

DEFINIÇÕES SERVIÇO DE ASSISTENCIA A AUTOMOVEIS E MOTOCICLETAS

USUÁRIO: é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência no ramo de “veículos” contratado junto a contratante.

VEÍCULO: veículo particular (automóvel de passeio ou motocicleta) em que o usuário esteja conduzindo ou seja passageiro. Não incluído veículo destinado a transporte público de mercadoria ou passageiros, de aluguel, que tenha peso superior a 3.500 kg.

EVENTO PREVISTO: são 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 em resultado em ferimento, do condutor e/ou dos seu(s) acompanhante(s).

ROUBO E FURTO:correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicado 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 casos de pane. Para este contrato, dentro do período de vigência do serviço ,a partir da quarta solicitação de assistência por pane no veículo, conforme descrição acima, estará caracterizada a pane repetitiva, cujo gastos passarão a responsabilidade do 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: serão consideradas vans para a prestação dos serviços de assistência somente aquelas utilizadas sem fins comerciais.

PRESTADORES: são 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 a prestação de serviços em sua próprias modalidades.

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

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

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

4.2 PRAZOS/ VIGÊNCIAS

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

4.3 ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

4.4 SERVIÇOS - Limitados a 3 eventos por ano, exclusivamente para o usuário cadastrado

4.4.1 AUTO SOCORRO 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 que após o envio do mecânico, o envio será rebocado. A TEMPO USS se responsabiliza apenas pelas despesas, com a 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 (cem reais);

FRANQUIA: Sem franquia

4.4.2 REBOQUE OU RECOLHA APÓS A PANE OU EVENTO PREVISTO

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

Entende-se por raio a distância entre a ida até o destino escolhido. Caso exceda o limite acima, 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/motocicleta 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 R\$ 100 km ou R\$ 300,00 (trezentos reais),o que ocorrer primeiro;

FRANQUIA: Sem franquia

4.4.3 ENVIO DE CHAVEIRO

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

Quando não for possível resolver o problema com o envio do chaveiro ou na indisponibilidade deste profissional ,fica garantido o reboque do veículo para no local, a 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 do chaveiro, sem a necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc. Nestes casos, o veículo será rebocado.

LIMITE: Mão de obra para a abertura do veículo ou confecção de 1 chave, se tecnicamente possível ou reboque até o chaveiro ou concessionária mais próxima; FRANQUIA: Sem franquia

Obs:

- a) O serviço do chaveiro não está disponível para motocicletas. Caso seja necessário, será enviado automaticamente o reboque para transportar a motocicleta até o local necessário, obedecendo o limite.
- b) 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.

4.4.4 TROCAS DE PNEUS

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

LIMITE: Mão de obra para troca de pneus ou reboque até o borracheiro mais próximo;
FRANQUIA: Sem franquia

4.4.5 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 veículo nos dias subsequentes, a TEMPO USS colocará a disposição do usuário e de seus acompanhante(s) um meio de transporte alternativo para o retorno ao município de sua residência ou para a continuação da viagem até o município de seu destino.

Um meio de transporte alternativo, previsto neste item, será colocado a disposição do usuário e de seu(s) acompanhante(s) segundo o critério da TEMPO USS, que poderá escolher entre:

- a) Locação de automóvel condizente com as necessidades de lotação e trajeto;
- b) Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestres, aéreo ou marítimo, na classe econômica;
- c) 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 a contratação 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;

4.5 EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência.

ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS (AUTOMÓVEIS E MOTOCICLETAS) E DE PASSEIO:

- ✓ Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou a terceiros, sem prévio contato com a central de atendimento;
- ✓ Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- ✓ Eventos ocorridos com veículos com o peso superior a 3,5 toneladas;
- ✓ Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- ✓ Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcóolicas;
- ✓ 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 combustível;
- ✓ Serviços de assistência para terceiros;
- ✓ Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furtos de acessórios do veículo, bagagem e objetos do usuário e/ou seus acompanhantes;
- ✓ Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo, bagagem e objetos do usuário e de seu(s) acompanhante(s);
- ✓ 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, 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 a livre circulação, casos fortuitos e de força maior.
- ✓ Assistência sem que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.
- ✓ Motocicletas ou automóveis que estiverem sendo utilizadas para a prática de atividades “off-road”, trilhas, passeios em dunas ou locais de difícil ou impossível acesso para veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso.

****OBS: VEÍCULOS ACIMA DE 10 ANOS DEVERÁ SER APROVADO PREVIAMENTE NO ATO DA CONTRATAÇÃO MEDIANTE AVALIAÇÃO**

****O uso deste serviço está condicionado a contratação a parte mediante assinatura no termo de adesão/contratação e verificação das definições do produto disponível no site www.satlight.com.br, viabilidade técnica e comercial**