



MANUAL DE ASSISTÊNCIA

NESTE MANUAL, VOCÊ ENCONTRA
TODAS AS INFORMAÇÕES
QUE PRECISA SOBRE A
ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ELO

ÍNDICE

1. RESUMO DOS SERVIÇOS	4
2. DEFINIÇÕES.....	5
Usuário	5
Imóvel.....	5
Âmbito Geográfico	5
Problema Emergencial	5
3. SERVIÇOS.....	5
Chaveiro	5
Evento Previsto.....	5
Problema Emergencial	6
Detalhes e Exclusões	6
Encanador	6
Evento Previsto.....	6
Problema Emergencial	6
Detalhes e Exclusões	7
Eletricista.....	7
Evento Previsto.....	7
Problema Emergencial	7
Detalhes e Exclusões	8
Vidraceiro.....	8
Problema Emergencial	8
Detalhes e Exclusões	8
4. OBSERVAÇÕES GERAIS	9
5. SOBRE A MONDIAL ASSISTANCE	9

1. RESUMO DOS SERVIÇOS

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTOS
Chaveiro	Envio um profissional especializado para conserto de fechaduras ou abrir porta danificada contanto que tecnicamente possível, conforme evento ocorrido.	1 (uma) utilização na vigência de até R\$100 (cem reais)	Arrombamento, roubo ou furto qualificado
		1 (uma) utilização na vigência de até R\$100 (cem reais)	Perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves
Encanador	Envio de profissional para solucionar problemas de vazamentos em tubulações de 1 a 4 polegadas ou problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido.	1 (uma) utilização na vigência de até R\$150 (cento e cinquenta reais)	Alagamento em decorrência de acidente interno acidental
		1 (uma) utilização na vigência de até R\$150 (cento e cinquenta reais)	Vazamento em tubulações aparentes ou em dispositivos hidráulicos
Eletricista	Envio de profissional para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.	1 (uma) utilização na vigência de até R\$150 (cento e cinquenta reais)	Raio ou sobrecarga de energia
		1 (uma) utilização na vigência de até R\$150 (cento e cinquenta reais)	Problemas elétricos em tomadas, interruptores, disjuntores, fusíveis e resistência
Vidraceiro	Envio de profissional para reparo emergencial dos vidros das portas ou janelas externas da Residência ou colocação de tapume, caso não seja possível à execução do serviço.	1 (uma) utilização na vigência de até R\$150 (cento e cinquenta reais)	Quebra de vidros por acidente

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Os usuários poderão acionar os serviços contidos neste manual, para a resolução de problemas emergenciais que possam ocorrer na residência respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada serviço de assistência.

2. DEFINIÇÕES

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

Chaveiro

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.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência de até R\$100 (cem reais).

Atendimento: 24 horas.

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.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência de até R\$100 (cem reais).

Atendimento: 24 horas.

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.

Encanador

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.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência de até R\$150 (cento e cinquenta reais).

Atendimento: 24 horas.

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.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência de até R\$150 (cento e cinquenta reais).

Atendimento: 24 horas.

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.

Eletricista

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.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência de até R\$150 (cento e cinquenta reais).

Atendimento: 24 horas.

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.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência de até R\$150 (cento e cinquenta reais).

Atendimento: 24 horas.

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.

Vidraceiro

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.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência de até R\$150 (cento e cinquenta reais).

Atendimento: horário comercial.

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. OBSERVAÇÕES GERAIS

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. SOBRE A MONDIAL ASSISTANCE

A Mondial Assistance Brasil é líder em serviços de assistência 24 horas nos segmentos Automotivo, Viagem, Residencial, Saúde e Vida atuando em mais de 170 países. São 34 centros de operações, cobrindo todos os continentes, 12 mil colaboradores, 58 idiomas, 400 mil prestadores de serviços e 180 correspondentes.

No Brasil, são 20 anos de atuação, com cerca de 2.000 profissionais, uma célula médica com equipe bilíngue e 14.000 prestadores de serviços que vivem para ajudar.

www.mondial-assistance.com.br

