



MANUAL DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL BÁSICO

SUMÁRIO

1. RESUMO DOS SERVIÇOS	3
2. DEFINIÇÕES.....	3
3. SERVIÇOS.....	3
4. EXCLUSÕES	6
5. PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	7
6. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS	7

1. RESUMO DOS SERVIÇOS

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

<u>RESUMO E CONDIÇÕES GERAIS – RESIDENCIAL BÁSICO</u>	
Serviço	Limite Monetário
CHAVEIRO	R\$100,00
ENCANADOR	R\$150,00
ELETRICISTA	R\$150,00
VIDRACEIRO	R\$150,00

2. DEFINIÇÕES

A Assistência Elo Residencial Básico conta com serviços residenciais para socorrer o cliente em qualquer emergência.

Limite de Utilização do produto

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

Usuário

É a pessoa física beneficiária do serviço de Assistência Residencial, contratado junto à contratante.

Imóvel

Residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

Âmbito Geográfico

Os serviços serão prestados em território nacional. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para cada serviço.

Problema Emergencial

Evento súbito e inesperado, que exige um atendimento imediato para evitar maiores danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório.

3. SERVIÇOS

3.1. CHAVEIRO

- 3.1.1. **Evento Previsto:** Em caso de evento previsto (arrombamento, roubo ou furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto da fechadura, a

Mondial Assistance se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Limitações: R\$ 100,00 por ocorrência.

3.1.2. Problema Emergencial: Em caso de problema emergencial (perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves) que impeça o acesso do usuário à residência, a Mondial Assistance se encarregará do envio de um chaveiro para abertura das portas que dão acesso a residência e 1 confecção de chave (simples) quando necessário. Não está prevista, para este serviço, a cópia de novas chaves. Limitações: R\$ 100,00 por ocorrência.

3.1.3. Detalhes e Exclusões: 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.

A Mondial Assistance se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

Não está incluído serviço de abertura em portas internas e jantes, armários e depósitos.

Não está prevista para o serviço de Chaveiro a troca de segredos de fechaduras tetra ou eletrônica.

Este serviço não cobre fechadura eletrônica.

3.2. ENCANADOR

3.2.1. Evento Previsto: Em caso de evento previsto em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do usuário. A Mondial Assistance enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Entende-se como alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do usuário.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

3.2.2. Problema Emergencial: Em caso de problema hidráulico emergencial, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a Mondial Assistance enviará um profissional para a contenção do problema. Problemas hidráulicos assistidos: 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.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

- 3.2.3. Detalhes e Exclusões:** O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre, caixa de gordura e esgoto.
- 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.
- Fica excluída qualquer mão de obra para serviços de alvenaria (como quebra de paredes, teto ou piso).
- A Mondial Assistance se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.
- Este serviço não cobre casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza.

3.3. ELETRICISTA

- 3.3.1. Evento Previsto:** Em caso 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 Mondial Assistance se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.
- Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.
- 3.3.2. Problema Emergencial:** Em caso de problema elétrico emergencial que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência a Mondial Assistance se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação desde que tecnicamente possível.
- Problemas elétricos assistidos: 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.
- Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.
- 3.3.3. Detalhes e Exclusões:** Fica excluída qualquer mão de obra para serviços de alvenaria (como quebra de paredes, teto ou piso), assim como troca ou instalação de fiação. O serviço não será prestado em 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.
- A Mondial Assistance se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.
- Estão excluídos eventos que resultem de instalação amadora ou clandestina. Não estão cobertos danos elétricos causados por incêndio.

4.4. IDRACEIRO

4.4.1. **Problema Emergencial:** Em caso de quebra de vidros de portas externas ou janelas que deixem o acesso ao imóvel vulnerável, a Mondial Assistance se encarregará do envio de um profissional para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos.

Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro o profissional fará a colocação de tapume, neste caso, o serviço será encerrado e o profissional não voltará para a troca do vidro.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

4.4.2. **Detalhes e Exclusões:** A Assistência Residencial não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

A Mondial Assistance se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

4. EXCLUSÕES

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Eventos decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- 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 outra convulsão da natureza;
- Eventos previstos decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites contratados 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 profissional;
- 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

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL BÁSICO ELO
DEZEMBRO DE 2019

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

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL BÁSICO ELO
DEZEMBRO DE 2019

4039 e para Pessoa Jurídica 0800 356 1234.

