

# MANUAL DE ASSISTÊNCIA TRANQUILIDADE



## SUMÁRIO

1. RESUMO DOS SERVIÇOS .....	3
2. DEFINIÇÕES.....	3
3. SERVIÇOS.....	3
3.1. ASSISTÊNCIA TRANQUILIDADE .....	3
3.1.1. COLETA DE ITENS.....	3
3.1.2. EXECUTIVE EXPRESS .....	3
3.1.3. ASSESSORIA PROFISSIONAL .....	3
4. PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	4
5. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS.....	4

## 1. RESUMO DOS SERVIÇOS

O cliente poderá solicitar cada serviço 1 (uma) única vez dentro do plano TRANQUILIDADE durante a vigência. O período de vigência corresponde ao ano civil.

RESUMO E CONDIÇÕES GERAIS - TRANQUILIDADE		
Serviço	Limite de utilizações durante o período de vigência	Limite Monetário
COLETA DE ITENS	1 Utilização	R\$ 200,00
EXECUTIVE EXPRESS	1 Utilização	R\$ 500,00
ASSESSORIA PROFISSIONAL	1 Utilização	R\$ 500,00

## 2. DEFINIÇÕES

A Assistência Elo Tranquilidade destina cuidados especiais para toda família. Com serviços que trazem conforto e comodidade no segmento Tranquilidade, nosso cliente não precisa se preocupar com pequenos imprevistos do dia-a-dia.

O atendimento para os serviços Executive Express e Coleta de Itens é limitado as cidades de São Paulo e Rio de Janeiro.

### Limite de Utilização do produto

O cliente poderá solicitar cada serviço 1 (uma) única vez durante a vigência.

## 3. SERVIÇOS

### 3.1. ASSISTÊNCIA TRANQUILIDADE

#### 3.1.1. COLETA DE ITENS

Caso o beneficiário esqueça o celular, notebook, chaves da empresa ou item necessário para sua jornada de trabalho, ele terá a sua disposição o serviço de coleta de itens.

Limitações: 1 (uma) utilização por vigência até R\$ 200,00.

#### 3.1.2. EXECUTIVE EXPRESS

Em caso de doença ou acidente que faça com que o executivo se afaste do seu trabalho por 05 ou mais dias, ele terá à disposição os serviços de courier e transporte alternativo com o intuito de diminuir o impacto desta parada involuntária.

Limitações: 1 (uma) utilização por vigência até R\$ 500,00.

#### 3.1.3. ASSESSORIA PROFISSIONAL

Consultoria especializada em auxiliar profissionais na busca de recolocação no mercado de trabalho com o objetivo de diminuir os impactos nas demissões de executivos.

Limitações: 1 (uma) utilização por vigência até R\$ 500,00.

#### 4. EXCLUSÕES

Custos extras não serão cobertos.

#### 5. PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA TRANQUILIDADE ELO  
DEZEMBRO DE 2019

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](http://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 4039 e para Pessoa Jurídica 0800 356 1234.

