



# MANUAL DE ASSISTÊNCIA

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

## ÍNDICE

1. RESUMO DOS SERVIÇOS .....	4
2. DEFINIÇÕES.....	6
Usuário .....	6
PME .....	6
Imóvel.....	6
Âmbito Geográfico .....	6
Problema Emergencial .....	6
3. SERVIÇOS .....	7
Chaveiro .....	7
Evento Previsto.....	7
Problema Emergencial .....	7
Detalhes e Exclusões.....	7
Encanador .....	7
Evento Previsto.....	7
Problema Emergencial .....	8
Detalhes e Exclusões.....	8
Eletricista.....	8
Evento Previsto.....	8
Problema Emergencial .....	8
Detalhes e Exclusões.....	9
Vidraceiro .....	9
Problema Emergencial .....	9
Cobertura Provisória de Telhados.....	9
Vigilância .....	10
Transporte e Guarda de Móveis.....	10
Reparo em Linha Telefônica.....	11
Reparo de Bebedouro .....	11
Transmissão de Mensagens Urgentes.....	12
Indicação de Profissional.....	12
4. OBSERVAÇÕES GERAIS.....	13
5. SOBRE A MONDIAL ASSISTANCE .....	13
6. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS.....	13

## 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.	2 (duas) utilizações na vigência de até R\$250 (duzentos e cinquenta reais)	Arrombamento, roubo ou furto qualificado 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 no imóvel, conforme evento ocorrido.	2 (duas) utilizações na vigência de até R\$200 (duzentos reais)	Alagamento em decorrência de acidente interno acidental 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.	2 (duas) utilizações na vigência de até R\$200 (duzentos reais)	Raio ou sobrecarga de energia Problemas elétricos em tomadas, interruptores, disjuntores, fusíveis e resistência
Cobertura Provisória de Telhados	Envio de profissional para reparo emergencial do telhado	2 (duas) utilizações na vigência de até R\$500 (quinhentos cinquenta reais)	Destelhamento em decorrência de vendaval ou granizo
Vidraceiro	Envio de profissional para reparo emergencial dos vidros das portas ou janelas externas do imóvel ou colocação de tapume, caso não seja possível à execução do serviço.	2 (duas) utilizações na vigência de até R\$150 (cento e cinquenta reais)	Quebra de vidros por acidente

Vigia	Envio de Profissional para resguardar a empresa que se encontra vulnerável	2 (duas) utilizações na vigência de até R\$400 (quatrocentos reais)	Incêndio, impacto de veículos terrestre e aéreos, vendaval
Transporte e Guarda de móveis	Envio de profissional para transferência de móveis e guarda de objetos e bens em local provisório indicado pelo usuário.	1 (uma) utilização na vigência de até R\$400 (quatrocentos reais)	Incêndio, impacto de veículos terrestre e aéreos, vendaval
Reparo de telefone	Envio de Profissional para reparo em linha telefônica quando o problema identificado for interno.	2 (duas) utilizações na vigência de até R\$100 (cem reais)	Mau contato ou ruptura de instalação
Reparo de Bebedouro	Envio de profissional para ajuste e reparos em bebedouro.	2 (duas) utilizações na vigência de até R\$100 (cem reais)	Mau funcionamento
Mensagens urgentes	Quando o usuário precisar, terá à sua disposição a central de assistência para a transmissão de avisos urgentes.	Sem Limite	
Indicação de profissional	Informação sobre telefones de serviços emergenciais.	Sem Limite	

# ASSISTÊNCIA PME

Os usuários poderão acionar os serviços contidos neste manual, para a resolução de problemas emergenciais, reparos e consertos em Pequenas e Médias Empresas, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada serviço de assistência.

## 2. DEFINIÇÕES

### Usuário

É a pessoa física ou jurídica titular ou usuária dos planos de Assistência PME, contratados junto à contratante.

### PME

Pequenas e Médias Empresas

### Imóvel

Estabelecimento onde serão executados os Serviços, dentro do território nacional, 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, com serviços para as seguintes situações:

Problemas hidráulicos: 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 do imóvel.

Problemas elétricos: 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 no imóvel.

Chaveiro: quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.

Quebra de vidros: acidente (não intencional) por parte do usuário ou terceiros, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.

### 3. SERVIÇOS

#### Chaveiro

##### Evento Previsto

Em caso de evento previsto (arrombamento, roubo ou furto), se o imóvel 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.

##### Problema Emergencial

Em caso de problema emergencial (perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves) que impeça o acesso do usuário ao imóvel, a Mondial Assistance se encarregará do envio de um chaveiro para abertura das portas que dão acesso ao imóvel e 1 confecção de chave (simples) quando necessário. Não está prevista, para este serviço, a cópia de novas chaves.

Limite: 2 (duas) utilizações na vigência de até R\$250 (duzentos e cinquenta 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 ao imóvel.

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.

### 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.

Limite: 2 (duas) utilizações na vigência de até R\$200 (duzentos 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 do imóvel 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.

### Problema Emergencial

Em caso de problema elétrico emergencial que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão no imóvel a Mondial Assistance se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação desde que tecnicamente possível.

Limite: 2 (duas) utilizações na vigência de até R\$200 (duzentos 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, 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.

A Assistência PME não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas do imóvel.

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

Limite: 2 (duas) utilizações na vigência de até R\$500 (quinhentos cinquenta reais).

Atendimento: horário comercial.

## Cobertura Provisória de Telhados

Em caso de destelhamento parcial ou avarias no telhado ocasionada por vendaval ou granizo no imóvel enviaremos um profissional para efetuar a cobertura provisória do telhado com lona ou plástico desde que tecnicamente possível.

O acesso ao telhado não pode ser superior a 4,5 metros de altura pelo lado externo do imóvel, em caso de altura superior, o prestador irá avaliar a viabilidade da realização do serviço, e se for pontuado a necessidade de locação de andaime o mesmo será de responsabilidade do usuário, assim como os equipamentos de segurança.

O serviço não poderá ser realizado caso o acesso ao telhado na data programada para execução do serviço for impedido devido a imprevistos quanto às condições climáticas não favoráveis, ou seja, algum evento que possa influir na segurança do prestador (chuvas, ventos fortes e/ou temporais), nesse caso o usuário poderá optar por cobrir os móveis com lona para evitar maiores avarias. Uma vez coberto os móveis o serviço será dado como encerrado, não tendo direito a uma nova visita para cobrir o telhado.

Não será realizado qualquer tipo de reparo ou reposição nas estruturas de sustentação do telhado, além de reparos, reposição ou instalação de calhas, rufos ou telhas.

Limite: 2 (duas) utilizações na vigência de até R\$150 (cento e cinquenta reais).

Atendimento: horário comercial.

## Vigilância

Em caso de eventos súbitos e fortuitos, involuntários que provoquem danos materiais ao Imóvel de forma que este fique vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso, a Mondial Assistance disponibilizará um profissional para fazer a vigilância do imóvel, garantindo assim que o local não fique exposto à entrada de estranhos.

O serviço não compreende escolta armada.

O Usuário será responsável por garantir condições mínimas ao Prestador, como, por exemplo, disponibilidade de local coberto, acesso a sanitário, etc.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite contratado

Quando o imóvel se localizar em edifício em condomínio, a prestação deste serviço se limita às áreas privativas, estando excluídas, portanto, as áreas comuns do condomínio.

Limite: 2 (duas) utilizações na vigência de até R\$400 (quatrocentos reais).

Atendimento: 24 horas.

## Transporte e Guarda de Móveis

Em caso de eventos súbitos e fortuitos, involuntários que provoquem danos materiais ao Imóvel onde seja necessária a remoção de móveis do local assistido, a Mondial Assistance providenciará o transporte e a guarda dos móveis em local especificado pelo usuário.

Guarda de objetos e bens dos cômodos impactados até a conclusão da reforma ou reparos no Imóvel.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite contratado.

Para ter direito a esse serviço o usuário deverá solicitá-lo dentro de um período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do Evento que deixou seu Imóvel ou Cômodo inabitável.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência de até R\$400 (quatrocentos reais). O local para a guarda dos móveis deverá estar situado em uma distância inferior a 50 (cinquenta) Km do imóvel.

Atendimento: horário comercial.

## Reparo em Linha Telefônica

Em caso de mau contato ou ruptura de instalação quando o problema identificado for da empresa e não da concessionária responsável pela linha telefônica a Mondial Assistance enviará um profissional para reparo do problema.

A Assistência PME não se responsabiliza por qualquer despesa excedente ao limite contratado com mão de obra ou material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do usuário.

Quando a empresa se localizar em edifício (condomínio), a prestação deste serviço se limita às áreas privativas, estando excluídas, portanto, as áreas comuns do condomínio.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a critério da Assistência ou por solicitação do Prestador, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade exclusiva do usuário.

Limite: 2 (duas) utilizações na vigência de até R\$100 (cem reais).

Atendimento: horário comercial.

## Reparo de Bebedouro

Em caso de quebra do bebedouro do imóvel, será disponibilizado um profissional especializado para ajuste e reparos.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite contratado.

Está excluído deste serviço reparo em equipamentos fora de linha, dentro da garantia ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil.

Qualquer troca de peças ou motores será de responsabilidade exclusiva do usuário. Estão excluídos desse serviço os filtros de água que possuem rede de manutenção própria.

Quando a empresa se localizar em edifício (condomínio), a prestação deste serviço se limita às áreas privativas, estando excluídas, portanto, as áreas comuns do condomínio.

A Assistência PME não se responsabiliza pela qualidade da água fornecida pelo usuário, bem como por quaisquer danos causados pelo seu consumo. Estão excluídos também reparos em filtros; instalação ou substituição de pé ou rodízio, limpeza interna e externa; reparo em qualquer parte estética do equipamento.

Não compreende qualquer manutenção de purificadores que possuam contrato de comodato para instalação e manutenção.

O serviço está disponível nas seguintes cidades: São Paulo e Rio de Janeiro.

Limite: 2 (duas) utilizações na vigência de até R\$100 (cem reais).

Atendimento: horário comercial.

### Transmissão de Mensagens Urgentes

Quando o usuário entender necessário e solicitar, terá à sua disposição a Central de Assistência para a transmissão de Mensagens Urgentes, a pessoas por ele indicadas, dentro do território nacional.

A Assistência PME se responsabiliza pelo custo com ligações locais ou interestaduais para transmissão da mensagem.

Atendimento: 24 horas.

### Indicação de Profissional

O serviço de Indicação de Profissionais consiste no atendimento telefônico pelo qual serão fornecidos os contatos de prestadores do ramo da construção civil, bem como telefones de serviços emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais).

A Assistência PME se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s), sendo de responsabilidade do usuário acionar o serviço.

A Assistência Residencial não se responsabiliza pelos serviços acionados pelo usuário.

Este serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de profissionais da ou à disponibilidade do número de telefone em registros públicos.

Atendimento: 24 horas.

## 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.
- A ELO poderá alterar, suspender ou cancelar o presente benefício a qualquer momento, a seu exclusivo critério, mediante comunicação prévia.

## 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.

## 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)



+

