



# **1. Descrição do produto assistência Auto e Moto**



## 1.1 DEFINIÇÕES

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

**VEÍCULO:** veículo de passeio ou motocicleta de propriedade particular ou uso habitual com até 15 anos de fabricação, exceto: veículo destinado a transporte público de mercadoria ou passageiros, de aluguel, que tenha peso superior a 3.500 Kg.

**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.

**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 prestação dos serviços de assistência 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) 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
- b) a distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o destino de jornada do usuário.

## 1.2 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: Assistência Limitada a 3 (três) intervenções/ano para eventos de Pane.

### 1.4.1 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 veículo será rebocado.

A TEMPO USS se responsabiliza 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 (cem reais);

**FRANQUIA:** Sem franquia

### 1.4.2 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 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 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 ou R\$ 300,00 (trezentos reais), o que ocorrer primeiro;

**FRANQUIA:** Sem franquia.

### 1.4.3 CHAVEIRO (Serviço não disponível para Motocicletas)

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, 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 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;

**FRANQUIA:** Sem franquia.

**OBS.:** 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.

#### 1.4.4 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, correrão por conta do usuário.

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

**FRANQUIA:** Sem franquia.

#### 1.4.5 PANE SECA

Na hipótese da impossibilidade de locomoção do veículo 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 combustível.

**LIMITE:** Reboque até o posto de combustível mais próximo;

**FRANQUIA:** Sem franquia.

### 1.5 EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

#### **ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS E MOTOCICLETAS DE PASSEIO:**

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
- Ocorrências fora dos âmbitos definidos;

- Eventos ocorridos com automóveis com peso superior a 3,5 toneladas e com número de rodas inferior ou superior a 04 (quatro);
- Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
- Serviços de assistência para veículos e motocicletas utilizadas para fins comerciais;
- Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- Mão de obra para reparação de veículos e motocicletas (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 ou motocicleta estiver na Garantia de Fábrica;
- Atendimento para veículos e motocicletas 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.



## **2. Descrição do produto**

### **assistência 24 horas**

### **Residencial**

## 2.1 DEFINIÇÕES

**USUÁRIO:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência residencial, 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 / RAIOS / EXPLOSÃO;
- DANO ELÉTRICO (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- DESMORONAMENTO;
- VENDAVAL / GRANIZO / FUMAÇA;
- ALAGAMENTO (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, 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.

**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:

- a) Modalidade do evento;
- b) Valor máximo de cada um dos serviços;
- c) Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

## **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 terão extensão para todo o território brasileiro.



## 2.4 SERVIÇOS

### 2.4.1 CHAVEIRO

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

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves) que impeça o acesso do usuário à residência, a TEMPO USS se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.

**LIMITE:** R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e R\$ 100,00 (cem reais) para Problema Emergencial - 2 intervenções/ano, independentemente do evento;

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** 24 horas.

#### **OBSERVAÇÕES:**

1. Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
2. Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;
3. Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
4. Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja(m) presa(s) em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento;
5. O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;
6. A TEMPO USS se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

#### 2.4.2 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 (duzentos reais) para Evento Previsto e R\$100,00 (cem reais) para Problema Emergencial - 2 intervenções ao ano, independentemente do evento;

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** 24 horas;

#### **IMPORTANTE:**

1. Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do usuário.
2. O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.
3. 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:**

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- d) Reparos definitivos;
- e) Despesas com material;
- f) Locação de andaime;
- g) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- h) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- i) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- j) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

### 2.4.3 MÃO DE OBRA ELÉTRICA

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. A TEMPO USS se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

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

**LIMITE: R\$200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto e R\$100,00 (cem reais) para Problema Emergencial - 2 intervenções ao ano, independentemente do evento;**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas;**

#### **EXCLUSÕES:**

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Troca ou Instalação de fiação;
- c) Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- d) Despesas com material;
- e) Locação de andaime;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

## 2.5 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.



### **3. Descrição do produto assistência Personal Fitness**

### 3.1 PRAZOS / VIGÊNCIAS

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

### 3.2 ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

### 3.3 SERVIÇOS

#### 3.3.1 PERSONAL FITNESS

O produto “Personal Fitness” é realizado 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 formalizando sua solicitação, sendo que o retorno será em até 72h. 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 no sentido prevenção de doenças, ficando menos propensa a doenças ou na ajuda na recuperação mais rápida e com maior facilidade.
- Prevenção à osteoporose, estando as mulheres muito mais propensas aos problemas relacionados à osteoporose, onde mais cedo se iniciar uma atividade física bem orientada e associada à outros procedimentos corretos, diminuem as possibilidades de sofrer com as consequências da doença.
- Pessoas ativas possuem tendências a ter o seu peso dentro da faixa normal e mantê-lo com mais facilidade e por mais tempo do que a sedentária.
- 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.



## **4. Descrição do produto**

### **Nutriline**



#### 4.1 DEFINIÇÃO

O 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 8:00h às 20:00h (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 crianças e adolescentes (de 3 a 17 anos), adultos e idosos nas mais diferentes etapas da vida.

**Importante:** Para melhor entendimento, as informações por telefone só poderão ser disponibilizadas para um adulto.

#### 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

##### 4.4.1 CADASTRO

Este serviço é o primeiro contato do usuário 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.

##### 4.4.2 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.

#### **4.4.3 PERFIL PESSOAL**

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.

#### **4.4.4 PERFIL ALIMENTAR PERSONALIZADO**

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.

#### **4.4.5 MODELO DE CARDÁPIO**

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.

#### **4.4.6 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:

- 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 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.

**OBS.**: O conteúdo transmitido pelo serviço possui caráter informativo e não substitui a orientação de um profissional nutricionista.



## **5. Descrição do produto assistência Funeral**



## 5.1 DEFINIÇÕES

**USUÁRIO:** é a pessoa física com até 65 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).

## 5.2 LIMITES

**Atendimento Social, Traslado, Funeral, Cremação ou Sepultamento e Transporte de Familiar = R\$ 3.000,00**

**Obs.: 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.**

## 5.3 PRAZOS / VIGÊNCIAS

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

## 5.4 ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

## 5.5 SERVIÇOS

### 5.5.1 ATENDIMENTO SOCIAL

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.

### 5.5.2 TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA LIBERAÇÃO DO 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. 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.

### 5.5.3 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.

**Obs.:** Todos os itens acima serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá à TEMPO USS a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou sejam comercializados em determinadas praças.

### 5.5.4 CREMAÇÃO

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

### 5.5.5 SEPULTAMENTO

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

### 5.5.6 TRASLADO

No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência, em território nacional, 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.

### **5.5.7 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES**

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.

### **5.6 EXCLUSÕES GERAIS**

Não estão cobertos por esta assistência:

- Usuário com idade superior a 65 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.