmio correspondente**, acionando o telefone **0800 022 3110**.

Este atendimento poderá ser realizado via telefone, de segunda a sábado, das 8h às 22h.

O serviço deverá ser realizado em uma das lojas próprias ou na rede credenciada da **AUTOGLASS**, pagando o valor de franquia conforme valores apresentados no seu contrato/resumo da compra e neste manual de serviços.

**Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com a Central de Assistência 24 horas, não serão reembolsados.**

**Dica:** para agilizar o seu atendimento, tenha em mãos o número da apólice, nome do segurado, placa do veículo, número do chassi e o local onde o veículo se encontra.

### 3.2 Condições gerais

Fica estipulado que este serviço somente será prestado se houver a especificação de alguma das coberturas listadas abaixo no contrato/resumo da compra de seguros e se houver o pagamento do prêmio correspondente.

#### 3.2.1 Reparo e substituição de vidros

Será garantido o serviço de reparo de pequenas trincas no para-brisa do veículo, ou ainda a substituição dos vidros em caso de quebra, de acordo com as seguintes cláusulas:

- O prazo para formalizar a abertura do atendimento é durante o período de vigência;
- O critério para definição da necessidade de substituição ou reparação dos vidros é exclusiva do profissional que realizará o serviço. Partes possíveis de serem reparadas não serão trocadas. No caso de substituição dos vidros, as guarnições serão reaproveitadas sempre que possível;
- O atendimento será efetuado em até 5 dias úteis ou conforme a disponibilidade da peça no mercado;
- É obrigatória a apresentação da peça avariada, ou vestígio da mesma, para a constatação dos danos;
- A troca somente será realizada se os danos eventualmente existentes na lataria do veículo não impedirem o encaixe da peça a ser substituída;
- Não haverá obrigatoriedade da instalação de vidros (para-brisa, laterais e vidro traseiro/vigia) contendo o logotipo da montadora do veículo ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à mesma;
- O referido serviço não contempla a instalação de películas (tipo insulfilme), palhetas, componentes elétricos ou de levantamento dos vidros.

**Limite: este serviço fica limitado a 3 peças/vigência da apólice.**

#### 3.2.2 Faróis, lanternas e retrovisores

Será garantida a substituição de faróis, lanternas traseiras, lanternas LED, faróis de xenon ou LED, desde que originais de fábrica, e os retrovisores externos (lente e

caretagem) de acordo com as seguintes cláusulas:

- O prazo para formalizar a abertura do atendimento é durante o período de vigência da apólice;
- O atendimento será efetuado em até 5 dias úteis ou conforme a disponibilidade da peça no mercado;
- É obrigatória a apresentação da peça avariada ou vestígio da mesma, para a constatação dos danos;
- A troca somente será realizada se os danos eventualmente existentes na lataria do veículo não impedirem o encaixe da peça a ser substituída;
- Não haverá obrigatoriedade da instalação de faróis, lanternas, retrovisores, faróis ou lanternas de LED/xenon, contendo o logotipo da montadora do veículo ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à mesma.

**Limite: este serviço fica limitado a 2 peças de farol/lanterna e 2 peças de retrovisor/vigência da apólice.**

### 3.3 Vistoria prévia

Em alguns casos poderá ser solicitada uma vistoria prévia do veículo, como pré-requisito para a prestação do serviço.

### 3.4 Franquia

Todo atendimento no qual haja a substituição/troca do para-brisa dianteiro, retrovisores, faróis, lanternas, faróis e lanternas de xenon/LED, o segurado efetuará o pagamento do valor da franquia por peça substituída/trocada, conforme especificado na Proposta e Resumo da Compra do Seguro.

Para os vidros laterais, vigia (vidro traseiro) e troca somente da lente do retrovisor do veículo, não haverá cobrança de franquia.

Os valores de franquia serão pagos por peça trocada/substituída pelo segurado, quando necessário, no momento de entrega do veículo ao mesmo, após o serviço realizado.

**Verifique a franquia deste serviço em sua apólice de seguros.**

### 3.5 Serviços excluídos

- Veículos especiais ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off roads), caminhões, ônibus e tratores;
- Veículos blindados, inclusive pela própria montadora;
- Veículos conversíveis;
- Veículos de importação independente;
- Veículos utilizados para lotação, transporte coletivo, test drive ou similares;
- Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para circulação de veículos ou abertas ao tráfego normal;
- Veículos de carga;
- Veículos de competição;
- Riscos, manchas ou arranhões mesmo que profundos na superfície dos vidros ou na caretagem;
- Amassados na lataria decorrentes da quebra das peças;



- Vidros que apresentem defeito por mau funcionamento mecânico/elétrico ou em função de danos propositais;
- Faróis de xenon/LED e lanternas de LED que não sejam originais de fábrica;
- Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
- Queima exclusiva da lâmpada da lanterna e/ou farol, lâmpadas convencionais de xenônio, LED ou retrovisores;
- Veículos em processo de atendimento de sinistro;
- Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- Desgaste natural das peças ou de seus componentes;
- Danos aos vidros decorrentes de atos de vandalismo, motim ou desordem;
- Danos aos vidros decorrentes de fenômenos da natureza como chuva de granizo, ventos, tempestades, entre outros;
- Danos aos vidros causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo do vidro, farol, lanterna ou retrovisor;
- Lanternas laterais, olho de gato, pisca-pisca dos para-lamas e portas, break-light e retrovisores internos;
- Danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntária, e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;
- Danos existentes nos vidros antes da contratação do seguro;
- Mecanismos manuais ou elétricos que não façam parte da peça a ser substituída, máquina de vidro elétrica/manual;
- Lanternas auxiliares traseiras (lanterna de neblina sem função de luz, olho de gato, luz refletiva ou similares);
- Molduras, hastes de alumínio, suportes, canaletas, frisos, borrachas, pestanas e vidros de capota;
- Aranhões, mesmo que profundos, riscos, manchas e/ou infiltrações;
- Faróis com a tecnologia Matrix Led System (faróis multidirecionais orientados por câmera frontal e GPS), faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico), farol de laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;
- Instalação de insulfilme, componentes elétricos ou de levantamento dos vidros;
- Peças com infiltração, ação química ou qualquer outro dano que não seja a quebra;
- Peças danificadas em eventos relacionados a práticas desportivas, bem como competições, apostas/provas de velocidade, rchas, rally ou corridas;
- Farol auxiliar;
- Teto solar;
- Veículo deluxo (exemplo: Ferrari, Maserati, Bentley, Rolls Royce etc.);
- Veículos adaptados ou transformados (Engerauto, Tropical, Demec, Brasinca, Souza Ramos);
- Atendimento de reparo ou substituição de vidros e acessórios quando a ocorrência do dano for fora do período de vigência da cobertura.

**Observação: o referido serviço não contempla a instalação de insulfilme, componentes elétricos ou de levantamento dos vidros.**

### 3.6 Âmbito geográfico

Este serviço se aplica única e exclusivamente a veículos no território brasileiro.

## 4. REPAROS SIMPLES

### 4.1 Descrição

Os segurados YOUSE AUTO poderão realizar a troca ou reparo dos vidros. Além disso, poderão realizar o reparo de amassados, arranhões e pára-choques de seus veículos, desde que contratada a referida cobertura e pago o prêmio correspondente, acionando o telefone 0800 022 3110.

Este atendimento poderá ser realizado via telefone, de segunda a sábado, das 8h às 22h e também através do site [www.abraja.com.br/youse](http://www.abraja.com.br/youse).

O serviço deverá ser realizado em uma das lojas próprias ou na rede credenciada da AUTOGLASS, pagando o valor de franquia conforme valores apresentados no seu contrato/resumo da compra e neste manual de serviços.

Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com a Central de Assistência 24 horas, não serão reembolsados.

**Dica:** para agilizar o seu atendimento, tenha em mãos o número da apólice, nome do segurado, placa do veículo, número do chassi e o local onde o veículo se encontra.

### 4.2 Condições gerais

Fica estipulado que este serviço somente será prestado se houver a especificação de alguma das coberturas listadas abaixo no contrato/resumo da compra de seguros e se houver o pagamento do prêmio correspondente.

### 4.3 Vistoria prévia

Em alguns casos poderá ser solicitada uma vistoria prévia do item avariado como pré-requisito para a prestação do serviço.

### 4.4 Franquia

Todo atendimento no qual haja a substituição/troca do para-brisa dianteiro, vidro lateral, vidro traseiro/VG, bem como o reparo de amassados, arranhões e pára-choques, o segurado efetuará o pagamento do valor da franquia, conforme especificado na Proposta e Resumo da Compra do Seguro.

Os valores de franquia serão pagos pelo segurado, quando necessário, no momento de entrega do veículo ao mesmo, após o serviço realizado.

Verifique a franquia deste serviço em sua apólice de seguros.

### 4.5 Serviços Inclusos

Será garantido o serviço de reparo de pequenas trincas no pára-brisa do veículo, ou ainda a substituição dos vidros em caso de quebra. Além disso, os segurados poderão contar com o reparo de amassados, arranhões e pára-choques, de acordo com as seguintes cláusulas:

- O prazo para formalizar a abertura do atendimento é durante o período de vigência;
- O critério para definição da necessidade de substituição ou reparação dos vidros é exclusiva do profissional que realizará o serviço. Partes possíveis de serem reparadas não serão trocadas. No caso de substituição dos vidros, as guarnições serão reaproveitadas sempre que possível;
- O atendimento será efetuado em até 5 dias úteis ou conforme a disponibilidade da peça no mercado;
- É obrigatória a apresentação da peça avariada, ou vestígio da mesma, para a constatação dos danos;
- A troca somente será realizada se os danos eventualmente existentes na lataria do veículo não impedirem o encaixe da peça a ser substituída;
- Não haverá obrigatoriedade da instalação de vidros (pára-brisa, laterais, vidro traseiro/vigia contendo o logotipo da montadora do veículo ou qualquer marca, desenho ou serigrafia que remeta à mesma);
- O referido serviço não contempla a instalação de películas (tipo insulfilm), palhetas, componentes elétricos ou de levantamento dos vidros.

**Limites: fica limitado a 3 peças de vidro por ano;**

OBS: As informações sobre o reparo de amassados, arranhões e pára-choques estão disponíveis no item 4.5.1 e 4.5.2 consecutivamente)

#### **4.5.1 Reparo de amassados e arranhões**

##### **4.5.1.1 Reparo de amassados**

É um processo de reparo da lataria sem a necessidade do serviço convencional de funilaria e pintura (onde ocorre a utilização de componentes como massas plásticas e outros). Ao contrário do convencional, com esse sistema, o reparo é realizado apenas no ponto avariado (martelinho), com ferramentas e técnicas específicas para carros nacionais e importados. Tecnicamente é possível a realização do serviço apenas na lataria do veículo, ou seja, peças plásticas não serão reparadas. Além disso, faz-se necessário que a peça não tenha sido repintada e deve passar por uma avaliação prévia do técnico na unidade onde o serviço será realizado. O tempo médio para a realização de um reparo em uma peça com até 3 (três) amassados é 2 (duas) horas.

As despesas relativas ao reparo de amassados estão sujeitos à franquia, estipulada na apólice para este serviço.

##### **4.5.1.1.2 Condições de atendimento**

É um processo de reparo da lataria sem a necessidade do serviço convencional de funilaria e pintura (onde ocorre a utilização de componentes como massas plásticas e outros).

- As solicitações de serviço deverão ser efetuadas por meio da Central de Atendimento, e todo o serviço será executado pela prestadora de serviço indicada pela Seguradora. Não serão reembolsados os serviços prestados sem prévia solicitação ou efetuados fora da Rede de Atendimento;
- Garante o Reparo de amassados (capô, portas, para-lamas, porta malas, teto e laterais, desde que sejam peças metálicas e em locais de livre acesso da ferramenta);
- O serviço é aplicável apenas a amassados em peças da lataria do veículo segurado, que não tenham vincos ou cortes;
- O serviço será executado após a avaliação do técnico especialista, que identificará a possibilidade ou não do reparo no amassado. O reparo é indicado apenas quando o

- dano não gerou dano à pintura do veículo;
- A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, repintadas, plotagens e locais que não permitam acesso da ferramenta;
  - O serviço de reparo de amassados da lataria que tenham gerado danos expressivos à pintura (danos que tenha atingido o primer ou a lata do veículo), só será realizado com concordância do segurado, e tem como resultado uma melhora visual da lataria, continuando, entretanto o arranhão percebido em maior ou menor grau;
  - Mediante contratação deste serviço, devidamente especificada na apólice, fica garantido o reparo com exceção a itens quebrados, trincados, amassados e perfurados;
  - Estarão cobertos apenas os danos ocorridos dentro do período de vigência da apólice e serão atendidas somente as solicitações efetuadas em até 15 dias após a data de fim de vigência.

#### **4.5.1.1.2 Franquias**

A franquia será atribuída por região do amassado e quantidade de amassado por peças, conforme detalhamento:

- Teto do veículo – R\$ 300,00
- Demais peças – R\$ 80,00 (cada)

#### **4.5.1.1.3 Limite de utilização**

O serviço de reparo de amassados está limitado a 1 (uma) utilização por ano, independentemente da quantidade de peças reparadas no veículo e da quantidade de amassados.

#### **4.5.1.1.4 Riscos não cobertos**

- A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, repintadas, plotagens e locais que não permitam acesso da ferramenta;
- Peças repintadas;
- Reparo no teto para veículos com teto solar;
- Amassados pré-existentes à contratação do serviço;
- Veículos blindados;
- Veículos de carga;
- Veículos pesados: caminhão, ônibus e similares;
- Motos.

#### **4.5.1.2 Reparo de arranhões**

O serviço de reparo de arranhões garante, em todo o território nacional, a prestação do serviço de reparos em arranhões e revitalização da pintura dos veículos, com polimento para automóveis nacionais e importados.

As despesas relativas ao reparo de arranhões estão sujeitas à franquia estipulada na apólice para este serviço. A franquia será cobrada por peça reparada e não pela quantidade de arranhões.

O reparo consiste em um sistema de polimento com aplicação de tinta especial patenteada, aplicável à maioria das situações de arranhões, normalmente encontradas em latarias de veículos.

O serviço será executado após a avaliação do técnico especialista, onde o mesmo

identificará a possibilidade ou não do reparo na pintura. O reparo é possível quando o arranhão não atingiu o primer ou a lataria do veículo.

#### **4.5.1.2.1 Condições de atendimento**

- As solicitações de serviço deverão ser efetuadas por meio da Central de vidros, e todo o serviço será executado pela prestadora de serviço indicada pela Seguradora. Não serão reembolsados os serviços prestados sem prévia solicitação ou efetuados fora da Rede de Atendimento;
- O serviço de reparo de polimento da pintura também poderá ser utilizado como revitalizador da pintura do veículo, retornando o brilho, independentemente da existência de arranhões, sempre respeitando a aplicação em peças metálicas e não repintadas;
- Garante o reparo do polimento da pintura do veículo nas seguintes peças: capô, portas, para-lamas, porta malas, teto e laterais, desde que sejam peças metálicas;
- O serviço é aplicável apenas a arranhões em peças da lataria do veículo segurado, que tenham atingido o verniz ou a tinta;
- A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, repintadas e plotagens;
- O serviço de reparo de polimento da pintura, que tenha atingido o primer, só será realizado com concordância do segurado, e tem como resultado uma melhora visual da pintura, continuando, entretanto o arranhão percebido em maior ou menor grau;
- Estarão cobertos apenas os danos ocorridos dentro do período de vigência da apólice e serão atendidas somente as solicitações efetuadas em até 15 dias após a data de fim de vigência.

#### **4.5.1.2.2 Franquias**

Será aplicada franquia estipulada na apólice para cada peça reparada, sendo que para a primeira peça reparada, o valor da franquia é de R\$ 70,00 e da segunda peça em diante, a franquia será de R\$ 15,00 por peça, independentemente da quantidade de arranhões apresentado e que seja possível a recuperação.

#### **4.5.1.2.3 Limite de utilização**

O serviço de reparo de arranhões está limitado a 1 (uma) utilização por ano, independentemente da quantidade de peças reparadas no veículo e da quantidade de arranhões.

#### **4.5.1.2.4 Riscos não cobertos**

- Arranhões que tenham atingido o primer ou a lata;
- Serviços efetuados sem o prévio e expresso consentimento da Seguradora;
- Danos específicos de desgaste natural da peça;
- Danos decorrentes de atos de vandalismo, tumultos e motins;
- Riscos no retrovisor, farol, lanterna, para-choque e metal, cromado ou pintado e seu desgaste natural ou de seus componentes;
- Peças repintadas, amassadas, manchadas e peças plásticas como para-choques, frisos, capa de retrovisor etc.;
- Despesas com descolamento do veículo para reparo de qualquer peça;
- Danos propositais.

#### **4.5.2 Reparo de para-choques**

O serviço de reparo de para-choques garante em todo território nacional, o reparo de danos aos para-choques, traseiro e dianteiro, como amassados, quebras, trincas e de-

formações. O reparo do para-choque inclui a soldagem e/ou colagem de trincas e quebras, suportes de fixação e pintura. Haverá reposição original de emblemas e presilhas quando necessário e desde que não sejam peças adaptadas de outra marca ou modelo de veículo, mesmo que instalado em concessionária.

#### **4.5.2.1 Riscos Cobertos**

- O alinhamento do para-choque estará condicionado à integridade da carroceria e/ou chassi. Ou seja, se houver danos nesses itens que prejudique a fixação do para-choque, será de responsabilidade do segurado em providenciar a correção para posterior fixação do mesmo.
- A tonalidade de cor do para-choque deverá acompanhar as demais peças do veículo, mas poderá haver diferenciação no brilho da peça repintada, devido exposição ao tempo.
- Nos para-choques sem pintura que forem possíveis de reparação poderá haver diferença da textura na superfície da peça.
- Caberá exclusivamente à Central de Atendimento da empresa a verificação técnica para apurar as condições e possibilidade de reparo no para-choque. Caso o dano ao para-choque seja irreparável ou se por questões técnicas não for possível a realização do reparo na peça, o atendimento não será realizado.
- Haverá cobrança de franquia exclusivamente em caso de reparo em que haja pintura do para-choque.
- Seguindo critérios técnicos, será realizada pela empresa responsável pelo serviço uma análise, incluindo a realização de vistoria de constatação para apurar se o para-choque poderá ser reparado.
- O Segurado que se utilizar de meios próprios para pagamento de reparos sem a prévia e expressa autorização da Seguradora, não terá direito em qualquer circunstância, ao reembolso das despesas.

#### **4.5.2.3 Limites de utilização**

O serviço de reparo do para-choque dianteiro ou traseiro de veículos está limitado a 1 (uma) utilização por ano.

#### **4.5.2.4 Riscos Excluídos**

- Veículos blindados;
- Veículos conversíveis;
- Veículos importados de forma independente;
- Danos decorrentes de tumultos, motins e atos de vandalismo;
- Serviços realizados à revelia sem autorização ou conhecimento da Central de atendimento não serão reembolsados;
- Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como, terremotos, alagamentos, ciclones, furacões, tornados, tempestades, trovões/raios, vendavais, entre outros;
- Furto exclusivo da peça;
- Substituição ou troca do para-choque;
- Para-choques somente arranhados, com riscos, desgaste natural, manchas ou outro dano que não seja a quebra, trinca, amassado ou perfurado;
- Quando o dano no para-choque for decorrente de sinistro indenizável;
- Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de reparo dos para-choques;
- Gancho do reboque, molduras, grades, guarnições, lanternas cegas e/ou auxiliares, estribos, sensores de estacionamento ou câmeras, para-choque de metal cromado ou pintado, alma, viga interna, espumas ou isopor de proteção interna, fiação elétrica

ou qualquer outro item interno do veículo, borrachões, quebra mato, engate, placa de licença e lacre, spoilers, para barros. Estes são itens não cobertos mesmo que já estejam instalados no para-choque.

- Importados por importadores independentes, além de modelos utilizados para lotação, transporte coletivo, aluguel, test drive e similares;
- Veículos adaptados e/ou transformados (modificados do projeto original e off-roads);
- Danos comunicados após o fim de vigência da apólice/endorosso referentes à data do evento;
- Danos na lataria em razão da quebra, trincas, amassados ou perfuração dos para-choques;
- Não estão cobertos danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;
- Danos pré-existentes à contratação do seguro;
- Veículos em processo de atendimento de sinistro;
- Veículos com mais de 20 anos de fabricação;
- Ocorrências fora do âmbito geográfico definido.

## 4.6 Serviços excluídos

- Veículos especiais ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off roads), caminhões, ônibus e tratores;
- Veículos blindados, inclusive pela própria montadora;
- Veículos conversíveis;
- Veículos de importação independente;
- Veículos utilizados para lotação, transporte coletivo, test drive, veículos de competição ou similares;
- Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para circulação de veículos ou abertas ao tráfego normal;
- Veículos de carga;
- Riscos, manchas ou arranhões mesmo que profundos na superfície dos vidros, faróis, lanternas e retrovisores;
- Amassados na lataria decorrentes da quebra das peças;
- Vidros que apresentem defeito por mau funcionamento mecânico/elétrico ou em função de danos propositais;
- Faróis de xênon/LED e lanternas de LED que não sejam originais de fábrica;
- Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
- Queima exclusiva da lâmpada do farol e/ou lanterna, lâmpadas de xenônio, LED ou retrovisores;
- Reatores/módulos ou qualquer outro componente que não faça parte dos faróis;
- Veículos em processo de atendimento de sinistro;
- Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- Desgaste natural das peças ou de seus componentes;
- Danos aos vidros decorrentes de atos de vandalismo, motim ou desordem;
- Danos aos vidros decorrentes de fenômenos da natureza como chuva de granzo, vendavais, tempestades, furacões, entre outros;
- Danos aos vidros/acessórios causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo do vidro, farol, lanterna ou retrovisor;
- Lanternas laterais, olho de gato, pisca-pisca dos para-lamas e portas, break-light e

- retrovisores internos;
- Danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias, e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;
  - Danos existentes antes da contratação do seguro;
  - Mecanismos manuais ou elétricos que não façam parte da peça a ser substituída, máquina de vidro elétrica/manual;
  - Lanternas auxiliares traseiras (sem função de luz, olho de gato, luz refletiva ou similares);
  - Molduras, hastes de alumínio, suportes, canaletas, frisos, borrachas, pestanas e vidros de capota;
  - Arranhões, mesmo que profundos, riscos, manchas e/ou infiltrações;
  - Faróis com a tecnologia Matrix Led System (faróis multidirecionais orientados por câmera frontal e GPS), faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico), farol de laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;
  - Instalação de insulfilme, componentes elétricos ou de levantamento dos vidros;
  - Peças com infiltração, ação química ou qualquer outro dano que não seja a quebra;
  - Peças danificadas em eventos relacionados a práticas desportivas, bem como competições, apostas/provas de velocidade, rchas, rally ou corridas;
  - Farol auxiliar;

## 4.7 Âmbito geográfico

Este serviço se aplica única e exclusivamente a veículos no território brasileiro.

# 5. REPAROS COMPLETOS

## 5.1 Descrição

Os segurados YOUSE AUTO poderão realizar a troca ou reparo dos vidros, faróis, faróis auxiliares, lanternas e retrovisores. Além disso, poderão realizar o reparo de amassados, arranhões e pára-choques de seus veículos, desde que contratada a referida cobertura e pago o prêmio correspondente, acionando o telefone 0800 022 3110.

Este atendimento poderá ser realizado via telefone, de segunda a sábado, das 8h às 22h e também através do site [www.abraja.com.br/youse](http://www.abraja.com.br/youse).

O serviço deverá ser realizado em uma das lojas próprias ou na rede credenciada da AUTOGLASS, pagando o valor de franquia conforme valores apresentados no seu contrato/resumo da compra e neste manual de serviços.

Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com a Central de Assistência 24 horas, não serão reembolsados.

**Dica:** para agilizar o seu atendimento, tenha em mãos o número da apólice, nome do segurado, placa do veículo, número do chassi e o local onde o veículo se encontra.

## 5.2 Condições Gerais

Fica estipulado que este serviço somente será prestado se houver a especificação de alguma das coberturas listadas abaixo no contrato/resumo da compra de seguros e se



houver o pagamento do prêmio correspondente.

### 5.3 Vistoria prévia

Em alguns casos poderá ser solicitada uma vistoria prévia do item avariado como pré-requisito para a prestação do serviço.

### 5.4 Franquia

Todo atendimento no qual haja a substituição/troca do para-brisa dianteiro, vidro lateral, vidro traseiro/VG, retrovisores, faróis, faróis de xênon/LED, lanternas, lanternas de LED, faróis auxiliares, bem como o reparo de amassados, arranhões e pára-choques, o segurado efetuará o pagamento do valor da franquia, conforme especificado na Proposta e Resumo da Compra do Seguro.

Para troca somente da lente do retrovisor do veículo, não haverá cobrança de franquia.

Os valores de franquia serão pagos pelo segurado, quando necessário, no momento de entrega do veículo ao mesmo, após o serviço realizado.

**Verifique a franquia deste serviço em sua apólice de seguros.**

### 5.5 Serviços inclusos

Será garantido o reparo ou a substituição de pára-brisas, vidros laterais, vidros traseiros, faróis, faróis de xênon/LED, faróis auxiliares, lanternas traseiras, lanternas de LED, desde que originais de fábrica, e os retrovisores externos (lente e carenagem). Além disso, os segurados poderão contar com o reparo de amassados, arranhões e pára-choques, de acordo com as seguintes cláusulas:

- O prazo para formalizar a abertura do atendimento é durante o período de vigência da apólice;
- O atendimento será efetuado em até 5 dias úteis ou conforme a disponibilidade da peça no mercado;
- O critério para definição da necessidade de substituição ou reparação dos vidros é exclusiva do profissional que realizará o serviço. Partes possíveis de serem reparadas não serão trocadas. No caso de substituição dos vidros, as guarnições serão reaproveitadas sempre que possível;
- Caso seja possível a compra das peças separadamente, apenas serão substituídas aquelas que sofreram algum dano, ou seja, não sendo necessária a troca da peça inteira;
- Identificada a necessidade de substituição do para-brisa, o profissional que realizará o serviço fará a análise da necessidade ou não da troca das guarnições pertinentes ao para-brisa;
- É obrigatória a apresentação da peça avariada ou vestígio da mesma para a constatação dos danos;
- A troca somente será realizada se os danos eventualmente existentes na lataria do veículo não impedirem o encaixe da peça a ser substituída;
- Não haverá obrigatoriedade da instalação de vidros (para-brisas, lateral e vidro traseiro/vigia), faróis, faróis xênon/LED, faróis auxiliares, lanternas, lanternas LED e retrovisores contendo o logotipo da montadora do veículo ou qualquer marca, **dese**nho ou serigrafia que remeta à mesma.

- O referido serviço não contempla a instalação de películas (insulfilm), palhetas, componentes elétricos ou de levantamento dos vidros.

**Limites:**

- Fica limitado a 3 peças de vidro por ano
- Fica limitado a 2 peças de farol/lanterna por ano
- Fica limitado a 1 peça de farol auxiliar por ano
- Fica limitado a 2 peças de retrovisor por ano

OBS: As informações sobre o reparo de amassados, arranhões e pára-choque estão disponíveis no item 5.5.1 e 5.5.2 consecutivamente)

## **5.5.1 Reparo de amassados e arranhões**

### **5.5.1.1 Reparo de amassados**

É um processo de reparo da lataria sem a necessidade do serviço convencional de funilaria e pintura (onde ocorre a utilização de componentes como massas plásticas e outros). Ao contrário do convencional, com esse sistema, o reparo é realizado apenas no ponto avariado (martelinho), com ferramentas e técnicas específicas para carros nacionais e importados. Tecnicamente é possível a realização do serviço apenas na lataria do veículo, ou seja, peças plásticas não serão reparadas. Além disso, faz-se necessário que a peça não tenha sido repintada e deve passar por uma avaliação prévia do técnico na unidade onde o serviço será realizado. O tempo médio para a realização de um reparo em uma peça com até 3 (três) amassados é 2 (duas) horas.

As despesas relativas ao reparo de amassados estão sujeitas à franquia, estipulada na apólice para este serviço.

#### **5.5.1.1.2 Condições de atendimento**

- As solicitações de serviço deverão ser efetuadas por meio da Central de Atendimento, e todo o serviço será executado pela prestadora de serviço indicada pela Seguradora. Não serão reembolsados os serviços prestados sem prévia solicitação ou efetuados fora da Rede de Atendimento;
- Garante o Reparo de amassados (capô, portas, para-lamas, porta malas, teto e laterais, desde que sejam peças metálicas e em locais de livre acesso da ferramenta);
- O serviço é aplicável apenas a amassados em peças da lataria do veículo segurado, que não tenham vincos ou cortes;
- O serviço será executado após a avaliação do técnico especialista, que identificará a possibilidade ou não do reparo no amassado. O reparo é indicado apenas quando o dano não gerou dano à pintura do veículo;
- A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, repintadas, plotagens e locais que não permitam acesso da ferramenta;
- O serviço de reparo de amassados da lataria que tenham gerado danos expressivos à pintura (danos que tenha atingido o primer ou a lata do veículo), só será realizado com concordância do segurado, e tem como resultado uma melhora visual da lataria, continuando, entretanto o arranhão percebido em maior ou menor grau;
- Mediante contratação deste serviço, devidamente especificada na apólice, fica garantido o reparo com exceção a itens quebrados, trincados, amassados e perfurados;
- Estarão cobertos apenas os danos ocorridos dentro do período de vigência da apólice

e serão atendidas somente as solicitações efetuadas em até 15 dias após a data de fim de vigência.

#### **5.5.1.1.2 Franquias**

A franquia será atribuída por região do amassado e quantidade de amassado por peças, conforme detalhamento:

- Teto do veículo – R\$ 300,00
- Demais peças – R\$ 80,00 (cada)

#### **5.5.1.1.3 Limite de utilização**

O serviço de reparo de amassados está limitado a 1 (uma) utilização por ano, independentemente da quantidade de peças reparadas no veículo e da quantidade de amassados.

#### **5.5.1.1.4 Riscos não cobertos**

- A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, repintadas, plotagens e locais que não permitam acesso da ferramenta;
- Peças repintadas;
- Reparo no teto para veículos com teto solar;
- Amassados pré-existentes à contratação do serviço;
- Veículos blindados;
- Veículos de carga;
- Veículos pesados: caminhão, ônibus e similares;
- Motos.

#### **5.1.2 Reparo de arranhões**

O serviço de reparo de arranhões, garante, em todo o território nacional, a prestação do serviço de reparos em arranhões e revitalização da pintura dos veículos, com polimento para automóveis nacionais e importados.

As despesas relativas ao reparo de arranhões estão sujeitas à franquia estipulada na apólice para este serviço. A franquia será cobrada por peça reparada e não pela quantidade de arranhões.

O reparo consiste em um sistema de polimento com aplicação de tinta especial patenteada, aplicável à maioria das situações de arranhões, normalmente encontradas em laterais de veículos.

O serviço será executado após a avaliação do técnico especialista, onde o mesmo identificará a possibilidade ou não do reparo na pintura. O reparo é possível quando o arranhão não atingiu o primer ou a lateral do veículo.

#### **5.5.1.2.1 Condições de atendimento**

- As solicitações de serviço deverão ser efetuadas por meio da Central de vidros, e todo o serviço será executado pela prestadora de serviço indicada pela Seguradora. Não serão reembolsados os serviços prestados sem prévia solicitação ou efetuados fora da Rede de Atendimento;
- O serviço de reparo de polimento da pintura também poderá ser utilizado como revitalizador da pintura do veículo, retornando o brilho, independentemente da existência de arranhões, sempre respeitando a aplicação em peças metálicas e não

- repintadas;
- Garante o reparo do polimento da pintura do veículo nas seguintes peças: capô, portas, para-lamas, porta malas, teto e laterais, desde que sejam peças metálicas;
  - O serviço é aplicável apenas a arranhões em peças da lataria do veículo segurado, que tenham atingido o verniz ou a tinta;
  - A recuperação não é possível em peças de plástico, cromadas, danificadas pela ação do tempo, texturas fora do padrão original, repintadas e plotagens;
  - O serviço de reparo de polimento da pintura, que tenha atingido o primer, só será realizado com concordância do segurado, e tem como resultado uma melhora visual da pintura, continuando, entretanto o arranhão percebido em maior ou menor grau;
  - Estarão cobertos apenas os danos ocorridos dentro do período de vigência da apólice e serão atendidas somente as solicitações efetuadas em até 15 dias após a data de fim de vigência.

#### **5.5.1.2.2 Franquias**

Será aplicada franquia estipulada na apólice para cada peça reparada, sendo que para a primeira peça reparada, o valor da franquia é de R\$ 70,00 e da segunda peça em diante, a franquia será de R\$ 15,00 por peça, independentemente da quantidade de arranhões apresentado e que seja possível a recuperação.

#### **5.5.1.2.3 Limite de utilização**

O serviço de reparo de arranhões está limitado a 1 (uma) utilização por ano, independentemente da quantidade de peças reparadas no veículo e da quantidade de arranhões.

#### **5.5.1.2.4 Riscos não cobertos**

- Arranhões que tenham atingido o primer ou a lata;
- Serviços efetuados sem o prévio e expresso consentimento da Seguradora;
- Danos específicos de desgaste natural da peça;
- Danos decorrentes de atos de vandalismo, tumultos e motins;
- Riscos no retrovisor, farol, lanterna, para-choque e metal, cromado ou pintado e seu desgaste natural ou de seus componentes;
- Peças repintadas, amassadas, manchadas e peças plásticas como para-choques, frisos, capa de retrovisor etc.;
- Despesas com descolamento do veículo para reparo de qualquer peça;
- Danos propositais.

#### **5.5.2 Reparo de para-choques**

O serviço de reparo de para-choques garante em todo território nacional, o reparo de danos aos para-choques, traseiro e dianteiro, como amassados, quebras, trincas e deformações. O reparo do pára-choque inclui a soldagem e/ou colagem de trincas e quebras, suportes de fixação e pintura. Haverá reposição original de emblemas e pre-silhas quando necessário e desde que não sejam peças adaptadas de outra marca ou modelo de veículo, mesmo que instalado em concessionária. a primeira peça reparada, o valor da franquia é de R\$ 70,00 e da segunda peça em diante, a franquia será de R\$ 15,00 por peça, independentemente da quantidade de arranhões apresentado e que seja possível a recuperação.

#### **5.5.2.1 Riscos Cobertos**

- O alinhamento do para-choque estará condicionado à integridade da carroceria e/ou

chassi. Ou seja, se houver danos nesses itens que prejudique a fixação do para-choque, será de responsabilidade do segurado em providenciar a correção para posterior fixação do mesmo.

- A tonalidade de cor do para-choque deverá acompanhar as demais peças do veículo, mas poderá haver diferenciação no brilho da peça repintada, devido exposição ao tempo.
- Nos para-choques sem pintura que forem possíveis de reparação poderá haver diferença da textura na superfície da peça.
- Caberá exclusivamente à Central de Atendimento da empresa a verificação técnica para apurar as condições e possibilidade de reparo no para-choque. Caso o dano ao para-choque seja irreparável ou se por questões técnicas não for possível a realização do reparo na peça, o atendimento não será realizado.
- Haverá cobrança de franquia exclusivamente em caso de reparo em que haja pintura do para-choque.
- Seguindo critérios técnicos, será realizada pela empresa responsável pelo serviço uma análise, incluindo a realização de vistoria de constatação para apurar se o para-choque poderá ser reparado.
- O Segurado que se utilizar de meios próprios para pagamento de reparos sem a prévia e expressa autorização da Seguradora, não terá direito em qualquer circunstância, ao reembolso das despesas.

#### **5.5.2.3 Limite de utilização**

O serviço de reparo do para-choque dianteiro ou traseiro de veículos está limitado a 1 (uma) utilização por ano.

#### **5.5.2.4 Riscos Excluídos**

- Veículos blindados;
- Veículos conversíveis;
- Veículos importados de forma independente;
- Danos decorrentes de tumultos, motins e atos de vandalismo;
- Serviços realizados à revelia sem autorização ou conhecimento da Central de atendimento não serão reembolsados;
- Danos ocasionados por fenômenos da natureza, tais como, terremotos, alagamentos, ciclones, furacões, tornados, tempestades, trovões/raios, vendavais, entre outros;
- Furto exclusivo da peça;
- Substituição ou troca do para-choque;
- Para-choques somente arranhados, com riscos, desgaste natural, manchas ou outro dano que não seja a quebra, trinca, amassado ou perfurado;
- Quando o dano no para-choque for decorrente de sinistro indenizável;
- Prejuízos financeiros pela paralisação do veículo segurado durante o período de reparo dos para-choques;
- Gancho do reboque, molduras, grades, guarnições, lanternas cegas e/ou auxiliares, estribos, sensores de estacionamento ou câmeras, para-choque de metal cromado ou pintado, alma, viga interna, espumas ou isopor de proteção interna, fiação elétrica ou qualquer outro item interno do veículo, borrachões, quebra mato, engate, placa de licença e lacre, spoilers, para barros. Estes são itens não cobertos mesmo que já estejam instalados no para-choque.
- Importados por importadores independentes, além de modelos utilizados para locação, transporte coletivo, aluguel, test drive e similares;
- Veículos adaptados e/ou transformados (modificados do projeto original e off-roads);
- Danos comunicados após o fim de vigência da apólice/endosso referentes à data do

- evento;
- Danos na lataria em razão da quebra, trincas, amassados ou perfuração dos para-choques;
- Não estão cobertos danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;
- Danos pré-existentes à contratação do seguro;
- Veículos em processo de atendimento de sinistro;
- Veículos com mais de 20 anos de fabricação;
- Ocorrências fora do âmbito geográfico definido.

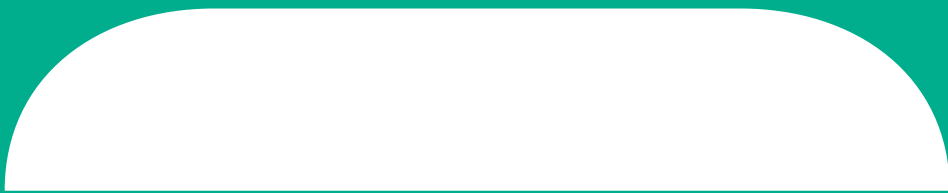
## 5.6 Serviços excluídos

- Veículos especiais ou transformados (aqueles modificados do projeto original e off roads), caminhões, ônibus e tratores;
- Veículos blindados, inclusive pela própria montadora;
- Veículos conversíveis;
- Veículos de importação independente;
- Veículos utilizados para lotação, transporte coletivo, test drive, veículos de competição ou similares;
- Veículos utilizados em ruas e vias que não sejam construídas para circulação de veículos ou abertas ao tráfego normal;
- Veículos de carga;
- Riscos, manchas ou arranhões mesmo que profundos na superfície dos vidros, faróis, lanternas e retrovisores;
- Amassados na lataria decorrentes da quebra das peças;
- Vidros que apresentem defeito por mau funcionamento mecânico/elétrico ou em função de danos propositais;
- Faróis de xênon/LED e lanternas de LED que não sejam originais de fábrica;
- Roubo/furto do veículo ou das peças com cobertura;
- Queima exclusiva da lâmpada do farol e/ou lanterna, lâmpadas de xenônio, LED ou retrovisores;
- Reatores/módulos ou qualquer outro componente que não faça parte dos faróis;
- Veículos em processo de atendimento de sinistro;
- Danos decorrentes de panes elétricas (curto-circuito);
- Desgaste natural das peças ou de seus componentes;
- Danos aos vidros decorrentes de atos de vandalismo, motim ou desordem;
- Danos aos vidros decorrentes de fenômenos da natureza como chuva de granizo, vendavais, tempestades, furacões, entre outros;
- Danos aos vidros/acessórios causados por objetos transportados pelo veículo segurado ou nele fixados;
- Prejuízo financeiro pela paralisação do veículo segurado durante o período de troca e/ou reparo do vidro, farol, lanterna ou retrovisor;
- Lanternas laterais, olho de gato, pisca-pisca dos para-lamas e portas, break-light e retrovisores internos;
- Danos construídos/provocados por ações pontuais, isoladas, voluntárias, e qualquer outro dano que não esteja relacionado a uma dinâmica de colisão ou acidente;
- Danos existentes antes da contratação do seguro;
- Mecanismos manuais ou elétricos que não façam parte da peça a ser substituída, máquina de vidro elétrica/manual;
- Lanternas auxiliares traseiras (sem função de luz, olho de gato, luz refletiva ou simi-

- lares);
- Molduras, hastes de alumínio, suportes, canaletas, frisos, borrachas, pestanas e vidros de capota;
  - Arranhões, mesmo que profundos, riscos, manchas e/ou infiltrações;
  - Faróis com a tecnologia Matrix Led System (faróis multidirecionais orientados por câmera frontal e GPS), faróis de OLED (diodo emissor de luz orgânico), farol de laser ou outras tecnologias não consolidadas no mercado brasileiro;
  - Instalação de insulfilme, componentes elétricos ou de levantamento dos vidros;
  - Peças com infiltração, ação química ou qualquer outro dano que não seja a quebra;
  - Peças danificadas em eventos relacionados a práticas desportivas, bem como competições, apostas/provas de velocidade, rchas, rally ou corridas;
  - Farol auxiliar;

## 5.7 Âmbito geográfico

Este serviço se aplica única e exclusivamente a veículos no território brasileiro.





# Seguro Vida

# Sumário

<b>1.Funeral individual</b>	<b>106</b>
1.1 Definições	106
1.2 Limites	106
1.3 Prazos / vigências	106
1.4 Âmbito territorial	106
1.5 Serviços	106
1.5.1 Ajuda no funeral	106
1.5.2 Transporte para liberar o corpo	106
1.5.3 Funeral	106
1.5.4 Cremação	107
1.5.5 Sepultamento	107
1.5.6 Transporte do corpo	107
1.5.7 Aviso de falecimento	107
1.6 Exclusões gerais	107
<b>2.Funeral familiar</b>	<b>108</b>
2.1 Definições	109
2.2 Limites	109
2.3 Prazos / vigências	109
2.4 Âmbito territorial	109
2.5 Serviços	109
2.5.1 Ajuda no funeral	109
2.5.2 Transporte para liberar o corpo	109
2.5.3 Funeral	110
2.5.4 Cremação	110
2.5.5 Sepultamento	110
2.5.6 Transporte do corpo	110
2.5.7 Aviso de falecimento	110
2.6 Exclusões gerais	111
<b>3.Professor Web</b>	<b>112</b>
3.1 Descrição do produto professor web	112
3.2 Definições	112
3.3 Prazos / vigências	112
3.4 Âmbito territorial	112
3.5 Serviços	112
3.5.1 Tira-dúvidas	112
3.5.2 Aulas on-line sobre todas as disciplinas, da 6º série de ensino fundamental ao vestibular	113
3.5.3 Acesso a conteúdos para revisão de matérias	113
3.5.4 Testes virtuais	113
3.5.5 Acesso a banco de imagens	113
3.5.6 Acesso a ferramenta para pesquisa educacional	113
3.5.7 Acesso a planos de estudo	113
3.5.8 Atividades para pré-escola	113
3.5.9 Pré-vestibular	113

<b>4.Cursos na Internet</b>	<b>114</b>
4.1 Definições	114
4.2 Diferenciais	114
4.3 Prazos / vigências	115
4.4 Âmbito territorial	115
4.5 Serviços	115
4.5.1 Assistente administrativo	115
4.5.2 Comercial	115
4.5.3 Contabilidade	116
Contabilidade para Não-Contadores	116
4.5.4 Financeiro	116
4.5.5 Informática	117
4.5.6 Logística	119
4.5.7 Marketing	119
4.5.8 Mkt- comunicação	119
4.5.9 Qualidade	119
4.5.10 RH	119
4.5.11 Segurança no trabalho	121
4.5.12 Saúde e Beleza	121
4.5.13 Bem-estar	124
4.5.14 Saúde e Qualidade de vida/Esportes	124
4.5.15 Esportes	124
4.5.16 Artesanato	125
4.5.17 Arte e Cultura	126
4.5.18 Casa e Jardim	126
4.5.19 Culinária	127
4.5.20 Manutenção	127
4.5.21 Meio ambiente	127
4.5.22 Construção civil	127
4.5.23 Outros cursos disponíveis	128
<b>5.Proteção pessoal</b>	<b>131</b>
5.1 Definições	131
5.2 Prazos / vigências	131
5.3 Âmbito territorial	131
5.4 Serviços	131
5.4.1 Troca de hospital	132
5.4.2 Transporte do corpo	132
5.4.3 Avisos urgentes	132
5.4.4 Informação e envio de documentos em casos de perda ou roubo	132
5.4.5 Dicas sobre bloqueio de cartão de crédito	132
5.4.6 Dicas sobre bloqueio de celular	133
5.4.7 Dicas sobre cheques perdidos ou roubados	133
5.4.8 Transporte para familiar	133
5.4.9 Hospedagem para a família	133
5.5 Exclusões gerais	134

<b>6.Estética e beleza</b>	<b>135</b>
6.1 Descrição	135
6.2 Atendimento	135
6.3 A rede credenciada	135
6.4 Material de divulgação	135
6.5 Responsabilidade	135
6.6 Reclamações	136
6.7 Prazos / vigências	136
6.8 Âmbito territorial	136
6.9 Serviços	136
6.9.1 Descontos	136
6.9.2 Bem-estar	136
<b>7.Segunda opinião médica – EUA</b>	<b>138</b>
7.1 Segunda opinião médica – EUA	138
7.2 Benefícios	138
7.3 Patologias e situações sujeitas à segunda opinião médica	138
7.4 Operacionalização	138
7.5 Procedimentos	138
7.6 Modelo formulário para preenchimento	139
7.7 Sigilo e ética médica	139
7.8 Prazo de retorno das informações	139
7.9 Prazos / vigências	139
7.10 Âmbito territorial	139
7.11 Exclusões gerais	140
<b>8.Farmácia e medicamentos</b>	<b>141</b>
8.1 Definição	141
8.2 Benefícios	141
8.3 Prazos / vigências	141
8.4 Âmbito territorial	141
8.5 Identificação	141
8.6 Serviços	141
8.6.1 Locais de farmácias	141
8.6.2 Descontos em medicamentos	142
<b>9.Redes Best Price</b>	<b>143</b>
9.1 Definição	143
9.2 Benefícios	143
9.3 Operacionalização	143
9.4 A rede conveniada	143
9.5 Prazos / vigências	143
9.6 Âmbito territorial	143
<b>10.Orientação nutricional – Nutriline</b>	<b>144</b>
10.1 Definição	144
10.2 Prazos / vigências	144
10.3 Âmbito territorial	144
10.4 Serviços	144
10.4.1 Cadastro Pessoal	144
10.4.2 Calorias na medida	144
10.4.3 Dicas de hábitos alimentares	144
10.4.4 Dicas de educação alimentar	145

10.4.5 Cardápio	145
10.4.6 Nutrição no dia a dia	145
<b>11. Personal fitness</b>	<b>146</b>
11.1 Prazos / vigências	146
11.2 Âmbito territorial	146
11.3 Serviços	146
11.3.1 Personal fitness	146
<b>12. Cartão alimentação</b>	<b>147</b>
12.1 Definições	147
12.2 Prazos / vigências	147
12.3 Âmbito territorial	147
12.4 Cartão alimentação	147
12.5 Operacionalização	147
<b>13. Cesta básica</b>	<b>148</b>
13.1 Definições	148
13.2 Cesta básica	148
13.3 A parceria	148
13.4 Controle de qualidade	148
13.5 Operacionalização	149
13.6 Embalagem para transporte	149
13.7 Sistema de entrega	149
13.8 Prazo de entrega	149
13.9 Prazos / vigências	150
13.10 Âmbito territorial	150
13.11 Reclamações	150
<b>14. Cesta bebê e mamãe</b>	<b>152</b>
14.1 Definições	152
14.2 Cesta bebê e mamãe	152
14.3 A parceria	153
14.4 Controle de qualidade	153
14.5 Operacionalização	153
14.6 Embalagem para transporte	153
14.7 Sistema de entrega	153
14.8 Prazo de entrega	153
14.9 Prazos / vigências	154
14.10 Âmbito territorial	154
14.11 Reclamações	154
<b>15. Orientação profissional</b>	<b>155</b>
15.1 Definições	155
15.2 Prazos/ vigências	155
15.3 Âmbito territorial	155
15.4 Atendimento	156
15.5 Operação	156
15.6 Elegibilidade	156
15.7 Serviços	156
15.7.1 Currículo	156
15.7.2 Carta de apresentação	156
15.7.3 Orientação profissional	157

15.7.4 Orientação para entrevistas	157
15.7.5 Contatos profissionais	157
15.7.6 Dicas para networking	157
15.7.7 Vagas de trabalho	157
15.7.8 Cursos de atualização profissional	157
<b>16.Orientação profissional para estudantes</b>	<b>158</b>
16.1 Definições	158
16.2 Prazos / vigências	158
16.3 Âmbito territorial	159
16.4 Atendimento	159
16.5 Operação	159
16.6 Elegibilidade	159
16.7 Serviços	159
16.7.1 Currículo	159
16.7.2 Orientação profissional	159
16.7.3 Orientação para entrevistas	159
16.7.4 Dicas para networking	159
16.7.5 Vagas de trabalho	159
16.7.6 Redes sociais	160
16.7.7 Intercâmbio e trabalho no exterior	160
16.7.8 Guia de profissões	160
16.8 Exclusões gerais	160
<b>17.Orientação psicológica</b>	<b>161</b>
17.1 Definições	161
17.2 Prazos / vigências	161
17.3 Âmbito territorial	161
17.4 Atendimento	161
17.5 Rede diferenciada	161
17.6 Programa	161
17.7 Objetivo	162
17.8 Serviços	162
17.8.1 Apoio psicológico	162
17.8.2 Psicoterapia	162
17.8.3 Apoio social	162
<b>18.Check-up médico</b>	<b>163</b>
18.1 Definições	163
18.2 Prazos / vigências	163
18.3 Atendimento	163
18.4 Programa	163
18.5 Rede credenciada e expansão	163
18.6 Cidades sem infraestrutura	163
18.7 Serviços	164
18.7.1 Consulta médica	164
18.7.2 Exames médicos	164
18.8 Exclusões gerais	165



# 1. Funeral individual

## 1.1 Definições

### **Usuário:**

É a pessoa física com até 70 anos na contratação, contratante ou beneficiária do plano de assistência 24 horas funeral, contratado junto à contratante.

### **Evento previsto:**

Morte natural ou acidental (conforme definido na contratação).

## 1.2 Limites

Ajuda no funeral, transporte do corpo, funeral, cremação ou sepultamento e transporte para liberar o corpo = R\$ 3.000,00

**Observação:** os serviços a serem prestados, descritos abaixo, bem como os itens a serem disponibilizados para o funeral, serão determinados pelos limites fixados. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família do usuário.

## 1.3 Prazos / vigências

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

## 1.4 Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

## 1.5 Serviços

### **1.5.1 Ajuda no funeral**

Na ocorrência do óbito do usuário, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes e de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a TEMPO USS, que após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.

**Importante:** o acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija.

### **1.5.2 Transporte para liberar o corpo**

No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a TEMPO USS fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério, para ida e volta. A TEMPO USS também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo usuário.

### **1.5.3 Funeral**

Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

- urna;



- higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
- coroa de flores da estação;
- véu;
- paramentos e velas (cavaletes, castiçais e cristo, conforme região, disponibilizados quando necessário e permitido pela família);
- carro fúnebre para remoção dentro do município;
- registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;
- livro de presença (conforme disponibilidade local);
- locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;
- taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;
- locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.

**Observação:** todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá à TEMPO USS a responsabilidade por itens que não estejam disponíveis ou não sejam comercializados em determinadas praças.

#### 1.5.4 Cremação

A TEMPO USS providenciará o traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima em que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km, e o posterior retorno das cinzas aos familiares.

#### 1.5.5 Sepultamento

A TEMPO USS providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.

#### 1.5.6 Transporte do corpo

No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência, em território nacional ou internacional, a TEMPO USS providenciará o traslado de a cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou local de sepultamento, conforme designado pela família.

**Limite:** até R\$ 5.000,00.

#### 1.5.7 Aviso de falecimento

Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a TEMPO USS poderá transmitir para a família do usuário ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

## 1.6 Exclusões gerais

**Não estão cobertos por esta assistência:**

- **Usuário com idade superior a 71 anos na data de adesão ao produto;**
- **Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados;**
- **Suicídio, quando cometido durante os dois primeiros anos de vigência do plano contratado junto à TEMPO USS;**
- **Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela Central de Atendimento;**
- **Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e autorizadas pela Central de Atendimento após 90 dias da ocorrência do evento;**
- **Sepultamento de membros.**

## 2. Funeral familiar

### 2.1 Definições

**Usuário:**

É a pessoa física com até 70 anos na contratação, contratante ou beneficiária do plano de assistência 24 horas funeral, contratado junto à contratante.

**Atenção:**

Para o limite de idade mencionado acima, a inclusão do familiar (companheiro(a) ou cônjuge) obedecerá a mesma regra de idade na contratação do plano de assistência funeral.

**Plano familiar:**

Usuário, cônjuge, filhos até 21 anos idade (ou até 24 anos, quando estiver cursando nível universitário) ou ainda, filhos dependentes do usuário (pai ou mãe) quando for portador de deficiência que o torne inimputável, independente da idade ou deficiência de filhos, desde que em conformidade com o regulamento do imposto de renda.

**Plano casal:**

Serão considerados como usuários a pessoa física contratante do plano funeral e seu cônjuge (vide definições de união estável).

**União estável:**

Nos termos da lei n.º 9.278 de 10 de maio de 1996, a união estável consiste no reconhecimento como entidade familiar, a convivência duradoura, pública e contínua, de um homem e uma mulher, estabelecida com objetivo de constituição de família. São provas aceitáveis:

- Declaração de imposto de renda do(a) segurado(a), onde consta o(a) companheiro(a) como dependente;
- Disposições testamentárias;
- Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos de vida civil, desde que a fatura fornecida pela concessionária do serviço público esteja em nome do respectivo cônjuge;
- Procuração reciprocamente outorgada;
- Conta bancária conjunta;
- Registro em associação de qualquer natureza onde conste o(a) interessado(a) como dependente;
- Companheiro(a) do(a) segurado(a) falecido(a) ou vice-versa;
- Apólice de seguro, na qual conste o(a) segurado falecido(a) como instituidor(a) do seguro e a pessoa interessada como sua beneficiária;
- Ficha de tratamento em instituição de assistência médica, na qual conte o(a) segurado(a) falecido(a) como responsável ou vice-versa;
- Correspondências no mesmo endereço (fatura de cartão de crédito, conta de luz, água ou telefone, etc.);
- Quaisquer documentos que possam levar à firme a convicção da união estável entre o(a) interessado(a) e o(a) segurado(a) falecido(a).

**União homoafetiva:**

Consiste na união entre dois indivíduos do mesmo sexo. São provas aceitáveis: contrato de união registrado em cartório; prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos de vida civil, desde que a fatura fornecida pela concessionária do serviço público esteja em nome do respectivo cônjuge; conta bancária conjunta; e correspondências no mesmo endereço (fatura de cartão de crédito, conta de luz, água ou telefone etc.).

**Evento previsto:**

Morte natural ou acidental (conforme definido na contratação).

## 2.2 Limites

Ajuda no funeral, transporte do corpo, funeral, cremação ou sepultamento e transporte para liberar o corpo = R\$ 3.000,00

**Observação:** os serviços a serem prestados, descritos abaixo, bem como os itens a serem disponibilizados para o funeral, serão determinados pelos limites fixados. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família do usuário.

## 2.3 Prazos / vigências

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

## 2.4 Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

## 2.5 Serviços

**2.5.1 Ajuda no funeral**

Na ocorrência do óbito do usuário, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes e de acordo com os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a TEMPO USS que, após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.

**Importante:** o acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija.

**2.5.2 Transporte para liberar o corpo**

No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a TEMPO USS fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério, para ida e volta. A TEMPO USS também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo usuário.

### 2.5.3 Funeral

Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado:

- urna;
- higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
- coroa de flores da estação;
- véu;
- paramentos e velas (cavaletes, castiçais e cristo, conforme região, disponibilizados quando necessário e permitido pela família);
- carro fúnebre para remoção dentro do município;
- registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;
- livro de presença (conforme disponibilidade local);
- locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;
- taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;
- locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.

**Observação:** todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá à TEMPO USS a responsabilidade por itens que não estejam disponíveis ou não sejam comercializados em determinadas praças.

### 2.5.4 Cremação

A TEMPO USS providenciará o traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima em que exista o serviço de cremação num raio máximo de 100 km, e o posterior retorno das cinzas aos familiares.

### 2.5.5 Sepultamento

A TEMPO USS providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou outro cemitério, na cidade indicada por esta.

### 2.5.6 Transporte do corpo

No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência, em território nacional ou internacional, a TEMPO USS providenciará o traslado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou local de sepultamento, conforme designado pela família.

**Limite:** até R\$ 5.000,00.

### 2.5.7 Aviso de falecimento

Na ocorrência do óbito, de acordo com os eventos previstos, a TEMPO USS poderá transmitir para a família do usuário, ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

## 2.6 Exclusões gerais

**Não estão cobertos por esta assistência:**

- usuário com idade superior a 71 anos na data de adesão ao produto;
- despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da central de atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados;
- suicídio, quando cometido durante os dois primeiros anos de vigência do plano contratado junto à TEMPO USS;
- reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela Central de Atendimento;
- reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e autorizadas pela Central de Atendimento após 90 dias da ocorrência do evento;
- sepultamento de membros.

## 3. Professor web

### 3.1 Descrição do produto professor web

#### **Benefício para usuário:**

- Complemento à educação que já oferece a seus filhos;
- Apoio efetivo ao estudo em casa sem necessidade de deslocamentos (segurança, conforto, tranquilidade);
- Relação custo x benefício inédita.

### 3.2 Definições

#### **Usuário:**

É a pessoa física titular de plano de assistência 24 horas contratada junto à contratante.

#### **Login e senha de usuários:**

Cada assinante receberá o número de senhas contratado, de forma a se ter um login e senha, de uso exclusivo para um único usuário, de acordo com sua escolaridade.

#### **Abrangência:**

Em todo território brasileiro.

#### **Domicílio do usuário:**

É o município de domicílio do usuário, no Brasil, constante do cadastro.

### 3.3 Prazos / vigências

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

### 3.4 Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

### 3.5 Serviços

#### **3.5.1 Tira-dúvidas**

Professores online disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, para tirar dúvidas de qualquer disciplina, da 6ª série ao vestibular, respeitadas as condições gerais (especificidade de série).

**Limite:** 36 perguntas/ano.

### **3.5.2 Aulas online sobre todas as disciplinas, da 6º série do ensino fundamental ao vestibular**

A partir de calendário divulgado, alunos poderão assistir a aulas sobre temas curriculares e tirar diversas dúvidas com professores online, respeitada a agenda.

**Limite:** sem limite.

### **3.5.3 Acesso a conteúdos para revisão de matérias**

Atividades multimídia classificadas por segmento e disciplina, abordando temas curriculares.

**Limite:** sem limite.

### **3.5.4 Testes virtuais**

Exercícios virtuais com correção online para revisão de conteúdos da 6ª série do ensino fundamental à 3ª série do ensino médio.

**Limite:** sem limite.

### **3.5.5 Acesso a banco de imagens**

Excelentes imagens classificadas por disciplina/tema para pesquisa escolar.

**Limite:** sem limite.

### **3.5.6 Acesso a ferramenta para pesquisa educacional**

Mais de 20.000 sites classificadas por professores para uso em pesquisa escolar.

**Limite:** sem limite.

### **3.5.7 Acesso a planos de estudo**

Diversos planos de estudo classificadas por disciplina e assunto.

**Limite:** sem limite.

### **3.5.8 Atividades para pré-escola**

Atividades criativas voltadas para o desenvolvimento de crianças de 2 a 5 anos.

**Limite:** sem limite.

### **3.5.9 Pré-vestibular**

Uma seção especial com simulados, questões, guia de profissões, lista de faculdades e cursos, ENEM, podcast.

**Limite:** sem limite.

## 4. Cursos na internet

### 4.1 Definições

**Usuário:**

É a pessoa física titular ou usuária do serviço de assistência contratado junto à contratante.

**Carência:**

Período durante o qual a empresa prestadora de serviços está isenta de qualquer responsabilidade na prestação dos serviços descritos nesta proposta. Para fins desta proposta, a carência é de 60 dias a contar a partir da inclusão do usuário no banco de dados da assistência.

**Assistência:**

É o serviço que será prestado pela TEMPO USS – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

**Limite:**

É o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço, estabelecido em função do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços.

**Domicílio do usuário:**

É o município de domicílio do usuário constante do cadastro.

**Acesso:**

Para utilização do serviço, a Central da TEMPO USS se encarregará de fornecer a senha para que o usuário possa acessar o site e se cadastrar.

**Validade do código de acesso:**

A validação do código de acesso é de 180 dias após a inclusão no sistema.

**Importante:** os cursos poderão ser alterados ou acrescentados sem aviso prévio. Confira no site todos os temas.

### 4.2 Diferenciais

- Custos reduzidos em relação aos programas presenciais;
- Dispensa custos operacionais e de instalações físicas para sua realização;
- Flexibilidade e mobilidade;
- O aluno estuda onde quiser e na hora em que puder;
- Quebra de barreiras geográficas: oferta de cursos que não existem em determinadas regiões;
- O aluno organiza seu ritmo de aprendizagem de acordo com suas necessidades;
- Atende público-alvo diversificado: não exige formação básica, basta ser alfabetizado;
- Os participantes podem trabalhar de acordo com suas necessidades e focar nos conteúdos que realmente precisam e tem que aprender. Deste modo, o processo de aprendizagem é melhorado, enquanto que a motivação e a memória são aperfeiçoadas;
- A linguagem do curso pode ser customizada para um tema ou público específico;
- Possui o mesmo potencial de ensino aprendizagem que o método de ensino tradicional;



- Os alunos que ingressaram em cursos superiores com a modalidade de educação a distância tem mostrado melhor desempenho do que os estudantes que fazem o mesmo curso da maneira tradicional, segundo os primeiros resultados do ENADE (exame do MEC que avalia o ensino superior), revela reportagem publicada pela Folha de S.Paulo em 2007;
- Possibilidade de troca online;
- O ambiente virtual de aprendizagem (AVA) de nossos portais dispõe de ferramentas como fóruns, chats e mensagens, entre outras, que possibilitam aos alunos compartilhar o conhecimento entre eles (online e offline);
- Certificado;
- Ao término do curso, o aluno poderá fazer uma avaliação de conhecimentos e receber um certificado ao obter aproveitamento igual ou superior a 70%.

### 4.3 Prazos / vigências

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

### 4.4 Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

### 4.5 Serviços

O serviço de cursos na internet oferece diversos temas com foco na educação à distância (EAD) pela internet. São mais de 500 cursos, em diversas áreas de conhecimento, que podem ser acompanhados de qualquer dispositivo com acesso à internet, conforme é descrito abaixo:

#### 4.5.1 Assistente administrativo

Desenvolva habilidades administrativas, noções básicas de contabilidade e o lado ético da profissão. Aprenda sobre o trabalho em equipe e como lidar com a rotina, isso tudo com base em técnicas de organização e desenvolvimento pessoal.

#### 4.5.2 Comercial

##### Como Atender Bem ao Telefone

Saiba quais são as técnicas necessárias para utilizar o telefone com qualidade em sua empresa. Conheça a trajetória histórica do telefone, além de suas funções básicas, e aprenda a linguagem ideal para esse tipo de atendimento.

##### Encantando o Cliente

O atendimento ao cliente é um momento especial e único no processo de vendas. Muitas vezes cometemos erros que resultam em clientes insatisfeitos, propagandas desfavoráveis à empresa e vendas perdidas. Conheça o comportamento dos consumidores e aprenda sobre prestação de serviços de apoio ao cliente, a importância da comunicação e dicas para atrair os parceiros.

##### Esteja Pronto para Negociar

Aprenda a utilizar todas as ferramentas de uma boa negociação e obtenha desenvolvimento e lucro de forma geral em sua vida e especificamente em seu negócio. Conheça os principais conceitos de negociação e as diversas estratégias para se obter bons resultados.

### **Gestão de Compras**

Saiba como ter uma gestão eficaz no departamento de compras, trabalhando de maneira estratégica. Aprenda conhecimentos, metodologias, técnicas e ferramentas para uma gestão eficaz de compras que contribua para a criação de valores na empresa.

### **Qualidade no Atendimento ao Público**

Entenda a importância de um bom atendimento ao cliente. Aprenda técnicas de atendimento e conheça quais são as dificuldades e desafios na comunicação com os diferentes públicos. Saiba qual é a postura adequada deste tipo de profissional e conheça estratégias para administrar situações difíceis.

### **Representante Comercial**

Seja um profissional altamente solicitado pelo mercado de trabalho, sem limites para o aumento de faturamento – só depende de você. Seja orientado sobre a profissão de representante comercial, o mercado de trabalho, noções de empreendedorismo, características desta profissão e as habilidades que o profissional deve apresentar para buscar uma colocação nesta área de atividade.

### **Técnicas Avançadas de Vendas no Varejo**

Enriqueça suas habilidades, aprendendo como abordar os clientes e direcionar as vendas para maiores patamares. Obtenha dicas de como executar uma venda de sucesso, contribuindo para o aumento dos lucros da empresa.

### **Técnicas de Vendas**

Aprenda técnicas de persuasão, permitindo um aprimoramento de sua postura profissional e qualidades de negociação.

### **Venda Mais – Cursos na Internet**

Enriqueça suas habilidades no que diz respeito à venda de cursos na internet. Esclareça as suas dúvidas sobre esse novo serviço e aprenda as melhores técnicas de vendas, incluindo abordagem, apresentação do curso e o fechamento da venda.

## **4.5.3 Contabilidade**

### **Contabilidade para Não-Contadores**

Aprenda a importância da Contabilidade no mundo dos negócios e entenda os relatórios e demonstrativos financeiros. Entenda conceitos considerados complexos, aplicando-os à realidade de cada empresa.

## **4.5.4 Financeiro**

### **Cálculo Financeiro com o uso da HP-12C**

Entenda as variadas funções da HP12C, bem como a simbologia e os regimes adotados pela Matemática Financeira. Aprenda a calcular operações financeiras, capitalizações, descontos, financiamentos, pagamentos e desenvolva habilidades que lhe permitam tomar decisões com segurança.

### **Gestão Eficaz de Fluxo de Caixa**

Conheça a melhor forma de elaborar e analisar um fluxo de caixa de curto, médio e longo prazos, sob cenários diferenciados e dinâmicos. Aprenda também a utilizar os principais indicadores financeiros para estudo do fluxo de caixa.

#### **4.5.5 Informática**

##### **Adobe Fireworks CS3**

Qualidade em projetos para internet. O curso aborda os conceitos básicos e as ferramentas disponíveis neste aplicativo muito utilizado no gerenciamento e na construção de projetos para web.

##### **Adobe Fireworks CS5 Básico**

Conheça o Fireworks, sua história, novidades, funções e ferramentas. Aprenda também conceitos básicos de design que irão facilitar o uso desse software.

##### **Adobe Flash CS3 Avançado**

O curso possibilita a continuidade dos estudos aos ex-alunos do curso de Flash Básico. Saiba utilizar o Actionscript, a linguagem de programação do Adobe Flash, e torne o conteúdo desenvolvido neste software mais rico e interativo.

##### **Adobe Flash CS3 Básico**

Desenvolva animações e websites sem dificuldades. O curso, voltado para iniciantes e intermediários, apresenta as operações simples, passando por diversas técnicas de animação de imagens, além da inserção de áudio e vídeo. Com ele, o aluno poderá criar websites totalmente em Flash, com barras de navegação, botões animados, fotos e vídeos carregados dinamicamente.

##### **Adobe Photoshop CS3 Avançado**

Conheça procedimentos avançados do Photoshop CS3. Este curso é indicado para ex-alunos do Photoshop CS3 básico ou para pessoas que já conheçam as funções básicas do programa, mas que pretendem aprimorar seus conhecimentos.

##### **Adobe Photoshop CS3 Extended 3D**

Trabalhe com vídeos e imagens em 3D, utilizando o Photoshop, programa líder no processo de edição.

##### **Photoshop CS3 Intermediário**

O curso proporciona aos alunos maior entendimento de algumas ferramentas e recursos do Photoshop.

##### **Adobe Photoshop CS3 Web**

Utilize o Photoshop para criar ou editar imagens para web. Esta ferramenta possibilita a criação, manipulação, tratamento e edição de imagens nos mais diversos níveis. O Photoshop é a aplicação mais popular entre profissionais, constituindo uma solução mundial para a edição de imagem. Aprenda a diferença entre web e gráficos de impressão, além de como criar exemplos de cores, camadas e recortes. Saiba também como criar elementos integrantes de páginas da web.

##### **SP - Active Server Pages**

O curso se propõe a ensinar aos programadores ASP as novas funcionalidades e recursos existentes na nova versão do consagrado Microsoft Active Server Pages, o ASP .NET. Aprenda a instalar e configurar o WebServer IIS (Internet Information Services) para a criação de um ambiente de desenvolvimento e teste de aplicações ASP e a acessar e manipular informações em um banco de dados através de páginas ASP. Além disso, o curso mostra, através de exemplos, algumas técnicas de desenvolvimento de aplicações web.

### **BrOffice.org Calc**

Os softwares livres são uma grande realidade por todo o mundo e cada vez mais é necessário saber utilizar os softwares de código aberto. Aprenda como utilizar o BrOffice.org Calc e quais suas ferramentas mais importantes.

### **BrOffice.org Writer**

Aprenda a lidar com o editor de textos BrOffice.org Writer. Conheça suas principais ferramentas e funções. Saiba como editar documentos, inserindo imagens ou tabelas, como utilizar o corretor ortográfico e realizar impressões.

### **Corel Draw X4 Intermediário**

Conheça as principais ferramentas do CorelDraw X4 e crie materiais gráficos tanto para web como para impressão. Aprenda a configurar e registrar esse software e descubra como realizar atualizações.

### **CorelDRAW X3 Avançado**

Aprenda a criar materiais gráficos, tanto para impressão como para a internet. Conheça de maneira mais aprofundada os recursos deste software.

### **Delphi 7 Básico**

Conheça as principais ferramentas do CorelDraw X4 e crie materiais gráficos tanto para web como para impressão. Aprenda a configurar e registrar esse software e descubra como realizar atualizações.

### **Javascript**

Obtenha o conhecimento necessário para a aplicação do JavaScript em suas páginas web, tornando-as mais dinâmicas e interativas.

### **Linux**

Conheça como funciona este sistema operacional livre. Descubra suas características e aprenda a utilizar seus principais comandos.

### **Microsoft Access XP**

Saiba utilizar de forma clara e simples as capacidades avançadas que fazem do Access XP um potente sistema de gestão de bases de dados. Entenda, crie e desenvolva as suas próprias aplicações de gestão de bases de dados.

### **Microsoft Outlook XP**

Utilize todos os procedimentos, desde a execução do programa Microsoft Outlook, até como adicionar e-mail, mandar e filtrar mensagens.

### **Microsoft PowerPoint 2003 Básico**

Aprenda com eficiência o programa que é número um no mundo na construção de apresentações. Crie gráficos animados, diagramas, desenhos e tabelas. Aprenda a inserir imagens, sons, vídeos e profissionalize a apresentação de seus trabalhos.

### **Microsoft Excel 2007 Básico**

Conheça esta ferramenta poderosa para criar e formatar planilhas. Saiba como criar fórmulas, formulários e gráficos em pouco tempo. A versão 2007 apresenta barra de ferramentas reformuladas e menus integrados que facilitam sua utilização.

### **Montagem e Manutenção de Microcomputadores**

Entenda melhor o funcionamento de um computador, conhecendo quais são suas peças e funções. Desta forma, você estará apto a montar e consertar com precisão seu próprio computador.

## **MYSQL**

O objetivo deste curso é proporcionar conhecimentos básicos sobre banco de dados e sua linguagem principal, o SQL, assim como a utilização do MySQL, um dos sistemas de gerenciamento de banco de dados mais populares do mundo.

## **O que Muda no Office 2010**

Saiba o que mudou no pacote Microsoft Office 2010 em relação a sua versão anterior, o Microsoft Office 2007. Conheça as mudanças apresentadas nos principais programas desta suíte de aplicativos, como Word, Excel e PowerPoint, e descubra funções de programas não tão famosos como OneNote, Visio, Publisher e Access.

## **PHP**

Aprenda conceitos básicos de PHP e saiba como utilizar essa linguagem para desenvolver aplicações de forma correta e profissional.

## **Programação C Sharp com Visual Studio 2010**

Conheça os conceitos básicos da linguagem C# (C Sharp) e saiba como utilizá-la para desenvolver aplicações de forma correta e profissional.

## **Web Design Básico**

Aprenda a desenvolver layouts para sites através do Photoshop CS4. Conheça como trabalhar com a linguagem HTML através do Fireworks e como desenvolver banners através do Adobe Flash.

### **4.5.6 Logística**

#### **Planejamento de Estoques**

Descubra a base e os conceitos principais para o gerenciamento de estoques, tendo em vista a Cadeia de Suprimentos (Supply Chain) e conhecendo os mecanismos e instrumentos que garantem o atendimento às necessidades do cenário atual.

### **4.5.7 Marketing**

#### **Benchmarking**

Conheça a técnica que possibilita às empresas a adoção de práticas atuais, tendo como resultado ganhos nas escalas financeira, tecnológica, ambiental e social. Saiba o que é Benchmarking, suas vantagens e formas de aplicação.

### **4.5.8 Marketing e comunicação**

#### **Cerimonial e Eventos**

Planejar, organizar, identificar e resolver problemas para o sucesso de seu evento empresarial ou social. Domine técnicas que favorecem a organização e o gerenciamento de diversos tipos de eventos.

#### **Como Organizar Eventos na Empresa**

Aprenda a fazer uso de todas as ferramentas para uma boa organização, conseguindo obter sucesso de forma geral, seja nas festas familiares ou na produção de grandes eventos.

#### **Como Promover Eventos Sociais**

Saiba como planejar e executar diversos tipos de eventos sociais. Aprenda a organizar casamentos, aniversários, batizados e reuniões íntimas. Conheça procedimentos simples que lhe permitirão realizar eventos com mais facilidade.

### **Comunicação Empresarial**

Aprenda quais são os elementos essenciais para a elaboração de um texto empresarial eficaz. Saiba como estruturar e organizar suas ideias, conhecendo os diversos tipos de linguagem. Conheça ainda aspectos relacionados à gramática, tais como a importância da correção e os principais erros de um texto empresarial.

### **Etiqueta Empresarial**

Desenvolva as habilidades e competências necessárias para se posicionar adequadamente em diversas situações. Saiba como se comportar tanto em ambientes profissionais quanto pessoais.

### **4.5.9 Qualidade**

#### **Metodologia 5S**

Aprenda a se organizar através da teoria dos 5S e melhore sua qualidade de vida tanto no âmbito profissional quanto no pessoal.

### **4.5.10 RH**

#### **Cidadania**

Aprenda conceitos importantes para a busca de uma sociedade mais justa.

#### **Como Elaborar e Desenvolver Projetos Sociais**

Aprenda a planejar, executar e concluir projetos dentro do prazo e com o orçamento estipulados. Usar as metodologias adequadas para lançar produtos, realizar mudanças organizacionais, fazer melhorias em produtos, processos e demais atividades que precisam ser planejadas para serem bem executadas e finalizadas. Construir uma estrutura analítica de projetos e montar uma rede de atividades.

#### **Como Elaborar um Currículo de Sucesso**

Elabore o currículo que vai ganhar o mercado. Saiba como elaborar de forma eficaz esta ferramenta essencial para a sua colocação no mercado de trabalho. Um currículo bem estruturado faz a diferença. Neste curso, você encontrará dicas, cuidados fundamentais e sugestões de modelos de currículo para diferentes atividades.

#### **Ética nos Negócios**

Entenda a importância e as vantagens da ética para as negociações. Descubra quais são os principais impactos no caso de sua ausência e como isso afeta questões relacionadas à competitividade e ao comportamento empresarial.

#### **Gestão de Carreira**

Planeje sua carreira a partir da compreensão dos conceitos de gestão e da revisão da sua primeira escolha profissional. Entenda também os aspectos de autoavaliação e integração pessoal.

#### **Gestão e Empreendedorismo**

Aprenda como desenvolver atitudes empreendedoras. O curso busca qualificar você para atender o atual mercado de trabalho, que exige, cada vez mais, profissionais criativos e inovadores.

#### **Libras Básico**

Conheça a Língua Brasileira de Sinais, sua estrutura e características. Saiba quais são possíveis causas para a ocorrência da surdez, a cultura surda e a legislação que atende a esse grupo de pessoas. O curso também prepara o aluno para a comunicação com o surdo em situações cotidianas, em ambientes de convivência como o lar, a escola ou os locais de trabalho, através do uso dos sinais básicos desta língua.

### **Libras Básico para Profissionais**

Descubra as possíveis causas de uma surdez e suas principais consequências. Aprenda sobre a inclusão de deficientes auditivos na sociedade, principalmente no ambiente escolar, e descubra quais serviços especializados oferecem auxílio a esse grupo. Aprenda também os sinais básicos, frases e diálogos simples, que podem facilitar a comunicação com os surdos.

### **Técnicas para Entrevistar Candidatos a Empregos**

Saiba como identificar o candidato ideal para a vaga pretendida. Conheça algumas regras básicas para a entrevista, aprendendo a checar a postura profissional e pessoal do candidato.

## **4.5.11 Segurança no trabalho**

### **Segurança e Saúde do Trabalho**

Conheça as condições que favorecem o trabalho, aumente a produtividade e evite custos desnecessários. Assim todos saem ganhando.

Demonstrar conceitos e conhecimentos básicos sobre a execução do trabalho com segurança. Tenha uma visão sobre projeto do ambiente de trabalho e a influência do mesmo na produtividade, qualidade e segurança de todos os envolvidos.

## **4.5.12 Saúde e beleza**

### **Unhas Decorativas**

Aprenda técnicas e conheça dicas para pintar em vários estilos (orientais, florais, pinturas artísticas). Crie visuais incríveis para o dia a dia e até mesmo para compromissos especiais (casamentos, festas, formaturas, carnaval).

### **Manicure e Pedicure**

Conheça ações de embelezamento e limpeza de mãos, pés e unhas. Saiba quais doenças podem afetar essas partes do nosso corpo, a correta utilização de produtos e equipamentos, além de métodos de esterilização.

### **Curso Básico de Depilação com Cera**

Conheça a técnica de depilação preferida de boa parte das brasileiras. Desvende mitos e verdades sobre as técnicas de depilação, conheça quais materiais devem ser utilizados, sua correta aplicação e as diferentes técnicas: cera quente, fria e roll-on.

### **Tratamento de Pele**

Aprenda conceitos sobre as características de cada tipo de pele. Entenda o processo de envelhecimento e os fatores que o desencadeiam. Aprimore técnicas de limpeza que permitam manter uma pele mais limpa e saudável.

### **Cuidados com a Pele**

Conheça os principais tipos de pele e os cuidados indicados para cada um. Saiba mais sobre limpeza, hidratação, esfoliação, proteção e os diversos tratamentos.

### **Truques de Maquiagem**

Aprenda técnicas de maquiagem que lhe permitirão realçar traços e contornos, disfarçar imperfeições e criar visuais para seus compromissos especiais e para o dia a dia. Conheça ainda os cuidados que devemos ter com a pele para conservá-la sempre limpa e saudável.

### **Design de Sobrancelhas**

Ser um profissional da beleza exige qualificação para cuidar da autoestima dos clientes e corresponder às suas exigências. Com este curso, você estará apto a harmonizar

o rosto, realçar e valorizar o olhar do cliente, utilizando técnicas de visagismo e de simetria facial.

### **Cuidados com os Cabelos**

Cabelos saudáveis e bonitos todos os dias. Aprenda sobre a anatomia do fio, os tipos de cabelo e os cuidados necessários para mantê-los limpos e saudáveis. Conheça dicas para prevenir danos, além de tratamentos específicos para cada tipo de cabelo.

### **Estilos de Cortes de Cabelos**

Por meio de demonstrações, você descobrirá os estilos de cortes de cabelos que melhor combinam com o seu visual, bem como os cortes mais indicados para cada tipo de rosto. Conheça também a anatomia do cabelo e dicas para mantê-los sempre limpos e saudáveis.

### **Alisamento de Cabelo**

Aprenda sobre a anatomia do cabelo e conheça técnicas atuais sobre os principais tipos de alisamento. O curso destaca também os cuidados e as contraindicações do procedimento.

### **Massagem Relaxante**

Obtenha relaxamento físico, mental, alívio de tensões, redução de estresse e diminuição de dores. Este curso visa informar a você, de forma ética e profissional, o conjunto de manobras que promovem todos estes benefícios.

### **Drenagem Linfática Corporal**

Aprenda técnicas leves e rítmicas da massagem que auxiliam o organismo a eliminar o excesso de líquido e toxinas. Saiba como melhorar a circulação sanguínea e aliviar o desconforto causado por dores musculares, tensão pré menstrual, pré e pós operatório de cirurgias plásticas.

### **Saúde Bucal**

Saiba como prevenir doenças, descubra as partes mais frágeis de seus dentes e conheça qual a dieta e hábitos ideais para manter sua saúde bucal. Conheça ainda os critérios para a escolha da escova, do uso dental e ainda o que fazer quando aparecerem problemas nos dentes e nas gengivas.

### **Yoga**

Receba informações claras e definitivas sobre o que é o yoga, sua história, essência e dogmas filósofos.

### **Técnicas Posturais**

Conheça técnicas para conseguir uma boa postura, tratar problemas já existentes e prevenir futuros. Descubra as técnicas de terapias posturais e de manipulação óssea e visceral, consideradas mais eficazes na atualidade, aprendendo sobre anatomia da coluna vertebral, e definindo, também, o que seria uma boa postura e os princípios para conseguí-la.

### **Perca Peso**

O excesso de peso interfere na vida profissional e pessoal das pessoas. Entenda as consequências e os riscos decorrentes da obesidade e descubra como emagrecer com saúde, evitando problemas físicos e psicológicos.

### **Reeducação Alimentar**

Aprenda a se alimentar corretamente e a desenvolver habilidades para manter hábitos saudáveis. O curso oferece informações para uma mudança gradual e consciente do estilo de vida.



### **Alimentação Saudável**

Conheça a importância e os benefícios de uma alimentação saudável. Saiba como manter uma dieta rica e balanceada e descubra quais são os cuidados necessários na hora de comprar os alimentos.

### **Cuidados com o Bebê**

Saiba quais são as mudanças causadas na mulher pela gravidez, assim como os cuidados necessários nos primeiros meses de vida da criança, eliminando os medos que atingem principalmente pais de primeira viagem.

### **Plantas Medicinais**

Aprenda a lidar com plantas e suas propriedades curativas. Aprenda sobre os nomes populares, o cultivo e a utilização doméstica destas ervas, além dos cuidados a serem observados.

### **Curso para Gestantes**

Prepare-se para a fase mais importante da sua vida. Saiba quais são os cuidados fundamentais que para se ter uma gestação saudável. Aprenda o que deve ser feito em relação à alimentação, estética, emoção, ao físico, além das precauções que devem existir nessa fase.

### **Saúde Bucal da Gestante e do Bebê**

Fique atenta: os dentinhos do bebê se formam durante o processo de gestação. Saiba quais cuidados devem ser tomados nessa fase. O curso tem como objetivo atuar preventivamente, desde a vida intrauterina, através de orientações quanto à saúde bucal da gestante e do seu bebê, proporcionando promoção e manutenção de saúde.

### **Capacitação para Cuidadores de Gestantes**

Aprenda a cuidar da saúde da mulher no período da gestação, reduzindo os riscos referentes ao pré-natal e ao parto. Veja como reduzir as ansiedades e os temores comuns nesse período, através de atividades físicas, de uma alimentação adequada e do acolhimento psicológico.

### **Orientação Nutricional para Gestantes**

Uma alimentação equilibrada faz com que a gestante tenha uma vida mais saudável, diminuindo riscos de partos prematuro e possibilitando o nascimento de bebês mais saudáveis. Saiba qual é a alimentação adequada para o período de gestação.

### **Cuidados com o Bebê**

Saiba quais são as mudanças causadas na mulher pela gravidez, assim como os cuidados necessários nos primeiros meses de vida da criança, eliminando os medos que atingem principalmente pais de primeira viagem.

### **Saúde na Melhor Idade**

Conheça aspectos importantes sobre a velhice. Entenda a importância de uma alimentação saudável, de uma higiene correta e do convívio da família para o bem-estar dos idosos. Descubra ainda aspectos legais que atendem esse grupo.

### **Primeiros Socorros**

Em algum momento da vida, pode ser importante dominar técnicas que possam diminuir sofrimentos, evitar complicações e até mesmo salvar vidas. Aprenda conceitos, procedimentos e habilidades que podem ser adquiridas com treinamentos práticos.

#### **4.5.13 Bem-estar**

##### **Idosos a Família**

Compreenda as mudanças causadas pela idade avançada, com o objetivo de melhorar seu relacionamento em família, buscando sempre a melhor qualidade de vida para o idoso. O curso aborda aspectos do envelhecimento e da longevidade.

##### **O Sono Perfeito**

Entenda porque dormir bem é uma questão de saúde. Aprenda técnicas que lhe proporcionarão um sono perfeito, sem estresse e ansiedade.

##### **Idosos na Família**

Compreenda as mudanças causadas pela idade avançada, com o objetivo de melhorar seu relacionamento em família, buscando sempre a melhor qualidade de vida para o idoso. O curso aborda aspectos do envelhecimento e da longevidade.

#### **4.5.14 Saúde e qualidade de vida / Esportes**

##### **Ginástica Localizada**

Saiba mais sobre a prática do exercício de ginástica localizada. Conheça os conceitos, princípios e o desenvolvimento prático dessa atividade física.

#### **4.5.15 Esportes**

##### **Alongamento e Flexibilidade**

Os alongamentos são exercícios fundamentais para a manutenção de um corpo saudável, pois além de aumentar a flexibilidade muscular, previnem lesões e ativam a circulação sanguínea. Saiba mais sobre a importância desse tipo de exercício e aprenda a maneira correta de executá-los. Assim, você saberá suportar melhor as tensões diárias, aumentando sua qualidade de vida.

##### **Etiqueta Pessoal para Esportistas**

Conheça a importância da etiqueta social no dia a dia de um esportista e sua função na construção de uma boa imagem

##### **Evolução da Preparação Física no Futebol**

Entre em campo e saiba mais sobre o futebol e a história do esporte considerado uma paixão nacional. Obtenha conhecimento sobre planejamento, avaliação e acompanhamento de programas de preparação física nesta modalidade.

##### **Fundamentos do Futebol**

Conheça os princípios básicos do futebol de campo. Aprenda sobre os diversos tipos de passe, recepção e condução da bola, além da melhor maneira para se chutar a gol.

##### **Iniciação em Basquete**

Obtenha uma visão mais abrangente do esporte basquetebol, com seu auge e sua queda no Brasil, esclarecendo as evoluções das regras e fundamentos, bem como os benefícios proporcionados pela prática desse esporte.

##### **Iniciação em Karatê**

Conheça técnicas fundamentais que regem o Karatê-Do e o estilo Shotokan. Aprenda a trabalhar corpo e mente através da prática dessa arte marcial. Descubra ainda os conceitos e a origem do Karatê-Do.

### **Iniciação em Natação - Técnica Básica**

Entenda porque a natação é considerada um esporte completo. Aprenda sobre a ligação do homem com a natação, conheça os estilos de nados, os métodos de ensino/aprendizagem para o esporte e os benefícios que a natação proporciona à saúde.

### **Iniciação em Trekking**

Conheça o esporte de caminhada conhecido como trekking e aprenda a praticá-lo, seja para o lazer ou competição. Descubra a história do trekking, suas variações e equipamentos utilizados. Saiba ainda os riscos da prática desse esporte e técnicas de primeiro socorros.

### **Iniciação em Voleibol**

Aprenda mais sobre a história do voleibol, sua origem no mundo, no Brasil, sua evolução histórica e toda a sua estrutura de jogo. Saiba como ter um ótimo rendimento e prevenir lesões, além dos cuidados necessários e formas corretas de executar os exercícios.

### **Personal Trainer**

Agente de bem-estar. Saiba conceitos sobre as atividades do personal trainer; como fidelizar e desenvolver um bom trabalho de acordo com as necessidades do cliente.

### **Preparação Física para Ciclistas**

Conheça a história do ciclismo, aprenda técnicas de preparação física e obtenha informações importantes para praticar esse esporte saudavelmente.

## **4.5.16 Artesanato**

### **Bonecas Artesanais**

Descubra um novo hobby e uma maneira de aumentar sua renda. Aprenda a confeccionar bonecas de pano de uma maneira simples. Conheça materiais de fácil manuseio e produtos antialérgicos

### **Crochê**

Saiba como fazer lindas peças. Conheça técnicas que farão você produzir seus crochês de uma maneira mais bonita e eficiente.

### **Pintura em Tecido**

Aprenda a fazer lindas pinturas em tecidos. Saiba como fazer diversos tipos de desenhos, utilizando as cores de maneira harmoniosa com os pincéis e as tintas corretas. Você verá como uma técnica simples pode transformar-se em uma fonte de renda.

### **Ponto Cruz**

Saiba como personalizar toalhas, tapetes e uma infinidade de produtos utilizando o ponto cruz. Com este curso, você conhecerá mais sobre esta técnica e a diversidade de combinações, cores e estilos que podem ser utilizados.

### **Velas Decorativas**

Componha ambientes com graça e leveza, decore festas e ganhe uma renda extra. Desvende técnicas de fabricação de velas e conheça quais cuidados devem ser tomados na manipulação dos materiais.

Saiba fazer diferentes formatos de velas e aprenda a trabalhar com parafina, estearina, cera de carnaúba, corantes, fixadores e pavios.

## **Arte em Papel**

Transforme uma simples folha de papel em um objeto personalizado. Durante o curso, o aluno poderá estimular e melhorar sua capacidade de concentração, desenvolver sua coordenação motora, além de reduzir o estresse e melhorar sua visão espacial.

### **4.5.17 Arte e cultura**

#### **Curso Básico de Teoria Musical**

Mergulhe no universo da música e amplie sua sensibilidade. Leia cifras e partituras, aprenda sobre percepção musical, noções rítmicas, noções de composição, harmonia, história da música.

#### **Curso de Violão para Iniciantes**

O curso transmite conceitos e técnicas para aqueles que nunca tiveram contato com o violão, abordando as partes que compõem o instrumento, a correta posição das mãos, ritmos, acordes e afinação.

#### **Curso de Teclado para Iniciantes**

Aprenda a tocar este instrumento através de exercícios simples e fáceis. Conheça a história do teclado moderno e a relação entre suas notas e teclas.

#### **Curso de Flauta para Iniciantes**

O objetivo do curso é despertar o interesse pela música através deste instrumento simples, fácil de tocar e que permite alcançar realizações musicais muito interessantes. Aprenda sobre a estrutura do instrumento, suas notas e escalas.

#### **Fotografia**

Aprenda a fotografar com qualidade em diversos ambientes. Com este curso, você vai utilizar com eficácia a sua câmera fotográfica, explorando suas funções e efeitos.

#### **Curso de Canto para Iniciantes**

Desenvolva suas capacidades vocais e aumente sua sensibilidade musical. Este curso não fará de você um cantor, mas lhe trará um aprimoramento que exigirá de você tempo, seriedade e disciplina nos exercícios de vocalização.

### **4.5.18 Casa e jardinagem**

#### **Como Lavar e Passar**

Roupas limpas e bem cuidadas permanecem novas! Aprenda técnicas, dicas e truques para uma lavagem de roupa perfeita. Conheça também qual o uso correto do ferro de passar, com dicas para cada tipo de peça e tecido.

#### **Curso Básico de Bonsai**

Aprenda esta arte milenar do cultivo de bonsais. Saiba mais sobre a escolha de plantas, os cuidados necessários, os diferentes estilos e as classificações de tamanho e espécie. A abordagem vai desde o preparo da terra até a poda e manutenção das pequenas árvores.

#### **Paisagismo**

Aprenda a planejar, implantar e manter jardins em diversos ambientes. Desenvolva habilidades técnicas e estéticas para a aplicação dos projetos em residências, indústrias, comércios e cidades.

#### **Design de Interiores**

Aproveite ao máximo os espaços internos de sua casa. Entenda os conceitos básicos de uma boa decoração, saiba combinar cores e distribuir os móveis adequadamente.

Aprenda conceitos que levarão beleza, harmonia, conforto e funcionalidade para sua casa.

#### **4.5.19 Culinária**

##### **Etiqueta à Mesa**

Conheça as regras de etiqueta à mesa e aprenda como causar uma boa impressão em qualquer ambiente. Saiba comportar-se com elegância e segurança no seu dia a dia e participe de eventos formais e informais sem cometer gafes.

##### **Enologia**

Conheça como é o trabalho de um sommelier ou consultor da área de enologia. Saiba mais sobre a história do vinho, quais pratos devem acompanhar essa bebida, além de técnicas de degustação e de montagem de uma adega.

##### **Cozinha para Iniciantes**

Aprenda a elaborar pratos nutritivos e saborosos através de receitas práticas e criativas. Descubra porque, para muitas pessoas, cozinhar é uma paixão.

##### **Como Fazer Churrasco**

O churrasco, assim como o futebol, é uma paixão nacional. No entanto, o que muitos não sabem é que existem regras e procedimentos para se obter bons resultados. Aprenda técnicas de corte, saiba qual o ponto certo da carne e ofereça a seus amigos um churrasco delicioso.

#### **4.5.20 Manutenção**

##### **Configuração e Manutenção de Redes**

Aprenda a configurar redes de computadores, das mais simples às mais complexas. O curso fornece conceitos para que o aluno possa realizar manutenção no sistema de proteção e controle. Apresenta foco em aplicações práticas, onde os alunos aprenderão a configurar uma rede local (LAN – Local Area Network), diferenciando rede física de rede lógica.

#### **4.5.21 Meio ambiente**

##### **Educação Ambiental**

Aprenda a aplicar conceitos sobre educação ambiental e gestão de resíduos em seu trabalho e na sua vida pessoal. Aprenda técnicas que lhe permitirão melhorar o gerenciamento, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do planeta.

##### **Técnicas de Reciclagem**

As riquezas do lixo. Criar e difundir uma nova consciência. O lixo não desaparece quando é jogado na lixeira, mas pode ser diminuído, reutilizado e separado de forma inteligente. Entenda o processo de reciclagem de vidros, plásticos, papéis, metais, entre outros. Aprenda a organizar uma coleta seletiva e até mesmo a ganhar dinheiro com reciclagem.

#### **4.5.22 Construção civil**

##### **Planejando a Construção**

Saiba como planejar uma construção e evitar desperdícios de tempo e dinheiro. Conheça mais sobre as etapas de uma construção, desde a compra do terreno até a contratação de mão de obra e compra de material.

### **Como Assentar Tijolos e Lajotas**

Saiba como é o processo de assentamento de tijolos e lajotas usado na construção. Conheça também os materiais que devem ser utilizados durante o assentamento, as ferramentas de trabalho e o significado dos termos técnicos de construção.

### **Como Evitar Desperdícios na Construção**

Saiba como construir uma casa de forma simples e barata, aproveitando os recursos oferecidos pela natureza de modo consciente.

### **A Tinta Ideal - Variedade de Cores e Texturas**

Pintar uma casa ou reformar algum ambiente exige paciência e conhecimento específico sobre técnicas de pintura. A escolha da tinta ideal é a maior dificuldade encontrada nessa hora, visto que o mercado oferece uma variedade de cores e texturas. Aprenda a escolher a tinta certa para cada ambiente, a influência das cores, os efeitos criados, além dos problemas e soluções quando usamos as tintas erradas.

### **NR 10 - Segurança em Instalações e Serviços de Eletricidade**

A segurança em instalações elétricas deve ser bem compreendida e assimilada pelos profissionais, para que as operações sejam executadas com segurança e os acidentes de trabalho prevenidos. Conheça as normas regulamentadoras na segurança do trabalho e aprenda os conceitos básicos e fundamentais para que a prevenção seja estabelecida nas empresas e pelos trabalhadores em serviços de eletricidade.

### **Pintura em Paredes e Tetos**

Para conseguir a pintura ideal em um ambiente, é necessário ter um entendimento sobre o material utilizado e técnicas para harmonizar o espaço. Conheça as características de rolos, pincéis e trinças, e aprenda as técnicas de textura que trazem um charme especial para as paredes, além de esconder algumas imperfeições.

### **Como Fazer Texturas em Paredes**

Aprenda sobre as características da textura em paredes, os cuidados essenciais que antecedem as técnicas e conheça os efeitos mais modernos e também os tradicionais, que podem ser facilmente executados nas paredes de sua casa.

## **4.5.23 Outros cursos disponíveis**

### **Administração de Conflitos na Empresa**

Saiba reconhecer as origens, desenvolvimentos e efeitos dos conflitos existentes dentro de uma empresa. Aprenda a lidar com estes conflitos através de uma comunicação voltada para a integração de equipes e para a resolução desses problemas.

### **Aumente seu Potencial Criativo**

Conheça os principais conceitos sobre criatividade, descubra ferramentas para superar os fatores de inibição de sua criatividade e aprenda a lidar com o erro, tornando-o um aliado no processo criativo. Saiba reconhecer e exercitar as principais funções cognitivas relacionadas ao desenvolvimento criativo.

### **Avaliação do Impacto Ambiental**

Não erre com o meio ambiente – as consequências podem fugir do seu controle. Propostas bem avaliadas diminuem riscos. Receba informações e dados relacionados ao processo de Avaliação de Impacto Ambiental (AIA), bem como a legislação ambiental que rege essa área. Descubra quais os principais causadores de impactos ambientais e analise casos práticos gerados em todo o mundo. Obtenha uma maior confiabilidade no uso destes dados em seu meio profissional e um senso crítico a respeito do assunto.

### **Como Elaborar e Gerenciar Projetos**

Aprenda a planejar, executar e controlar de maneira eficaz seus projetos, aumentando o sucesso e conclusão das atividades conforme prazos, custos e escopo previamente estabelecidos. Aprofunde seus estudos e conheça ferramentas utilizadas para o gerenciamento de projetos nas empresas e organizações.

### **Gestão de Equipes**

Vise a formação de competências e habilidades para a gestão de uma equipe, tornando-se capaz de gerir uma equipe, por meio do planejamento, motivação e técnicas, de maneira eficaz, na esfera profissional e pessoal.

### **Inteligência Emocional**

O ser humano teve seu cérebro programado para ter a ação emocional mais rápida do que a ação racional, visando à sobrevivência. Atualmente, devido a grandes mudanças de paradigmas, o sucesso do homem está exigindo que ele execute suas ações comandadas pela mente racional. Essa troca de reações emocionais por reações racionais requer o desenvolvimento de um novo tipo de habilidade denominada Inteligência Emocional. A proposta deste curso é dar-lhe a oportunidade de compreender o que é Inteligência Emocional e fornecer-lhe conhecimentos e mecanismos para desenvolvê-la. Segundo Daniel Goleman, ela é responsável por 58% do sucesso da sua vida profissional, pessoal e social.

### **Inteligência Interpessoal no Trabalho**

Saiba lidar de forma inteligente com as adversidades no local de trabalho. Aprenda quais fatores afetam o desempenho de uma equipe e quais aspectos contribuem para um bom ambiente de trabalho. Entenda ainda como as relações interpessoais podem influenciar no seu sucesso profissional.

### **Liderança Voltada para Resultados**

Conheça o papel do líder, saiba qual sua importância para as organizações e descubra quais são as qualidades necessárias para se tornar um bom líder. Aprenda ainda como administrar conflitos e como delegar funções dentro de uma empresa.

### **Motivação no Trabalho**

Construa uma base teórica quanto ao tema, nos âmbitos da psicologia e da administração, na busca pelo entendimento das várias facetas do comportamento humano.

### **Neolinguística**

Capacite-se para desenvolver uma comunicação (intra ou interpessoal) eficaz, possibilitando o autoconhecimento, a transformação de padrões comportamentais e o desenvolvimento de capacidades.

### **Nova Ortografia da Língua Portuguesa**

Conheça as novas regras da Língua Portuguesa que vigoram no Brasil desde 1º de janeiro de 2009. Descubra os motivos que levaram à adoção desta nova ortografia, quais países fazem parte deste acordo e o que na prática mudou.

### **Pedagogia Empresarial**

Saiba como atuar na área da Pedagogia Empresarial através do conhecimento sobre os processos de aprendizagem, o comportamento humano e a dinâmica das organizações. Aprenda também como aplicar esse conhecimento na prática de treinamento e capacitação de Recursos Humanos.

### **Plano de Negócios de Sucesso**

Aprenda a analisar a viabilidade de um empreendimento, a identificar e avaliar uma oportunidade de investimento e a determinar e captar os recursos necessários. Saiba desenvolver atitudes empreendedoras, assumir riscos e ter iniciativa.

### **Redação Empresarial**

Escrever não é um bicho de sete cabeças. A correspondência empresarial pode ser bem escrita, com palavras simples, conhecidas e sem exageros. Vença o medo de escrever, desenvolvendo suas ideias com sucesso. Capacite-se para utilizar a comunicação escrita, visando atingir a qualidade requerida no exercício da profissão.

### **Responsabilidade Ambiental**

Conscientize-se sobre a sua responsabilidade em cuidar e preservar o meio ambiente.

### **Reuniões Eficazes – Técnicas de Planejamento e Condução**

Saiba como planejar reuniões de forma que sejam estabelecidas necessidades e prioridades como tempo, ações, local e pauta. Entenda como motivar os participantes, fazendo com que a reunião seja produtiva.

### **Secretariado**

Aprenda a gerenciar processos administrativos, financeiros e a planejar e organizar a rotina de trabalho em empresas. Desenvolva suas habilidades e competências, saiba como auxiliar executivos na preparação de apresentações e na organização de eventos e encontros de negócios. Torne-se um profissional indispensável para qualquer tipo de empresa!

### **Técnicas Eficazes para Falar em Público**

Aprenda a trabalhar suas habilidades comunicativas. Saiba a importância de se falar bem, quais fatores podem interferir no processo comunicativo e como lidar com os diferentes públicos. Conheça ainda dicas para se sentir seguro ao falar em público.



# 5. Proteção pessoal

## 5.1 Definições

### **Usuário:**

É a pessoa física titular de plano de assistência 24 horas, contratada junto à contratante.

### **Eventos previstos:**

**Acidente pessoal, assalto, agressão, roubo e furto** envolvendo o usuário, seu veículo ou residência, e ferimentos pessoais decorrentes destes, devidamente declarados às autoridades competentes.

### **Acidente pessoal:**

É a ocorrência de fato exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível, que cause lesões físicas e tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência. **Importante:** a definição de acidente pessoal não inclui doença, independentemente de qual seja.

### **Limite:**

É o valor máximo dos serviços de assistência a cargo da TEMPO USS, bem como outros pré-requisitos para o acionamento de determinadas modalidades desses mesmos serviços.

### **Abrangência:**

É o critério de limitação ao direito de acionamento de determinados serviços de assistência, estabelecido em função do domicílio do usuário e o local em que ocorreu o evento que dará ensejo à prestação do serviço respectivo.

### **Domicílio do usuário:**

É o município de domicílio do usuário, no Brasil, constante do cadastro.

## 5.2 Prazos / vigências

O serviço de assistência será prestado de acordo com o período de vigência adquirido pelo usuário, junto à contratante e desde que a estada do mesmo fora de sua residência habitual não seja superior a 60 dias consecutivos.

Em relação a cada adesão, o direito a prestação dos serviços de assistência caducará automaticamente na data em que o usuário deixar de ter residência habitual no Brasil ou ainda na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

## 5.3 Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

## 5.4 Serviços

Serviços disponíveis no Brasil (sem franquia).

#### 5.4.1 Troca de hospital

Se, em consequência de evento previsto, o usuário necessitar de remoção para um outro centro hospitalar mais adequado, a TEMPO USS encarrega-se de providenciar o serviço. A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à TEMPO USS, que determinará, ainda, o meio de transporte mais apropriado para a transferência.

O meio de transporte utilizado, quando sugerido pelo médico afiliado à TEMPO USS, poderá ser via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico. Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção ou a repatriação do usuário, bem como a escolha do meio de transporte.

Quando em viagem, caso o usuário se encontre a uma distância superior a 1.000 km, a repatriação só se efetuará em avião de linha regular, respeitando o limite estabelecido acima. A TEMPO USS reserva-se o direito de propriedade sobre os bilhetes de passagens de retorno previsto e não utilizados.

**Limite:** R\$5.000,00/evento.

#### 5.4.2 Transporte do corpo

Se, em consequência de evento previsto, ocorrer o falecimento do usuário, a TEMPO USS atentar-se-á às formalidades administrativas necessárias para o transporte do corpo, transportando-o em esquife standard até o município de domicílio do usuário no Brasil (ou trecho equivalente), não estando incluídas as despesas relativas ao funeral e enterro.

**Limite:** R\$1.000,00/evento

\*não estão incluídas as despesas relativas ao funeral e enterro.

#### 5.4.3 Avisos urgentes

No caso de evento previsto, a TEMPO USS poderá, se comunicada, avisar seus parentes ou sua empresa sobre o seu estado de saúde e localização.

#### 5.4.4 Informação e envio de documentos em casos de perda ou roubo

No caso de perda ou roubo de documentos do usuário, indispensáveis ao prosseguimento da viagem, a TEMPO USS prestará informação sobre os órgãos competentes para obtenção de passaporte ou outras medidas necessárias. Se existirem documentos substitutos ou cópia autenticada no domicílio do usuário, a TEMPO USS poderá, opcionalmente, remetê-los até o local onde se encontre o usuário, desde que prévia e expressamente autorizada pelo usuário.

**Limite:** sem limite.

#### 5.4.5 Dicas sobre bloqueio de cartão de crédito

A Central de Atendimento TEMPO USS fornecerá informações sobre procedimentos para bloqueio de cartões de crédito, bem como telefones das administradoras de cartões para contato direto do usuário.

**Observação:** a TEMPO USS não se responsabilizará pelo bloqueio dos cartões.

**Limite:** sem limite.

#### 5.4.6 Dicas sobre bloqueio de celular

A Central de Atendimento TEMPO USS fornecerá ao usuário os telefones de concessionárias para que ele possa solicitar o bloqueio. Este serviço está restrito a aparelhos de celular pós-pago.

**Limite:** sem limite.

**Observação:** a TEMPO USS não se responsabilizará pelo bloqueio dos celulares.

#### 5.4.7 Dicas sobre cheques perdidos ou roubados

A TEMPO USS fornecerá o telefone e/ou endereço do site da Serasa para que o usuário entre em contato e cadastre seus cheques roubados ou perdidos no Sistema Serasa de Consulta de Cheques. O Sistema Serasa proporciona proteção parcial e temporária através da comunicação aos usuários do Sistema Serasa e não substitui o processo de sustação no banco emissor.

**Limite:** sem limite.

**Observação:** A TEMPO USS não se responsabilizará pelo cadastramento no sistema de comunicação ou pelo processo de sustação dos cheques perdidos ou roubados junto ao banco emissor.

Serviços disponíveis no Brasil (mais de 50km)

#### 5.4.8 Transporte para familiar

Se, em consequência de evento previsto, o usuário ficar hospitalizado por um período superior a 10 dias e caso não se encontre nenhum familiar ou outra pessoa no local que o possa acompanhar, a USS suporta as despesas com a passagem de ida e volta de avião em classe econômica ou outro meio de transporte alternativo, à critério da TEMPO USS, para que um familiar possa ficar junto do usuário.

**Limite:** 1 passagem/evento (ida e volta, classe econômica).

#### 5.4.9 Hospedagem para a família

Em complementação ao item anterior, a TEMPO USS encarrega-se de suportar as despesas com estada em hotel do familiar acompanhante do usuário hospitalizado. A TEMPO USS responsabiliza-se tão somente pelas diárias de hotel, excluídas todas e quaisquer despesas extras, tais como telefonemas, restaurantes, frigobar e similares.

**Limite:** diária de R\$100,00 até 10 dias/evento.

**Observação:** este serviço está condicionado à utilização do serviço de transporte e envio de familiar.

## 5.5 Exclusões gerais

A TEMPO USS não será responsável pelos gastos pessoais ou fornecimento de assistência nas seguintes situações:

- Doenças crônicas ou preexistentes;
- Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente, por atividades criminosas ou dolosas do usuário, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do usuário ou causados por má fé;
- Acontecimentos ou consequências causadas por tentativa de suicídio;
- Danos sofridos pelo usuário em consequência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem prescrição médica;
- Despesas com aquisição de óculos, lentes, muletas e próteses em geral;
- Danos sofridos em consequência da prática de esportes radicais, tais como, mas não limitados a, alpinismo, ski aquático, caça, pesca submarina, esgrima, esportes que utilizem arma de fogo, e de práticas desportivas em competição ou treino para competição e apostas;
- Assistências em consequência de um acidente laboral;
- Todos os gastos ocasionados pelo diagnóstico ou tratamento de um estado fisiológico (exemplo: gravidez), parto, exame pré-natal e qualquer tipo de check-up médico geral;
- Transporte ou remoção sanitária, caso o usuário possa ser tratado localmente;
- Danos sofridos em consequência de atos de terrorismo, guerras, revoltas populares, greves, sabotagem, tumultos e quaisquer perturbações de ordem pública;
- Danos sofridos em decorrência de atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- Danos sofridos em consequência direta ou indireta de irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- Danos sofridos em decorrência de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, tempestade ciclônica atípica, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos etc.;
- Utilização indevida de cartões de crédito, celulares e/ou cheques perdidos ou roubados.

## 6. Estética e beleza

### 6.1 Descrição

Acesso à rede credenciada de estética e beleza, com descontos nos serviços oferecidos. A TEMPO USS será responsável por fornecer as informações dos centros estéticos credenciados (endereços, telefones, serviços e descontos oferecidos) e também agendamento, quando solicitado. O serviço de bem-estar é exclusivo para as cidades de São Paulo e Rio de Janeiro.

### 6.2 Atendimento

O atendimento para informações será feito através da Central de Assistência 24 horas, 7 dias por semana. O atendimento por parte da rede credenciada está vinculado ao horário praticado por cada estabelecimento, da mesma forma que o agendamento dependerá dos horários disponíveis.

### 6.3 A rede credenciada

Os centros estéticos participantes são estabelecimentos selecionados com base nos serviços e descontos oferecidos, quantidade e abrangência geográfica de suas filiais e qualidade dos serviços prestados. Estão localizados nas principais capitais do território brasileiro, podendo, ou não, abranger outras cidades que não sejam capitais.

A rede conveniada, bem como os serviços e/ou descontos oferecidos pelos credenciados, estão sujeitos a mudanças, alterações, substituições e/ou exclusões sem necessidade de aviso prévio. As atualizações da rede credenciada estarão sempre disponíveis na Central de Atendimento 24 Horas.

**Importante:** a TEMPO USS está preparada para atender de acordo com as condições do produto nas cidades conveniadas, através de rede credenciada. Para o serviço de bem-estar, nas cidades que não tenham infraestrutura, será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento.

**Expansão:** caso haja necessidade de ampliação dos estabelecimentos credenciados, a TEMPO USS poderá ampliar a rede credenciada nas capitais do território brasileiro, podendo, ou não, abranger outras cidades que não preencham este requisito, sem alterações no escopo contratual. A expansão dependerá da disponibilidade e da infraestrutura local, além do interesse do parceiro potencial.

### 6.4 Material de divulgação

O material de divulgação para o usuário será desenvolvido e produzido pela contratante. A produção, impressão e envio do material de divulgação aos usuários será de responsabilidade da contratante.

Todo o material de divulgação deverá ser aprovado pela TEMPO USS antes da impressão.

### 6.5 Responsabilidade

A responsabilidade por quaisquer tratamentos oferecidos aos usuários é exclusiva do centro estético credenciado. A TEMPO USS exime-se de quaisquer responsabilidades pelos resultados dos tratamentos escolhidos pelo usuário.

## 6.6 Reclamações

Quaisquer reclamações no que diz respeito à qualidade dos serviços de atendimento ou do atendimento recebido da rede credenciada deverão ser imediatamente comunicadas pela contratante à TEMPO USS, de modo que possam ser tomadas as providências necessárias.

## 6.7 Prazos / vigências

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

## 6.8 Âmbito territorial

Principais capitais, podendo ou não abranger outras cidades do território brasileiro.

## 6.9 Serviços

### 6.9.1 Descontos

A Central de Atendimento TEMPO USS informará, quando solicitado pelo usuário, endereços e telefones dos centros estéticos credenciados, bem como dos serviços e descontos oferecidos. A informação será dada com base na localização geográfica do usuário e no tipo de serviço solicitado. Para utilizar a rede credenciada, o usuário deverá apresentar, no centro estético escolhido, o cartão do cliente contratante juntamente com a cédula de identidade.

O agendamento poderá ser feito diretamente pelo usuário, ou ainda efetuado pela Central de Atendimento, caso solicitado pelo usuário, e dependerá dos horários disponíveis no centro estético escolhido. A Central necessitará de todas as informações para conciliar os horários disponíveis.

O pagamento pelos serviços utilizados nos centros estéticos, bem como por quaisquer produtos adquiridos ou utilizados, ficará por conta do usuário.

### 6.9.2 Bem-estar

O bem-estar consiste de serviço gratuito oferecido ao usuário. Dependendo da localidade, o usuário terá à sua disposição, gratuitamente, uma sessão de tratamento corporal **ou** uma sessão de tratamento facial **ou** uma sessão de depilação **ou** manicure **ou** pedicure **ou** shiatsu. A sessão de depilação dependerá do centro estético escolhido, podendo ser meia-perna ou axila ou sobancelha ou virilha **ou**, ainda, uma combinação de 2 serviços, conforme disponibilidade local.

Quaisquer complementos oferecidos pelos centros estéticos constituem mera liberalidade e não implicará em mudanças no escopo dos serviços contratados.

A Central de Atendimento TEMPO USS será responsável pelas informações ao usuário, além do agendamento da sessão de tratamento corporal ou facial no centro estético. Após solicitação e escolha do serviço pelo usuário, a Central de Atendimento Tempo USS procederá ao agendamento, que será feito com um mínimo de 1 semana de antecedência. A Tempo USS não será responsável por eventuais agendamentos acima deste período causados por falta de disponibilidade de horários ou excesso de solicitações para um centro estético específico.

Caso o usuário tenha necessidade de cancelar o agendamento da sessão (massagem ou depilação ou manicure ou pedicure), este deverá contatar a Central de Atendimento Tempo USS com antecedência mínima de 48 horas. O usuário poderá cancelar até 2 vezes o agendamento do serviço. Na ocorrência de cancelamento sem a antecedência mínima descrita ou da quantidade de cancelamentos ter sido alcançada, a usuária NÃO TERÁ direito a outro agendamento e ao serviço bem-estar.

O usuário terá direito a uma única utilização do serviço bem-estar durante o período contratado.

**Abrangência:** cidades de São Paulo e Rio de Janeiro.

#### **Notas**

1. Os serviços de bem-estar são exclusivos para o titular do serviço contratado e sujeito à disponibilidade de centros estéticos na sua cidade.
2. O tipo de serviço disponível em cada cidade (massagem corporal, massagem facial, depilação, manicure, pedicure ou shiatsu) dependerá da disponibilidade dos centros estéticos disponíveis na cidade para cadastramento.
3. O credenciamento de rede atuará nas cidades com mais de 300.000 habitantes, e desde que haja utilização do serviço bem-estar. Nas capitais ou cidades com grande número de vidas, o credenciamento obedecerá à análise de suficiência de rede. Solicitações e indicações para novos credenciamentos obedecerão a essa análise e poderão, ou não, ser efetivados.
4. Não há obrigatoriedade de centros estéticos cadastrados em diversos bairros da cidade. O usuário, ao escolher um serviço específico, deverá se encaminhar ao centro estético indicado pela Central de Atendimento.
5. Os serviços só poderão ser solicitados durante a vigência do contrato.
6. O usuário deverá ligar para a Central de Atendimento, e solicitar informações e o envio do cupom.

# 7. Segunda opinião médica – EUA

## 7.1 Segunda opinião médica – EUA

A segunda opinião médica – EUA é um parecer a respeito do diagnóstico, conduta ou prognóstico relativo a um caso clínico, emitido por um centro hospitalar dos Estados Unidos, escolhido pela Central de Atendimento da TEMPO USS, a pedido do médico do usuário ou pelo próprio usuário.

A Central de Atendimento opera de segunda a sexta, das 8h às 20h, exceto feriado.

## 7.2 Benefícios

- Presteza, fidelidade e sigilo na troca de informações;
- Parecer de profissionais de notória autoridade a respeito da melhor maneira de proceder em casos de dificuldade.

## 7.3 Patologias e situações sujeitas à segunda opinião médica

A segunda opinião médica – EUA será emitida com relação a qualquer doença considerada justificadamente grave pelo médico assistente do usuário, ou pelo próprio usuário a fim de contribuir no estabelecimento de sua conduta, ante:

- Incerteza quanto à exatidão do diagnóstico por parte do médico ou do paciente depois de realizados todos os procedimentos clínicos e laboratoriais cabíveis;
- Divergência entre especialistas com relação ao tratamento adequado.

## 7.4 Operacionalização

A segunda opinião médica – EUA poderá ser solicitada pelo profissional médico devidamente habilitado que estiver assistindo ao usuário, ou pelo usuário. A Central de Atendimento da TEMPO USS orientará sobre o preenchimento do Formulário de Requisição do Serviço e envio dos exames relacionados ao diagnóstico. O formulário, com toda a documentação, deverá ser enviado à Central de Atendimento e, após o recebimento, a Central enviará para os Estados Unidos onde um médico qualificado emitirá um parecer médico. A Central de Atendimento se responsabiliza pelas despesas de envio dos exames aos Estados Unidos, e retorno dos mesmos ao usuário. As despesas de envio dos documentos até a Central de Atendimento serão de responsabilidade do usuário.

O usuário da segunda opinião médica – EUA deverá estar e manter residência fixa no território nacional.

## 7.5 Procedimentos

O usuário deverá preencher o formulário de requisição da segunda opinião médica EUA e enviar todos os exames relacionados e o parecer médico obtido referente ao seu estado de saúde à Central de Atendimento.

Relação dos exames médicos desejáveis para o envio da segunda opinião médica EUA:

- Exames físicos e histórico médico completo (cópia);
- Todos os raios-x, angiografia, tomografia ou outros testes relacionados ao caso;
- Disquetes, vídeos de endoscopia, fitas do ecocardiograma relacionados ao caso;



- Slides da patologia, contendo amostras de tecido ou qualquer exame/informação adicional que tenha sido fator decisivo ou tenha parte significativa no diagnóstico do usuário;
- Os documentos enviados e devolvidos serão traduzidos por médico habilitado;
- Caso seja necessária a realização de exames adicionais solicitados pelo centro médico responsável pela realização da segunda opinião médica, será de responsabilidade do usuário providenciá-los. Estes deverão seguir os mesmos critérios de envio previamente estabelecidos.

O **parecer médico** consistirá na recomendação de agendamento para uma avaliação mais completa ou tratamento que será realizado pelo usuário. Caso seja necessária a realização de novos exames/testes, o usuário deverá providenciá-los e arcar com suas despesas. Após analisar os dados enviados pelo usuário, o centro hospitalar poderá concordar que o tratamento que a paciente estiver recebendo ou for receber é o suficiente e que eles não podem prover nenhuma melhoria adicional. Uma vez enviado o parecer médico ao usuário, caso este não aceitar ou não concordar com o parecer, não será realizada uma nova solicitação de segunda opinião junto a qualquer outro centro hospitalar e o caso será dado por encerrado.

## 7.6 Modelo formulário para preenchimento

Formulário de requisição segunda opinião médica.

## 7.7 Sigilo e ética médica

A interferência de um segundo profissional na abordagem de um caso clínico envolve inúmeras implicações de ordem ética. Tanto os dados do usuário, sujeito da prestação de serviços descrita, quanto a segunda opinião só são acessados pelos médicos envolvidos no caso.

## 7.8 Prazo de retorno das informações

O **prazo** médio para retorno das informações obtidas é de 20 dias úteis, a contar da entrada de todos os exames solicitados juntamente com o formulário preenchido.

Fatores imponderáveis e/ou de força maior podem atrasar o trânsito da informação: impedimento do profissional emissor da segunda opinião médica por motivo de força maior, pane nos sistemas eletrônicos, acidentes imprevistos. Estes fatores, ocorrências inesperadas de ordem logística, não constituem regra, mas sim exceções. Nestas circunstâncias, a Central de Atendimento da TEMPO USS prestará todas as informações sobre o andamento do processo ao médico solicitante ou ao usuário.

## 7.9 Prazos / vigências

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

## 7.10 Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

## 7.11 Exclusões gerais

- **Serviços solicitados diretamente pelo usuário, sem prévio consentimento da Central de Atendimento;**
- **Pagamento de reembolso;**
- **Qualquer tipo de despesa realizada durante o tratamento/cirurgia e despesas correspondentes a assistências médicas, farmacêuticas, hospitalares e odontológicas pagas pelo usuário no Brasil e no exterior.**

# 8. Assistência farmacêutica

## 8.1 Definição

Farmácia e medicamentos é um serviço que propicia acesso a medicamentos com descontos, adquiridos em drogarias credenciadas pela ePharma.

O produto é um conjunto de serviços de suporte aos nossos clientes, que resulta da experiência da TEMPO USS em administração de serviços especializados de relacionamento, gestão de redes de prestadores de serviços e na área de administração de benefícios de farmácia.

## 8.2 Prazos / vigências

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

## 8.3 Âmbito territorial

Nas principais cidades brasileiras.

## 8.4 Identificação

Os usuários são identificados na rede credenciada através do CPF, sendo necessário ligar antes na Central de Atendimento para o fornecimento da senha de identificação.

## 8.5 Serviços

### 8.5.1 Locais de farmácias

A Central de Atendimento 24 horas oferece suporte completo para o usuário, com as informações sobre telefones e endereços das farmácias credenciadas mais próximas, conforme sua necessidade.

### 8.5.2 Descontos em medicamentos

Sempre que necessário, o usuário terá à sua disposição uma rede de farmácias credenciadas, onde poderá adquirir medicamentos com descontos sobre o preço máximo ao consumidor, conforme abaixo:

Descontos de 15% a 60% sobre o Preço Máximo ao Consumidor (PMC) para os medicamentos contemplados na lista;

O valor equivalente ao PMC para os demais medicamentos, aprovados pela ANVISA, publicadas na ABCFARMA, que não integram a lista.

**Importante:** ePharma praticará o menor preço entre o preço ePharma e o preço promocional do dia da loja. Não são considerados preços promocionais aqueles decorrentes de programas de fidelidade da farmácia, programas de adesão ao tratamento, entre outros.

Não será autorizada pelo Sistema ePharma a venda de medicamentos fracionados e manipulados.

**Limite:** sem limite.

## 9. Rede Best Price

### 9.1 Definição

A rede Best Price é uma rede de estabelecimentos comerciais e/ou de serviços, em convênio com a TEMPO USS – Assistência 24 Horas, com a finalidade de oferecer descontos e benefícios diversos aos seus usuários.

Oferecendo uma gama de produtos e serviços em segmentos focados em comodidade, entretenimento e conveniência, a rede Best Price possui desde estacionamentos e locadoras de automóveis até site de compras pela internet.

### 9.2 Benefícios

Os benefícios oferecidos pelos estabelecimentos participantes da rede conveniada poderão abranger descontos e/ou benefícios, sempre de acordo com a negociação entre o estabelecimento e a TEMPO USS – Assistência 24 Horas.

### 9.3 Operacionalização

O usuário deverá imprimir o cupom de desconto disponibilizado no site da rede Best Price, mediante identificação de seu cadastro por meio de CPF ou CNPJ. Para obtenção do desconto, o cupom deverá ser apresentado no momento do pagamento ao parceiro credenciado.

### 9.4 A rede conveniada

A rede conveniada, bem como os serviços e/ou produtos oferecidos pelos conveniados, estão sujeitos a mudanças, alterações, substituições e/ou exclusões sem necessidade de aviso prévio. As atualizações da rede conveniada estarão sempre disponíveis no site [www.redebestprice.com.br](http://www.redebestprice.com.br).

### 9.5 Prazos / vigências

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

### 9.6 Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

# 10. Informação Nutricional – Nutriline

## 10.1 Definição

A Nutriline disponibiliza aos seus usuários informações sobre alimentação e nutrição de forma simples e objetiva. A cada contato, o usuário receberá dicas e comentários, motivando-o a utilizar o programa de forma contínua e a alcançar seus objetivos.

A Central de Atendimento do Nutriline é composta por analistas de suporte nutricional (graduandas em Nutrição), treinadas e supervisionadas por nutricionista responsável.

A Central opera de segunda a sexta, das 8h às 20h (exceto aos feriados). As informações poderão ser disponibilizadas ao usuário via telefone, e-mail, fax ou correio, conforme a preferência de cada usuário.

Atendimento via tronco chave DDD 11 para ligações provenientes de São Paulo e da Grande São Paulo e via DDG 0800 para ligações das demais cidades.

Os serviços abaixo são destinados a adultos e idosos, nas mais diferentes etapas da vida, podendo ser fornecida dicas sobre alimentação de crianças e adolescentes (de 3 a 19 anos).

**Importante:** para melhor entendimento, as informações por telefone só poderão ser disponibilizadas para um adulto.

## 10.2 Prazos / vigências

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

## 10.3 Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

## 10.4 Serviços

### 10.4.1 Cadastro pessoal

Este serviço é o primeiro contato do usuário, como orientação de adequação de peso e estatura (IMC – índice de massa corpórea) com o programa. Seu objetivo é coletar informações básicas para nortear, orientar e acompanhar os serviços a serem prestados ao usuário, como a classificação do perfil nutricional de acordo com o peso e a estatura (IMC – índice de massa corpórea).

Dependendo da idade (criança/adolescente), a Central só coletará os dados para cadastro, não fornecendo a classificação nutricional.

### 10.4.2 Calorias na medida

Consulta rápida do valor calórico dos alimentos, incluindo uma vasta quantidade de alimentos in natura, preparações caseiras e alimentos industrializados. Além disso, as informações do calorias na medida permitem a comparação entre itens da mesma categoria e entre diferentes porções de um mesmo alimento.

#### 10.4.3 Dicas de hábitos alimentares

Identificação e avaliação de hábitos cotidianos inadequados que tenham relação com a alimentação e que possam estar interferindo na qualidade de vida do usuário como um todo. A partir da avaliação do perfil pessoal, o usuário receberá informações e dicas, com o intuito de despertar seu interesse em cuidar melhor de sua saúde, hábitos de vida e alimentares, estimulando assim uma melhora em sua qualidade de vida.

#### 10.4.4 Dicas de educação alimentar

Avaliação dos hábitos alimentares do usuário de forma qualitativa através de uma breve descrição de seu consumo alimentar cotidiano. A partir da identificação dos hábitos alimentares do usuário, a Central oferece orientações alimentares práticas e direcionadas aos principais pontos identificados, de acordo com as porções dos Grupos Alimentares descritos na Pirâmide Alimentar Brasileira.

#### 10.4.5 Cardápio Qualitativo

Este serviço sugere um modelo de cardápio/esquema alimentar que orienta o usuário quanto às combinações mais adequadas dos alimentos nas principais refeições (almoço e jantar) de forma qualitativa. Juntamente com o cardápio, o usuário recebe dicas dos alimentos a serem consumidos nas refeições intermediárias (lanche da manhã e lanche da tarde) e desjejum, para assim manter uma alimentação saudável, através de sugestões alimentares criativas e atraentes. Juntamente ao cardápio, serão enviados materiais de apoio, como a Pirâmide Alimentar Brasileira e a Tabela de Equivalência de Porções.

#### 10.4.6 Nutrição no dia a dia

Através da Central de Atendimento, o usuário terá à sua disposição informações nutricionais, dicas e atualidades envolvendo uma grande variedade de temas, atendendo às dúvidas mais frequentes. Este serviço baseia-se em um complexo arquivo de informações, constantemente atualizado, e abrange os seguintes temas:

- Informações Gerais;
- Nutrição e esporte: assuntos relacionados à alimentação ideal para esportistas nas diferentes modalidades e nos diferentes momentos de treino, com o intuito de obter melhor desempenho e melhores resultados na composição corporal;
- Nutrição e saúde: temas diversos que relacionam os hábitos alimentares à qualidade de vida;
- Curiosidades: informações sobre os alimentos e suas peculiaridades;
- Nutrição x adolescentes: alimentação ideal para adolescentes e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares;
- Nutrição x crianças: alimentação ideal para crianças e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares;
- Nutrição x idoso: alimentação ideal para idosos e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares;
- Mulher e homem: aborda peculiaridades da vida da mulher e do homem e estratégias alimentares para melhorar os sintomas mais comuns referentes a cada fase da vida;
- Patologia e nutrição: orientação alimentar para auxiliar de forma qualitativa no tratamento das patologias mais comuns encontradas na população em geral;
- Propriedades dos alimentos: informa as propriedades nutricionais de diversos alimentos e seus benefícios à saúde;
- Nutrição e estética: dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética.

**Observação:** o conteúdo transmitido pelo serviço possui caráter informativo e não substitui a orientação de um profissional nutricionista.

# 11. Personal fitness

## 11.1 Prazos / vigências

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

## 11.2 Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

## 11.3 Serviços

### 11.3.1 Personal fitness

A orientação personal fitness é realizada via telefone, através de profissional qualificado, formado em Educação Física. O objetivo é orientar o usuário sobre atividades físicas, melhor condicionamento e qualidade de vida.

Nosso programa com sugestões de atividades físicas respeitará a individualidade, direcionando para os objetivos do usuário, conforme idade, sexo, bem como sua disponibilidade.

O trabalho poderá ser complementado e obterá melhores resultados, se for desenvolvido com a parceria do programa Nutriline.

**Importante:** o usuário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento formalizar sua solicitação, sendo que o retorno será em até 48h. Todas as informações sobre atividades físicas são por telefone, lembrando que é importante o usuário procurar um clínico geral e seguir suas recomendações antes de iniciar suas atividades físicas, para garantir que sua saúde não apresentará nenhum problema com o novo ritmo de vida.

#### **Benefícios do produto:**

- Melhor disposição para as atividades do dia a dia, maior prazer para o trabalho, lazer e convívio social;
- Orientação e auxílio na prevenção de doenças e na recuperação mais rápida e com maior facilidade;
- Prevenção à osteoporose, estando as mulheres muito mais propensas aos problemas relacionados à condição – quanto mais cedo se iniciar uma atividade física bem orientada e associada a outros procedimentos corretos, mais diminuem as possibilidades de sofrer com as consequências da doença;
- Pessoas ativas possuem tendência a ter o seu peso dentro da faixa normal e mantê-lo com mais facilidade e por mais tempo do que as sedentárias;
- O ativo apresenta pressão arterial e frequência cardíaca mais baixa do que o sedentário, tanto em repouso quanto em atividade. Desta forma, o ativo suporta por mais tempo o exercício, enquanto o sedentário tem certas limitações cardiovasculares.
- A pessoa ativa tem maior VO<sub>2</sub> (volume de oxigênio pulmonar) e suporta atividades de longa duração com mais facilidade;
- A atividade física melhora a postura e ajuda a combater maus hábitos como o fumo, entre outros.



## 12. Cartão alimentação

### 12.1 Definições

**Usuário/beneficiário:**

É a pessoa física com até 65 anos na contratação, contratante ou beneficiária do plano de assistência 24 horas, contratado junto à contratante.

**Evento previsto:**

Morte natural ou morte acidental.

### 12.2 Prazos / vigências

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

### 12.3 Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

### 12.4 Cartão alimentação

No caso de morte do usuário, após a solicitação da contratante, a TEMPO USS fornecerá o vale alimentação por meio de cartão magnético, no prazo máximo de 15 dias úteis. O valor do vale alimentação será de R\$ 200,00 por 6 meses e será creditado durante os meses contratados no cartão magnético para uso exclusivo do beneficiário, nos estabelecimentos credenciados com a operadora emissora do cartão.

### 12.5 Operacionalização

A entrega do benefício será operacionalizada pela USS, no prazo de 15 dias úteis, contado a partir do recebimento da solicitação e de todas as informações e documentações necessárias. O cartão magnético para crédito do vale alimentação será enviado pelos correios e deverá ser utilizado para todos os créditos que serão efetuados. O prazo de validade do cartão magnético e vale alimentação é de 90 dias após o último crédito.

A ocorrência de catástrofes, tais como enchentes, greves, ou outros fatores súbitos e involuntários poderão eventualmente interferir no prazo de entrega do vale alimentação.

# 13.Cesta básica

## 13.1 Definições

**Usuário:**

É a pessoa física com até 65 anos na contratação, contratante ou beneficiária do plano de assistência 24 horas, contratado junto à contratante.

**Evento previsto:**

Morte natural ou morte acidental.

## 13.2 Cesta básica

- No caso de evento previsto predefinido pela contratante, a TEMPO USS garante o fornecimento, ao beneficiário, de cesta básica, entregue no local e dia acordados entre as partes, conforme pacote contratado.
- O valor da cesta básica será tomado como indicativo e referencial. Dependendo do destino de entrega e das marcas dos alimentos disponíveis à época, o valor referencial da cesta básica poderá apresentar oscilações para cima ou para baixo. O valor abrangerá a seguinte composição: gêneros alimentícios, embalagem para transporte e frete.
- A cesta básica será composta por 5 itens mínimos obrigatórios (arroz, feijão, café, açúcar e óleo) e por outros itens complementares que dependerão da oferta de preço e mercado da época, completando o valor contratado.

**Limite:** 6 cestas de R\$ 200,00 cada.

**Importante 1:** a composição da cesta básica poderá ser alterada em consequência da oferta de mercado e/ou oscilações de preço e mercado. Em relação às eventuais oscilações de preços, os itens poderão ser substituídos em quantidade ou marca e/ou excluídos para manter o limite referencial de valor.

**Importante 2:** será responsabilidade da contratante comunicar ao usuário todas as condições ora estabelecidas.

## 13.3 A parceria

Visando prestar o melhor serviço, a TEMPO USS possui acordos operacionais com fornecedores comprovadamente especializados e comprometidos com o objetivo principal da TEMPO USS – garantir a satisfação de nossos clientes.

## 13.4 Controle de qualidade

A TEMPO USS e seus parceiros trabalham com alimentos selecionados, valorizando a qualidade através da utilização de grupos de produtos. A composição específica de cada cesta é elaborada de acordo com o perfil de nosso cliente, adequando-a também à disponibilidade de verba.

Os produtos que deverão compor a cesta básica passam por rigoroso controle de qualidade, onde são verificadas a gramatura, textura, condições e fechamento das embalagens individuais. Os prazos de validade são controlados levando-se em consideração os prazos definidos pelo fabricante dos produtos nas embalagens.

## 13.5 Operacionalização

A contratante deverá designar um responsável pela solicitação de cesta básica à TEMPO USS. O evento previsto, constatado e verificado pela contratante, deverá ser comunicado à TEMPO USS por meio de solicitação de envio de cesta básica, contendo as seguintes informações básicas: nome do usuário, nome do beneficiário, endereço de entrega, referências, telefone de contato, nome de outras pessoas autorizadas a receber o benefício e endereço alternativo próximo ao endereço do usuário (raio máximo de 3 km).

A solicitação para a entrega da cesta básica deverá ser feita pela área de sinistros da contratante diretamente à TEMPO USS, cabendo à TEMPO USS a operacionalização para a entrega das mesmas, além do aviso ao beneficiário.

O prazo de entrega será contado a partir do recebimento da solicitação de envio de cesta básica pela TEMPO USS.

## 13.6 Embalagem para transporte

Para melhor atender às necessidades de nossos clientes, serão utilizadas embalagens de papelão ondulado, reforçadas e lacradas.

## 13.7 Sistema de entrega

A cesta básica disponibilizada pela TEMPO USS é acompanhada de um protocolo para comprovação do recebimento pelo beneficiário.

A qualidade do serviço de entrega domiciliar está diretamente relacionada à qualidade do cadastro com os dados do usuário e do beneficiário informados pela contratante à TEMPO USS, tais como endereço completo, referência, telefone, outras pessoas autorizadas a receber e endereço alternativo para entrega. O endereço alternativo deverá ser próximo ao endereço inicial do usuário (raio máximo de 3 km). No caso de mudanças nos endereços, a contratante deverá comunicar a TEMPO USS com uma antecedência mínima de 20 dias da data programada para entrega.

A entrega será feita em um dos endereços do beneficiário indicado pela contratante, proporcionando maior comodidade e conforto. Fica estabelecido o número de duas tentativas para entrega da cesta, após a certificação do cadastro, uma tentativa em cada endereço informado.

Em caso de não entrega ao beneficiário indicado após as duas tentativas acima, a TEMPO USS procederá a entrega da cesta básica a um prestador de serviços preferencial, cadastrado naquela cidade, ficando sob responsabilidade do beneficiário a retirada da cesta na base do prestador. A TEMPO USS se responsabilizará por comunicar ao beneficiário o endereço para retirada. A cesta ficará disponível na base do prestador para retirada pelo beneficiário pelo período de 10 dias, após o qual será inutilizada, ocorrendo a perda do direito de recebimento desta cesta.

As entregas poderão ser mensais, bimestrais ou trimestrais, conforme disponibilidade local e a critério da TEMPO USS. No caso de entrega bimestral, por exemplo, serão entregues duas cestas por vez, equivalente ao período de 2 meses.

## 13.8 Prazo de entrega

**Máximo:** 25 dias úteis, a partir do recebimento, pela TEMPO USS, da solicitação de envio de cesta básica.

Cabe ressaltar que o prazo de entrega incidirá somente na primeira entrega, pois ao receber a solicitação de envio da cesta básica, a TEMPO USS já procederá a programação das entregas posteriores, durante o prazo contratado.

### 13.9 Prazos / vigências

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

### 13.10 Âmbito territorial

A TEMPO USS está preparada para entregas em todo o Brasil, através de empresas transportadoras devidamente credenciadas. Havendo interesse, existe a possibilidade, vinculada a consulta prévia, de entrega em outros países; porém, por se tratar de produtos semi-perecíveis, a entrega será feita via aérea, cujos valores deverão ser reembolsados integralmente pela contratante à TEMPO USS.

### 13.11 Reclamações

Quaisquer reclamações no que diz respeito à qualidade dos serviços de assistência prestados ou do atendimento recebido dos prestadores deverão ser imediatamente comunicadas pela contratante à TEMPO USS, de modo que possam ser tomadas as providências necessárias.

# 14.Cesta bebê e mamãe

## 14.1 Definições

### **Beneficiário:**

É a pessoa física, de sexo feminino ou masculino, funcionária da empresa titular da apólice do seguro de vida contratado junto à contratante.

### **Evento previsto:**

Nascimento. Entende-se por filho, além de filho(s) natural(is), o(s) também adotado(s), conforme previsão constitucional (art. 227, § 6º, Cf/88). O vínculo da adoção constitui-se por sentença judicial (art. 47 Do estatuto da criança e do adolescente — ECA) e é irrevogável, isto é, após o trânsito em julgado da decisão judicial e lavrado o novo registro no cartório de registro civil competente, não haverá reversão (art. 39 Do ECA).

## 14.2 Cesta bebê e mamãe

Na ocasião do nascimento de filho do beneficiário, a TEMPO USS garante o fornecimento e envio da cesta bebê e mamãe, mediante solicitação do beneficiário ou da contratante (conforme combinado) no prazo máximo de 30 dias após o recebimento da solicitação.

### Itens da cesta bebê

Itens	Peso	Quantidade
Prendedor para chupeta	Un	1
Babadouro	Un	1
Protetor de seios	c/12	1
Algodão hidrófilo Anlace	25g	4
Óleo mineral Purulin Lifar	100ml	2
Chupeta Kuka Plus sil redondo	30g	1
Mamadeira New Baby	240ml	1
Cotonetes smart hastes flexíveis	c/70	2
Pomada para assadura Babyglos	30g	1
Loção hidratante Turma da Mônica	200ml	1
Termômetro clínico Panvel	c/1	1
Lenços umedecidos Cotton Kids	c/70	2
Escova p/ mamadeira	Un	1
Fralda descartável dia e noite P	c/48	2

## Itens da cesta bebê

Itens	Peso	Quantidade
Mamadeira média	150ml	1
Mamadeira pequena	60ml	1
Sabonete 123 Baby	80g	1
Shampoo Barbie suave s/sal	350ml	1
Talco Baby Poppy	100g	2
Embalagem	Un	1

## Itens da cesta mamãe

Itens	Quantidade
Açúcar refinado Caravelas	1
Arroz Extremo Sul tipo 1 5kg	1
Biscoito recheado Visconti sabor morango 125g	1
Biscoito Bauducco Levíssimo Cracker	1
Café em pó Pelé à vácuo extra	1
Extrato de tomate Bonare sachê	1
Farinha de trigo especial Fidalga	1
Farinha de mandioca crua Araruna	1
Feijão preto Alfredinho	1
Massa com ovos espaguete Mesaboa	1
Óleo de soja pet Corcovado	1
Pó de chocolate para pudim Neilar sachê	1
Sal refinado Salmonete	1
Sardinhas com óleo comestível Nautique	1

### **Importante:**

A composição da cesta bebê e mamãe poderá ser alterada em consequência de oscilações de preços do mercado. Em relação às eventuais oscilações de preços, os itens poderão ser substituídos em quantidade ou marca e/ou excluídos para manter o limite referencial de valor.

Caso nasçam gêmeos ou mais, a cesta referente ao bebê seguirá o número de filhos.

### 14.3 A parceria

Visando prestar o melhor serviço, a TEMPO USS possui acordos operacionais com fornecedores comprovadamente especializados e comprometidos com o objetivo principal da TEMPO USS – garantir a satisfação de nossos clientes.

### 14.4 Controle de qualidade

A TEMPO USS e seus parceiros trabalham com produtos selecionados, valorizando a qualidade através da utilização de grupos de produtos.

Os prazos de validade são controlados levando-se em consideração os prazos definidos pelo fabricante dos produtos nas embalagens.

### 14.5 Operacionalização

O prazo de entrega será contado a partir do recebimento da solicitação de envio de cesta bebê e mamãe pela TEMPO USS.

Não será possível fornecer o serviço caso não haja o envio da certidão de nascimento do filho do beneficiário.

Caso o beneficiário tenha dificuldades de envio da documentação esta responsabilidade será da empresa titular da apólice.

### 14.6 Embalagem para transporte

Para melhor atender às necessidades de nossos clientes, serão utilizadas embalagens de papelão ondulado, reforçadas e lacradas.

### 14.7 Sistema de entrega

A cesta bebê e mamãe disponibilizada pela TEMPO USS é acompanhada de um protocolo para comprovação do recebimento pelo beneficiário.

A qualidade do serviço de entrega domiciliar está diretamente relacionada à qualidade do cadastro com os dados do usuário e do beneficiário informados pela contratante à TEMPO USS, tais como endereço completo, referência, telefone, outras pessoas autorizadas a receber e endereço alternativo para entrega. O endereço alternativo deverá ser próximo ao endereço inicial do usuário (raio máximo de 3 km). No caso de mudanças nos endereços, a contratante deverá comunicar a TEMPO USS com uma antecedência mínima de 20 dias da data programada para entrega.

A entrega será feita em um dos endereços do beneficiário indicado pela contratante, proporcionando maior comodidade e conforto. Fica estabelecido o número de duas tentativas para entrega da cesta, após a certificação do cadastro, uma tentativa em cada endereço informado.

A TEMPO USS se responsabilizará por comunicar ao beneficiário o endereço para retirada. A cesta ficará disponível na base do prestador para retirada pelo beneficiário pelo período de 10 dias, após o qual será inutilizada, ocorrendo a perda do direito de recebimento desta cesta.

### 14.8 Prazo de entrega

**Máximo:** 30 dias, a partir do recebimento, pela TEMPO USS, da solicitação de envio de cesta bebê e mamãe.

## 14.9 Prazos / vigências

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

## 14.10 Âmbito territorial

A TEMPO USS está preparada para entregas em todo o Brasil, através de empresas transportadoras devidamente credenciadas.

## 14.11 Reclamações

Quaisquer reclamações no que diz respeito à qualidade dos serviços de assistência prestados ou do atendimento recebido dos prestadores deverão ser imediatamente comunicadas pela contratante à TEMPO USS, de modo que possam ser tomadas as providências necessárias.



# 15. Orientação profissional

## 15.1 Definições

### **Usuário:**

É a pessoa física titular ou usuária do serviço de orientação profissional, contratado junto à contratante, e que comprove com o respectivo comprovante do serviço e documento de identidade.

### **Carência:**

Período durante o qual a empresa prestadora de serviços está isenta de qualquer responsabilidade na prestação dos serviços descritos nesta proposta. Para fins desta proposta, a carência é de 60 dias a contar da inclusão do usuário no banco de dados da Assistência.

### **Evento:**

Manifestação da vontade por parte do usuário da utilização do serviço na ocorrência de desemprego, ou busca de oportunidade.

### **Assistência:**

É o serviço que será prestado pela TEMPO USS – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

### **Limite:**

É o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço, estabelecido em função do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, conforme definido neste contrato.

### **Prestadores:**

Pessoas jurídicas integrantes do cadastro e registro da TEMPO USS, aptas a prestarem os serviços previstos e necessários ao atendimento dos usuários, conforme contrato.

### **Domicílio do usuário:**

É o município de domicílio do usuário constante do cadastro.

### **Serviço:**

Assessoria na elaboração e avaliação do currículo. A TEMPO USS será responsável pelo preenchimento ou recebimento de formulário, orientação, revisão e confecção final do currículo do usuário.

## 15.2 Prazos/ vigências

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

## 15.3 Âmbito territorial

O serviço de assistência será prestado aos usuários devidamente cadastrados junto a Central da TEMPO USS, dentro do território brasileiro, em todas as capitais brasileiras ou via web, através da troca de e-mails.

## 15.4 Atendimento

Este serviço garante uma assistência personalizada, através do telefone de Discagem Direta Gratuita (DDG) 0800 730 9901, no Brasil, disponível de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, devendo fornecer todas as informações necessárias à perfeita caracterização do evento e necessidade do serviço, bem como a comprovação documentada.

## 15.5 Operação

Da manifestação da vontade de utilização do serviço por parte do usuário, a Central da TEMPO USS se encarregará das providências necessárias para a assessoria ao usuário, conforme descrita a seguir, obedecida a carência de 60 dias da data de inclusão do usuário no contrato.

Em caso de agendamento do serviço deste contrato, o eventual cancelamento deverá ocorrer com antecedência mínima de 24 horas.

Em caso de não comparecimento sem prévio cancelamento do serviço deste contrato, este será deduzido de seu limite anual de utilização.

Havendo a previsão de consulta pessoal, na impossibilidade por parte do usuário de se agendar para comparecer ao local indicado, será disponibilizado por e-mail o acesso às informações necessárias.

Os custos com ligações telefônicas realizadas pelo usuário para a prestação de serviço serão de sua responsabilidade, exceto aquelas realizadas para o número 0800 (ligações gratuitas) da Central da TEMPO USS.

## 15.6 Elegibilidade

A elegibilidade do usuário será verificada via telefone pela Central da TEMPO USS e comprovada durante o atendimento pessoal ou à distância. A consultoria de Recursos Humanos designada para a prestação dos serviços poderá, a qualquer momento durante o atendimento, solicitar documentos e informações ao usuário. No caso de recusa do usuário em fornecer documentos ou informações, a prestação de serviço será cancelada.

## 15.7 Serviços

### 13.7.1 Currículo

A Central da TEMPO USS disponibilizará uma equipe de consultores habilitados para a elaboração de currículo do usuário, através de consulta pessoal ou via e-mail, direcionando-o para a área de maior afinidade.

O currículo posteriormente elaborado será enviado via internet ou retirado em local determinado pela prestadora de serviço.

**Limite: 1 utilização/ano.**

**Importante: este serviço poderá ser realizado através de consultas pessoais em local determinado pela Central da TEMPO USS (pré-agendadas por telefone) e através de internet, as quais resultarão na elaboração de 1 currículo.**

### 15.7.2 Carta de apresentação

A equipe de consultores prestará auxílio na elaboração da carta de apresentação do usuário, ou fará uma revisão e avaliação da carta enviada, devolvendo-a com as sugestões para correção.

**Limite: 1 utilização/ano.**

### **15.7.3 Orientação profissional**

A equipe de consultores prestará auxílio ao usuário sobre sua carreira acadêmica ou profissional, identificando potencialidades e competências, além de seus pontos fortes e fracos.

**Limite: 1 utilização/ano.**

### **15.7.4 Orientação para entrevistas**

A equipe de consultores prestará auxílio ao usuário de como ele deve se comportar ao ser contatado por uma empresa, como enfrentar uma entrevista, dicas de postura, tipo de roupa, perguntas mais freqüentes elaboradas pelo entrevistador, além dos esclarecimentos de suas dúvidas pessoais.

**Limite: 1 utilização/ano.**

### **15.7.5 Contatos profissionais**

A equipe de consultores enviará um mailing contendo informações de e-mail, endereços e telefones de até 30 empresas e consultorias de Recursos Humanos na capital onde o profissional pretender atuar.

**Limite: 1 mailing/ano.**

### **15.7.6 Dicas para networking**

A equipe de consultores prestará auxílio ao usuário sobre como utilizar sua rede de contatos pessoais e profissionais.

**Limite: 1 utilização/ano.**

### **15.7.7 Vagas de trabalho**

A equipe de consultores enviará mailing com vagas para o perfil curricular do usuário em seu e-mail, sendo que essas informações serão atualizadas a cada quinze dias.

**Limite: 2 meses após o recebimento do currículo final.**

### **15.7.8 Cursos de atualização profissional**

O usuário poderá optar por um dos cursos relacionados e terá acesso ao tutor para esclarecimentos de suas dúvidas pessoais. Os cursos terão como temas, além de outros que poderão ser acrescentados:

- Auto Gestão na Administração do Tempo;
- Qualidade no Atendimento;
- Como Realizar Reuniões, Palestras e Apresentações em Grupo;
- Liderança e Motivação de Equipes.

**Limite: 1 curso/ano, conforme escolha.**

# 16. Orientação profissional para estudantes

## 16.1 Definições

### **Usuário:**

É a pessoa física titular do serviço de orientação profissional, contratado junto à contratante, e que comprove com o respectivo comprovante do serviço e documento de identidade.

### **Carência:**

Período durante o qual a empresa prestadora de serviços está isenta de qualquer responsabilidade na prestação dos serviços descritos nesta proposta. Para fins desta proposta, a carência é de 60 dias a contar da inclusão do usuário no banco de dados da assistência.

### **Evento:**

Manifestação da vontade por parte do usuário da utilização do serviço para oportunidade no mercado de trabalho.

### **Assistência:**

É o serviço que será prestado pela TEMPO USS – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

### **Limite:**

É o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço, estabelecido em função do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, conforme definido neste contrato.

### **Prestadores:**

Pessoas jurídicas integrantes do cadastro e registro da TEMPO USS, aptas a prestarem os serviços previstos e necessários ao atendimento dos usuários, conforme contrato.

### **Domicílio do usuário:**

É o município de domicílio do usuário constante do cadastro.

### **Serviço:**

Assessoria na elaboração e avaliação do currículo. A TEMPO USS será responsável pelo preenchimento ou recebimento de formulário, orientação, revisão e confecção final do currículo do usuário.

### **Objetivo:**

Avaliar a vida profissional do usuário, apontando-lhe as melhores possibilidades em uma nova carreira ou na continuidade da atual, orientando-o de como se preparar para enfrentar o mercado de trabalho, através de cursos de atualização, profissionalizantes ou de graduação e da utilização de sua rede de contatos (network).

## 16.2 Prazos / vigências

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

## 16.3 Âmbito territorial

O serviço de assistência será prestado aos usuários devidamente cadastrados junto a Central da TEMPO USS, dentro do território brasileiro, via web, através da troca de e-mails.

## 16.4 Atendimento

Este serviço garante uma assistência personalizada, através do telefone de discagem direta gratuita (DDG) 0800 730 9901, no Brasil, disponível de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, devendo fornecer todas as informações necessárias à perfeita caracterização do evento e necessidade do serviço, bem como a comprovação documentada.

## 16.5 Operação

Da manifestação da de utilizar o serviço por parte do usuário, a Central da TEMPO USS se encarregará das providências necessárias para a assessoria, conforme descrita a seguir, obedecida a carência de 60 dias da data de inclusão do usuário no contrato. Os custos com ligações telefônicas realizadas pelo usuário para a prestação de serviço serão de sua responsabilidade, exceto aquelas realizadas para o número 0800 (ligações gratuitas) da Central da TEMPO USS.

## 16.6 Elegibilidade

A elegibilidade do usuário será verificada via telefone pela Central da TEMPO USS e comprovada durante o atendimento à distância. A consultoria de Recursos Humanos designada para a prestação dos serviços poderá, a qualquer momento durante o atendimento, solicitar documentos e informações ao usuário. No caso de recusa do usuário em fornecer documentos ou informações, a prestação de serviço será cancelada.

## 16.7 Serviços

### 16.7.1 Currículo

Avaliação ou elaboração do currículo por um consultor, direcionando-o para a área de maior afinidade do usuário.

### 16.7.2 Orientação profissional

Identificação de potencialidades e competências do profissional, além de seus pontos fortes e fracos.

### 16.7.3 Orientação para entrevistas

Como o profissional deve se comportar ao contatar/abordar uma empresa, como enfrentar uma entrevista, postura, tipo de roupa, as perguntas mais frequentes elaboradas pelo entrevistador, além dos esclarecimentos de suas dúvidas pessoais.

### 16.7.4 Dicas para networking

Orientação ao usuário de como utilizar sua rede de contatos pessoais e profissionais.

### 16.7.5 Vagas de trabalho

Disponibilização de vagas com o perfil do usuário em seu e-mail. (limite: recebimento de vagas pelo período de 2 meses após o recebimento do currículo final, com atualização quinzenal).

### **16.7.6 Redes sociais**

Orientação ao usuário para a melhor utilização do Facebook, LinkedIn e Twitter para a promoção de seu currículo e para busca de oportunidades.

### **16.7.7 Intercâmbio e trabalho no exterior**

O usuário terá informações sobre como proceder para realizar um intercâmbio para o exterior, os tipos de programas em países como EUA, Inglaterra, Irlanda, Austrália, Japão, Canadá, Nova Zelândia, Itália etc., além de quais documentações exigidas, os principais cuidados a serem tomados durante a viagem e estada, orientações sobre a cultura local; links com as principais consultorias especializadas, consulados e ONGs e também orientação para o financiamento das despesas necessárias.

### **16.7.8 Guia de profissões**

Um guia repleto de informações sobre as profissões regulamentadas e as resultantes das novas tendências de mercado, além do esclarecimento de dúvidas sobre a compatibilidade do usuário e a profissão. Poderá tirar dúvidas se o seu perfil se enquadra nas opções pretendidas.

## 16.8 Exclusões gerais

- **Acionamentos após os 90 dias da data de rescisão em carteira para profissionais desempregados;**
- **Profissionais que não constem do cadastro da Central da TEMPO USS por período mínimo de 60 dias;**
- **Demissões por justa causa;**
- **O usuário sem vínculo empregatício, que tiver descumprido as condições do contrato de prestação de serviços ou que tiver seu contrato rescindido por dolo por parte do contratado;**
- **O usuário que omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas;**
- **Serviços solicitados diretamente pelo usuário, sem prévio consentimento da Central de Atendimento, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;**
- **Serviços solicitados a terceiros pelo usuário;**
- **Os serviços não poderão ser prestados no caso de falta de cooperação do usuário no sentido de fornecer as informações necessárias à consultoria de Recursos Humanos, tais como nome e telefone da empresa da qual tenha sido demitido, contato no departamento de RH da empresa empregadora, cópia do último registro na carteira profissional (CTPS), carta de rescisão de contrato, entre outras que vierem a ser necessárias para o atendimento.**

# 17. Orientação psicológica

## 17.1 Definições

### **Usuário:**

É a pessoa física usuária do serviço de assistência psicológica, contratada junto à contratante.

## 17.2 Prazos / vigências

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

## 17.3 Âmbito territorial

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

## 17.4 Atendimento

Este serviço garante uma assistência personalizada, através do telefone de discagem direta, conforme abaixo:

**Horário comercial:** atendimento das 8h às 20h em dias úteis por profissional treinado (assistente clínico) com atendimento diferenciado, capaz de responder à solicitação do usuário de imediato.

**Casos especiais fora do horário padrão:** das 20h às 8h, em fins de semana e feriados, o usuário será orientado através de uma gravação, a ligar gratuitamente ao telefone de emergência. O atendimento será realizado por um profissional treinado e capaz de avaliar a gravidade da situação e orientar o usuário em relação às providências necessárias.

## 17.5 Rede diferenciada

Psicólogos para suporte focal e orientação psicológica.

## 17.6 Programa

Este programa é voltado para a qualidade de vida, garantindo um melhor atendimento do usuário. Nele, uma equipe altamente qualificada dará início ao atendimento através de uma avaliação do problema motivador da procura. Esta avaliação é indispensável para que qualquer medida complementar de assistência seja autorizada.

Após avaliação inicial, será determinado se o problema do usuário poderá ser solucionado por telefone ou se precisará de atendimento presencial. Esta avaliação é indispensável para determinar qual o procedimento correto a seguir. Caso seja necessário atendimento presencial, o usuário será responsável pelo pagamento das despesas.

## 17.7 Objetivo

Serviço de orientação psicológica para o usuário e seus familiares. Pode ser utilizado ao longo de toda a vigência do contrato, sem limitação de acionamento. O atendimento é realizado por psicólogos e assistentes sociais e funciona em horário comercial (segunda a sexta, das 8h às 20h, exceto feriado), em caso de força maior, o usuário poderá ser atendido 24 horas por dia, 7 dias por semana.

## 17.8 Serviços

### 17.8.1 Apoio psicológico

Atendimento telefônico para usuário e beneficiário em situações como falecimento, acidente, doença grave, drogas, alcoolismo, abordando o problema/situação. Como resultado, o usuário deverá encontrar alívio e melhora emocional.

#### **Importante:**

A orientação psicológica via telefone não substitui a psicoterapia feita em consultório. A orientação por telefone tem como principal objetivo prestar ajuda em problemas específicos, de forma focada e breve. Casos que necessitem de psicoterapia ou de acompanhamento por um período maior serão identificados pelo profissional e encaminhados a profissionais que atendam em consultório. A decisão de ir ao consultório e arcar com o valor das consultas presenciais são de total responsabilidade do usuário e/ou seus familiares.

### 17.8.2 Psicoterapia

Havendo necessidade de apoio psicológico, a rede poderá, quando necessário e desde que possível, indicar a rede de psicólogos no local mais próximo de sua residência.

### 17.8.3 Apoio social

Atendimento telefônico para usuário e beneficiário para orientações sobre:

- Pensão por morte;
- Caso específico de morte em acidente de trânsito/DPVAT;
- Documentos necessários em caso de invalidez exigida pela seguradora ou Previdência Social;
- Os direitos previstos em casos de violência familiar e os encaminhamentos legais;
- Como buscar outras fontes de ajuda: empresa, comunidade, grupos de apoio.



# 18. Check-up médico

## 18.1 Definições

**Usuário:**

É a pessoa física, titular de plano de assistência 24 horas contratada junto à contratante.

**Abrangência:**

Em todo território brasileiro.

**Domicílio do usuário:**

É o município de domicílio do usuário, no Brasil, constante do cadastro.

**Carência:**

De 90 dias da data de inclusão do usuário no serviço.

## 18.2 Prazos / vigências

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

## 18.3 Atendimento

Este serviço garante uma assistência personalizada, através do telefone de discagem direta gratuita (DDG) 0800 730 9901, no Brasil, disponível 24 horas de qualquer dia da semana.

## 18.4 Programa

Buscando inovar em qualidade de serviços, a TEMPO USS lançou um produto voltado para a qualidade de vida, uma maneira inteligente e preventiva para diagnosticar futuros imprevistos na saúde dos nossos usuários.

## 18.5 Rede credenciada e expansão

Nossos médicos credenciados, bem como laboratórios, contam com uma estrutura gerenciada pela rede Tempo Saúde. Estão localizados nas principais capitais do território brasileiro, podendo, ou não, abranger outras cidades que não sejam capitais. As atualizações da rede credenciada estarão sempre disponíveis na Central de Atendimento 24 horas.

Caso haja necessidade, a TEMPO USS poderá ampliar o atendimento nas cidades com maior volume da carteira. A expansão dependerá da disponibilidade e da infraestrutura local.

## 18.6 Cidades sem infraestrutura

Nas cidades sem infraestrutura ou rede credenciada, será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento, até o limite de R\$ 300,00 (consulta e exames). O usuário deverá obrigatoriamente ligar para a Central solicitando autorização antes de utilizar o serviço por conta própria. O prazo para reembolso após recebimento da nota fiscal será de até 10 dias úteis.

## 18.7 Serviços

### 18.7.1 Consulta médica

O serviço de check-up é uma forma inteligente de detectar com antecedência, ou em fase inicial, doenças que possam ser tratadas sem maiores riscos quando diagnosticadas precocemente. Quando solicitado, será disponibilizada ao usuário uma consulta médica preventiva com um clínico geral credenciado, bem como o seu retorno para análise dos exames, lembrando que o prazo não poderá ultrapassar 30 dias. O serviço médico será para auxiliar o usuário a diagnosticar e avaliar como está sua saúde, bem como seu retorno após o resultado dos exames médicos. Este serviço será apenas para 1º diagnóstico e, caso seja necessário, o usuário deverá dar continuidade ao tratamento médico diagnosticado pela assistência.

**Importante 1:** a primeira consulta e o retorno médico para a análise dos exames será totalmente gratuita ao usuário, respeitando o período máximo de 30 dias, contados a partir da 1ª consulta.

**Importante 2:** caso o usuário queira dar continuidade ao tratamento com o médico credenciado, terá que arcar com todas as despesas, sendo essas negociadas diretamente com o profissional.

**Importante 3:** o prazo para o primeiro agendamento da consulta dependerá da disponibilidade local.

### 18.7.2 Exames médicos

Após a consulta, o médico responsável solicitará exames para diagnosticar como está a saúde do usuário, conforme abaixo:

#### Exames Cobertos<sup>11</sup>

Tipo	Código amb	Abrangência
Hemograma completo	28.04.048-1	Brasil (exclusivamente na rede credenciada)
Glicemia de Jejum	28.01.097-3	
HDL/LDL/VLDL (Colesterol total e frações)	28.01.173-2	
P.S.A Livre e Total/ Antígeno Específico Prostático*	28.06.251-5	
Colpocitologia (Exame de Papanicolau)**	21.01.005-6	
Parasitológico (direto ou enriquecimento)	28.03.014-1	

\*Homem \*\* Mulher

**Importante 1:** os exames acima são básicos para um check-up inicial, realizados exclusivamente nos locais credenciados da Assistência.

**Importante 2:** caso seja necessário exames complementares, será de responsabilidade do usuário arcar com as despesas.

**Importante 3:** este serviço não permite reembolso de qualquer natureza.

## 16.8 Exclusões gerais

**Não estão cobertos por esta assistência:**

- Exames não mencionados na categoria do plano contratado;
- Exames adicionais para diagnóstico complementar;
- Retorno para consulta após 30 dias;
- Continuidade de tratamento médico.

**Youse**

[www.youse.com.br](http://www.youse.com.br)

