

MANUAL DE ASSISTÊNCIA CHECK UP LAR



SUMÁRIO

1. RESUMO DOS SERVIÇOS	3
2. DEFINIÇÕES.....	3
3. SERVIÇOS.....	3
3.1. Avaliação e Adequação dos Móveis	3
3.2. Limpeza de Caixa d'Água	4
3.3. Limpeza de Calha	4
3.4. Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças	4
3.5. Revisão de Instalação Elétrica.....	5
3.6. Revisão na Instalação Hidráulica - Vazamentos Simples	5
3.7. Substituição de Lâmpadas	5
3.8. Limpeza de Ralos.....	5
3.9. Fixação de Prateleiras e Nichos.....	5
3.10. Fixação de Quadros	6
3.11. Fixação de trilho de cortina, varão e persiana	6
3.12. Reparo de Linha Branca	6
3.13. Substituição de Telhas.....	7
3.14. Vigia.....	7
3.15. Limpeza.....	7
3.16. Descarte Sustentável	7
3.17. Aplicação ou Troca de Rejunte em Pisos e Revestimentos	9
4. EXCLUSÕES	9
5. PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	9
6. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS.....	10

1. RESUMO DOS SERVIÇOS

O cliente poderá solicitar até 3 (três) serviços durante a vigência. O período de vigência corresponde ao ano civil.

SERVIÇOS	LIMITE DE UTILIZAÇÃO	LIMITE MONETÁRIO
APLICAÇÃO OU TROCA DE REJUNTE EM PISOS E REVESTIMENTOS	3	R\$ 150,00
AVALIAÇÃO E ADEQUAÇÃO DOS MÓVEIS		
FIXAÇÃO DE PRATELEIRAS E NICHOS		
FIXAÇÃO DE QUADROS (limite de 5)		
FIXAÇÃO DE TRILHO DE CORTINA, VARÃO E PERSIANA		
LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA		
LIMPEZA DE CALHAS		
LIMPEZA DE RALOS		
LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS		
REVISÃO DA INSTALAÇÃO ELÉTRICA		
REVISÃO DA INSTALAÇÃO HIDRÁULICA		
SUBSTITUIÇÃO DE LÂMPADAS E LUZES		
SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS (limitado a 15 telhas)		
REPARO DE LINHA BRANCA		
VIGIA		
LIMPEZA		
DESCARTE SUSTENTÁVEL		

2. DEFINIÇÕES

A Assistência Elo Check Up Lar garante a mão de obra de profissional(is) especializado(s) para realizar(em) pequenos reparos, revisões ou instalações, mesmo que não ocorra um problema emergencial ou evento previsto.

A ASSISTÊNCIA COBRE TERRITÓRIO NACIONAL.

Não serão assumidos custos com materiais em nenhum dos serviços contidos neste plano.

3. SERVIÇOS

3.1. Avaliação e Adequação dos Móveis

Avaliação do imóvel, a partir de um "check list" mensurando os riscos que comprometam a segurança dos moradores da residência, podendo eles ser adultos, crianças e idosos. A partir desta avaliação, o prestador elaborará um relatório de adequações e recomendações cabíveis.

Esse profissional será capacitado para executar o reposicionamento de móveis, a fim de reduzir as chances de acidentes no local assistido.

Sendo constatada na avaliação do imóvel a necessidade de remanejamento de móveis que estejam no interior do imóvel (e no mesmo andar), nosso prestador os remanejará de lugar, desde que não seja necessária sua desmontagem e o serviço possa ser realizado por uma única pessoa.

IMPORTANTE: Está excluído do serviço móveis planejados e fixados a parede (armários, guarda-roupas, roupeiros, etc.).

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

3.2. Limpeza de Caixa d'Água

A Assistência fará a limpeza e higienização da caixa d'água, com capacidade máxima de até 1500 litros, localizada sobre a laje e exposta ao ar livre ou sob telhados. É fundamental que a caixa d'água esteja parcialmente vazia para execução do serviço de limpeza.

IMPORTANTE: A caixa d'água poderá ser dos seguintes materiais: fibra de vidro, polietileno, fibrocimento e polietileno com tampa ¼ de rosca.

Caso o acesso à caixa d'água seja por meio externo do imóvel (fachadas), caberá ao prestador avaliar a altura, que, por medida de segurança, deverá ter no máximo 6 metros entre o piso e a laje. O deslocamento do prestador no entorno da caixa d'água deve ter no mínimo 0,80m livre para tráfego e altura mínima livre de 1m entre a tampa e o telhado (telhas ou madeiramento). Não efetuamos limpeza de cisternas.

O serviço não poderá ser executado quando a caixa d'água apresentar irregularidades em seu reservatório, como fissuras, trincas ou reparos que possam se agravar durante ou após o procedimento de limpeza.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

3.3. Limpeza de Calha

A Assistência disponibilizará ao Cliente um prestador para limpeza e desobstrução de calhas, causada por folhas, sujeira, etc...

IMPORTANTE: Não será executado qualquer tipo de reparo ou reposição em calhas ou beirais. Por medida de segurança a altura entre o piso e a laje não deve ser superior a 6 metros, caso seja, caberá ao prestador avaliar a execução do serviço.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

3.4. Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças

O Cliente terá a sua disposição um prestador enviado pela Assistência para lubrificar fechaduras e dobradiças do local assistido.

IMPORTANTE: Até 20 unidades (fechaduras e dobradiças de portas e janelas).

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

3.5. Revisão de Instalação Elétrica

A Assistência providenciará mão de obra especializada para checagem de toda instalação elétrica do local assistido e para condomínio e empresas checagem apenas do quadro de força e apontamento de eventuais consertos que deverão ser feitos pelo Cliente.

IMPORTANTE: O serviço não será realizado em cabine de alta tensão e quadro de comando de elevador.

Não contempla redimensionamento e/ou qualquer reparo necessário apontado pelo prestador. Serviço será realizado em tensão máxima de 220 volts (sistema trifásico).

Para condomínios o serviço será prestado apenas em áreas térreas.

Obs.: Para empresas serviço destinado a PME.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

3.6. Revisão na Instalação Hidráulica - Vazamentos Simples

A Assistência providenciará mão de obra especializada para checagem de toda instalação hidráulica do local assistido. O prestador verificará se existem vazamentos em torneiras, sifões e qualquer outro encanamento aparente e serão apontados os eventuais consertos que deverão ser feitos pelo Cliente.

IMPORTANTE: A Assistência cobrirá apenas os custos com a visita técnica, caso o local assistido necessite de algum reparo o mesmo será por conta do Cliente.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

3.7. Substituição de Lâmpadas

A Assistência providenciará a troca de lâmpadas queimadas no local assistido.

IMPORTANTE: A compra das lâmpadas é de responsabilidade do cliente.

Não nos responsabilizamos por reparos em luminárias, bocais ou de troca de reatores. O pé direito não deverá ter mais do que 3 metros de altura.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

3.8. Limpeza de Ralos

O Cliente terá a sua disposição um prestador enviado pela Assistência para a limpeza e desobstrução de um ralo na residência assistida.

IMPORTANTE: O serviço não contempla reparo, substituição ou desobstrução da tubulação.

A aquisição dos dispositivos é de responsabilidade do Cliente.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

3.9. Fixação de Prateleiras e Nichos

O Cliente terá a sua disposição um prestador enviado pela Assistência para fixação de nichos e prateleiras.

IMPORTANTE: É aconselhável que o cliente possua a planta elétrica e hidráulica da residência para evitar acidentes provenientes da perfuração da parede.

O cliente deverá apontar o local do furo e será responsável por qualquer incidente.

Para não comprometer a estrutura do local, o serviço não será efetuado em colunas ou vigas de madeira ou aço, forros de gesso quando o produto tiver peso superior a 32 kg e/ou madeira e PVC.

Alguns objetos comercializados acompanham um kit de buchas e parafusos, mas isso não significa que atendam a todo tipo de parede, cabendo ao prestador avaliar se deve utilizar ou substituir o kit.

O serviço também não compreende a fixação de quadro ou tela de arte de valor comercial ou histórico.

Não será realizada a instalação de quadro modular.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

3.10. Fixação de Quadros

O Cliente terá a sua disposição um prestador enviado pela Assistência para fixação de até 5 quadros.

IMPORTANTE: É aconselhável que o cliente possua a planta elétrica e hidráulica da residência para evitar acidentes provenientes da perfuração da parede.

O cliente deverá apontar o local do furo e será responsável por qualquer incidente.

Para não comprometer a estrutura do local, o serviço não será efetuado em colunas ou vigas de madeira ou aço, forros de gesso quando o produto tiver peso superior a 32 kg e/ou madeira e PVC.

Alguns objetos comercializados acompanham um kit de buchas e parafusos, mas isso não significa que atendem a todo tipo de parede, cabendo ao prestador avaliar se deve utilizar ou substituir o kit.

O serviço também não compreende a fixação de quadro ou tela de arte de valor comercial ou histórico.

Não será realizada a instalação de quadro modular.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

3.11. Fixação de trilho de cortina, varão e persiana

A Assistência providenciará o envio de um profissional para a instalação do conjunto de fixação de Persianas do tipo padrão, Trilhos de cortina ou Varão.

IMPORTANTE: É aconselhável que o cliente possua a planta elétrica e hidráulica da residência para evitar acidentes provenientes da perfuração da parede. O cliente deverá apontar o local do furo e será responsável por qualquer incidente. O serviço será prestado a uma altura de até 3 metros.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

3.12. Reparo de Linha Branca

Na ocorrência de dano em eletrodoméstico ou eletroeletrônico, a Assistência arcará com o custo de mão-de-obra para conserto do produto desde que tecnicamente possível.

IMPORTANTE: O serviço é destinado a equipamentos de uso doméstico, que estejam fora da cobertura de garantia do fabricante e que guarneçam a residência assistida.

Os eletrodomésticos e eletroeletrônicos elegíveis para a cobertura devem possuir até 10 (dez) anos de fabricação na data da ocorrência do defeito. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do n.º de série do produto.

O serviço não será prestado em caso de equipamentos fora de linha, isto é, que não possuem peças de reposição no mercado ou equipamentos importados que não possuam assistência técnica no Brasil.

A Assistência não se responsabiliza pela falta de peças por parte do fabricante, mesmo que o produto esteja dentro do prazo estabelecido.

Custos com peças de reposição são de responsabilidade do Cliente.

Os seguintes equipamentos estão assistidos: Micro-ondas, fogão, forno, cooktop, refrigerador (geladeira), freezer, frigobar, lavadora de louças, depurador de ar, exaustor de ar, secadora, lavadora de roupas e lava e seca.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

3.13. Substituição de Telhas

Em caso de quebra acidental de telhas, a Assistência enviará um profissional para fornecimento da mão de obra para substituição de telha(s) desde que tecnicamente possível.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência, limitado até 15 telhas.

3.14. Vigia

Em caso de vulnerabilidade do local assistido, a Assistência disponibilizará um profissional para fazer a vigilância do mesmo, garantindo assim que o local não fique exposto à entrada de estranhos.

IMPORTANTE: O Cliente deverá disponibilizar ao profissional um local coberto e com acesso a um banheiro, em caso de negativa do Cliente, o profissional não será enviado.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

3.15. Limpeza

Na ocorrência de um sinistro que torne o local assistido temporariamente inabitável, em decorrência de inundação, presença de lama ou fuligem, será providenciado serviço de limpeza de forma a possibilitar a utilização dessas áreas ou minimizar os estragos do evento e preparar o local para um reparo definitivo posterior.

IMPORTANTE: Estão excluídos os serviços de manutenção de piscinas, jardins, retirada de entulho e locação de caçamba ou outros equipamentos de limpeza.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

3.16. Descarte Sustentável

O Descarte Sustentável consiste na gestão de coleta e transporte de eletrodomésticos, eletrônicos e móveis que não são mais utilizados do local assistido.

Todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade, sendo os utensílios separados pelo tipo de material principal que o constitui. Após essa separação, os itens 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 à aterros sanitários controlados. Todo este processo poderá ser rastreado pela Assistência e comprovado por documentação pertinente.

CONDIÇÕES DO SERVIÇO: O serviço de coleta será devidamente agendado através da Central de Atendimento e a coleta feita sob gestão da Descarte Certo de segunda à sexta, das 8h às 17h e abrange todo o território nacional.

Após a concretização do descarte, ocorrerá a entrega (via e-mail) do Certificado (ISO 14001) aos Clientes.

Caso haja objetos excedentes no descarte/ retirada os custos serão de responsabilidade do Cliente.

O Cliente possui até 06 dias para cancelar ou adiar a coleta, caso não haja o cancelamento e a coleta não seja realizada por ausência ou indisponibilidade do Cliente, a Assistência irá considerar como serviço realizado.

OS PRODUTOS ELEGÍVEIS SÃO:

ELETRÔNICOS e ELETRODOMÉSTICOS (descarte sustentável)

Aparelhos de Ar Condicionado, Freezers Horizontais e Verticais, Frigobar, Fogões, Geladeiras, Lava Louças, Lavadoras Domésticas, Mesas, Poltronas, Secadoras Domésticas, Sons Rack/Home Theaters, TVs Plasma ou LCD acima de 26", TVs de Tubo acima de 21", Aquecedores de Ambiente, Aspiradores de Pó, Batedeiras, Cafeteiras, Centrífugas, Copiadoras de pequeno porte, Enceradeiras, Fax, Fornos Elétricos, Gravadores e Reprodutores de DVD, Grills Elétricos, Impressoras, Liquidificadores, Máquinas de Costura Elétricas, Máquinas de Escrever, Microcomputadores, Micro-ondas, Mini-Systems até 2 caixas, Moedores de Carne Domésticos, Monitores LCD ou CRT, Multiprocessadoras, Plotters de pequeno porte, Projetores, Scanners, Sons Portáteis, Terminais de Caixa, Terminais Inteligentes, Thin Clientes, Torradeiras, TVs de Tubo de até 21", TVs Plasma ou LCD até 26", Unidades de Armazenamento Externo, Vaporizadores tipo VAP, Ventiladores de Mesa ou Chão, Vídeo Cassetes, Vídeo Games, Videokês, Agendas Eletrônicas, Barbeadores, Calculadoras, Câmeras fotográficas digitais, Cartuchos de Tinta/Toner, Celulares/Acessórios, Ferros de Passar Roupa, Filmadoras, Furadeiras, Microfones e Fone de Ouvido, Mídias (CD/DVD), Mini PABX, Modems, MP3 Player/iPods, Netbooks, Notebooks, Parafusadeiras elétricas, Pranchas de Alisamento de Cabelos, Roteadores pequeno porte, Sanduicheiras, Secadores de Cabelos, Secretárias Eletrônicas, Smartphones e Teclados.

MÓVEIS (descarte sustentável)

Armários de cozinha e quarto, Camas, Mesas, Colchões, Sofás, estantes de sala, Cadeiras, criado mudo, mesinha de centro, aparador, escrivaninha pequena, e racks pequenos.

Horário de atendimento: de segunda à sexta, das 8h às 17h.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

3.17. Aplicação ou Troca de Rejunte em Pisos e Revestimentos

A Assistência providenciará a visita de um profissional especializado que realizará um assessoramento em relação à dimensão do espaço que o serviço de rejuntamento será realizado e as condições na qual se encontra o lugar e suas superfícies. Desde que o cliente esteja de acordo com o orçamento, o serviço será realizado.

IMPORTANTE: A Assistência só arcará com os valores previamente contratados, o excedente será por conta do Cliente. O vistoriador deve ser acompanhado pelo Cliente ou outro responsável pelo local assistido, o mesmo deve permitir boas condições para realização do levantamento.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

4. EXCLUSÕES

Estão também excluídos:

- Gastos com reposição, troca ou substituição de peças;
- Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com Central de Atendimento;
- Ocorrência fora dos âmbitos definidos;
- Serviços de assistência para terceiros;
- 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;
- Serviços hidráulicos;
- Serviços elétricos;
- Demais custos não relacionados a prestação da assistência;
- Este produto não prevê qualquer tipo de reembolso.

5. PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O Cliente perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 horas sempre que causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos e/ou omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas. A ELO poderá alterar, suspender ou cancelar o presente benefício a qualquer momento, a seu exclusivo critério, mediante comunicação prévia.

6. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS

A MONDIAL ASSISTANCE (na qualidade de provedora dos serviços de assistência) e a ELO coletarão somente os dados necessários à execução da prestação de serviços, do objeto deste regulamento, além de envidar esforços para implementar todas as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para assegurar um nível adequado de segurança da informação, de tratamento e de armazenamento, nos termos da legislação brasileira. Os dados poderão ser utilizados para: (i) promover, melhorar e/ou desenvolver seus produtos e serviços; realizar auditorias; analisar dados e pesquisas para aprimoramento de produtos e serviços; gerar análises estatísticas e relatórios; (ii) aprimorar a segurança e oferta de seus produtos e serviços; regular sinistros e documentos, bem como identificar e coibir fraudes e poderão ser transferidos para: a) Autoridades governamentais; b) Parceiros de negócio, tais como prestadores de serviços e outros intermediários e agentes; e c) outros parceiros comerciais, unicamente para a finalidade de execução do serviço solicitado. Os dados serão armazenados durante o período necessário para a execução do serviço solicitado, para cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias e, nos termos do Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponível em <https://www.elo.com.br/>). Em cumprimento à regulamentação aplicável, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, a Elo respeita e garante ao Usuário, a possibilidade de apresentação de solicitações baseadas nos seguintes direitos: (i) a confirmação da existência de tratamento; (ii) o acesso aos dados; (iii) a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; (iv) a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade; (v) a portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa pelo Usuário; (vi) a eliminação dos dados tratados com consentimento do Usuário; (vii) a obtenção de dados pessoais sobre as entidades públicas ou privadas com as quais a Elo compartilhou seus dados; (viii) a informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, bem como de ser informado sobre as consequências, em caso de negativa; (ix) a revogação do consentimento. Parte destes direitos poderá ser exercida diretamente pelo usuário, a partir da gestão de informações sobre sua conta, enquanto outros dependerão do envio de solicitação para posterior avaliação e adoção de demais providências pela Elo. Caso não deseje mais receber informativos publicitários da Elo, a qualquer momento o Usuário pode solicitar a suspensão através da área logada no site da Elo, na opção Meus Dados. Ficou com dúvidas? Em nosso site, na seção Central de Ajuda (<https://www.elo.com.br/faq>), esclarecemos as perguntas mais frequentes referente aos dados pessoais ou, acesse a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo e o Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponíveis em <https://www.elo.com.br/>.

AS DISPOSIÇÕES AQUI REFERIDAS SÃO A DESCRIÇÃO DO PRODUTO. RESTRIÇÕES SE APLICAM. PARA MAIS INFORMAÇÕES, CONSULTE AS CONDIÇÕES GERAIS DO PRODUTO À DISPOSIÇÃO NO SITE WWW.ELO.COM.BR/PRODUTOS/PESSOAIS ASSISTÊNCIA GARANTIDA PELA AWP Service Brasil Ltda CNPJ/MF nº 52.910.023/0001-37, sob a utilização da marca Allianz Assistance. ESTE SERVIÇO É POR PRAZO DETERMINADO, TENDO A EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇO A FACULDADE DE NÃO RENOVAR O PRODUTO CONTRATADO NA DATA DE

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA CHECK UP LAR ELO
DEZEMBRO DE 2019

VENCIMENTO, SEM DEVOLUÇÃO DOS PRÊMIOS PAGOS NOS TERMOS DAS CONDIÇÕES GERAIS. CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO: Pessoa Física 0800 202 4039 e para Pessoa Jurídica 0800 356 1234.

