

# MANUAL DE ASSISTÊNCIA BIKE CONVENIÊNCIA

© Mondial Assistance Brasil 2019

## SUMÁRIO

1. RESUMO DOS SERVIÇOS .....	3
2. DEFINIÇÕES.....	3
3. SERVIÇOS .....	3
3.1. Emergenciais .....	3
3.1.1. Pneu Furado .....	3
3.1.2. Quebra de Correntes .....	4
3.1.3. Falta de Freios.....	4
3.1.4. Transporte.....	4
3.1.5. Instalação de acessórios.....	4
3.1.6. Montagem de Bicicleta .....	4
3.2. Não Emergenciais .....	4
3.2.1. Assistência Ao Ciclista - Personal Fitness .....	4
3.2.2. Serviço de Informações.....	4
4. EXCLUSÕES .....	5
5. PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	5
6. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS .....	5

## 1. RESUMO DOS SERVIÇOS

RESUMO E CONDIÇÕES GERAIS - BIKE CONVENIÊNCIA		
Serviço	Limite de utilizações durante o período de vigência	Limite Monetário
PNEU FURADO	1 Utilização	ILIMITADO
QUEBRA DE CORRENTES	1 Utilização	R\$ 150,00
FALTA DE FREIOS	1 Utilização	R\$ 150,00
TRANSPORTE	1 Utilização	R\$ 150,00
INSTALAÇÃO DE ACESSÓRIOS	1 Utilização	R\$ 150,00
MONTAGEM DE BICICLETA	1 Utilização	R\$ 150,00
ASSISTÊNCIA AO CICLISTA	1 Utilização	R\$ 150,00
SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES	ILIMITADO	R\$ 150,00

## 2. DEFINIÇÕES

A Assistência Bike Conveniência consiste em um pacote de serviços especiais para atender emergências que tenham danificado a bicicleta do Cliente.

O atendimento será fornecido nas seguintes cidades: Rio de Janeiro; Curitiba; Fortaleza; Campo Grande; São Paulo; Aracaju; Rio Branco; Belo Horizonte; Maceió; Teresina; Vitória; Recife; Florianópolis e Porto.

### Limite de Utilização do produto

O cliente poderá solicitar até 1 serviço por ocorrência, sendo limitado a 1 utilização na vigência para cada serviço.

## 3. SERVIÇOS

O objetivo desse serviço é prestar assistência no momento da montagem da bicicleta e também oferecendo reparos emergenciais. O Cliente obrigatoriamente deverá entrar em contato com a Central de Assistência, para solicitar um ou mais serviços relacionados nesta Condição Geral.

### 3.1. Emergenciais

#### 3.1.1. Pneu Furado

Troca de pneu onde o cliente estiver desde que o cliente tenha a peça (necessário estar portando uma câmara de ar).

Limitações: 1 (uma) utilização por vigência até R\$ 150,00.

### 3.1.2. Quebra de Correntes

Reparo da corrente onde o cliente estiver; (não está coberta a troca de peças).

Limitações: 1 (uma) utilização por vigência até R\$ 150,00.

### 3.1.3. Falta de Freios

Reparo ou ajuste dos freios onde o cliente estiver (Limitado a modelos "VBrake e "Ferradura").

Limitações: 1 (uma) utilização por vigência até R\$ 150,00.

### 3.1.4. Transporte

Em caso de acidente ou impossibilidade do reparo no local, será disponibilizado o transporte do cliente e sua bicicleta até a residência cadastrada do mesmo.

Limitações: 1 (uma) utilização por vigência até R\$ 150,00.

### 3.1.5. Instalação de acessórios

Serviço de instalação de acessórios prestado no local onde o Cliente estiver.

Acessórios inclusos: cadeirinha para criança, cesta, suporte de garrafa térmica, buzina manual.

Limitações: 1 (uma) utilização por vigência até R\$ 150,00.

### 3.1.6. Montagem de Bicicleta

Montagem de bicicleta adquirida pela internet.

Exclusões:

- Não será realizada regulagem de Marcha e instalação de suspensão
- Ficam excluídos dos serviços a montagem e/ou manutenção total ou parcial de bicicletas de uso Esportivo/Competição, como por exemplo, os modelos: DownHill – Speed (velocidade) – Triathlon – Spinning - Elétricas, além de bicicletas do tipo motorizadas à combustão e bicicletas ergométricas.

Limitações: 1 (uma) utilização por vigência até R\$ 150,00.

## 3.2. Não Emergenciais

### 3.2.1. Assistência Ao Ciclista - Personal Fitness

Orientar sobre atividades físicas tanto para iniciantes como para praticantes, assim como incentivar a prática consciente de exercícios e adequação à rotina do beneficiário:

- Análise do condicionamento físico
- Orientações a grupos de diferentes faixas etárias
- Indicação de sites
- Indicação de academias e compra de equipamentos

Limitações: 1 (uma) utilização por vigência até R\$ 150,00.

### 3.2.2. Serviço de Informações

Serviço de informações sobre eventos, onde comprar bicicletas e acessórios e dicas de segurança.

Limitações: 1 (uma) utilização por vigência até R\$ 150,00.

#### 4. EXCLUSÕES

Não estão cobertos nesta assistência:

- Bicicletas motorizadas, speed (bicicleta de corrida, bicicleta de estrada), triátlon, ergométrica, entre outras fora do padrão definido nas condições gerais;
- Qualquer tipo de acessórios, materiais ou acabamentos como, mas não restrito à: fibra de carbono, cromo, scandium, titânio ou constituídas por materiais exóticos (entre outros) e demais peças;
- Compra ou troca de peça não descrito no manual de assistência para o conserto paliativo;
- Bicicletas utilizadas para uso esportivo ou competição;
- Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com a Central de Atendimento;
- Ocorrências fora dos limites definidos;
- Mão de obra para manutenção preventiva ou regulagem da bike;
- Manutenções que necessitem de ferramentas especiais (exemplo: alinhamento das rodas, troca de câmbios, manutenções no movimento central e direção);
- Substituição de peças defeituosas, como troca da relação da transmissão;
- Serviços de assistência para terceiros;
- Atendimento para panes repetitivas que caracterizam falta de manutenção;
- Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios;
- Locais de difícil acesso para o atendimento, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso;
- Assistsências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital do fato ocorrido.

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

Os Clientes perderão 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](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.



[www.mondial-assistance.com.br](http://www.mondial-assistance.com.br)

