

MANUAL DE ASSISTÊNCIA INSTALAÇÕES E FIXAÇÃO



SUMÁRIO

1. RESUMO DOS SERVIÇOS	3
2. DEFINIÇÕES.....	3
3. SERVIÇOS.....	3
3.1. Instalação e Fixação de Quadros e Ganchos.....	3
3.2. Instalação e Fixação de Suporte para TV e Home Theater	3
3.3 Instalação e Fixação de Chuveiro e Torneira	4
3.4. Instalação e Fixação de Lustre e Luminária	4
3.5. Instalação e Fixação de Cortinas e Persiana	5
3.6. Instalação e Fixação de Ventilador e Ar Condicionado	5
3.7. Instalação e Fixação de Olho Mágico e Fechadura	5
4. EXCLUSÕES	6
5. PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	6
6. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS.....	6

1. RESUMO DOS SERVIÇOS

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

RESUMO E CONDIÇÕES GERAIS – INSTALAÇÃO E FIXAÇÃO	
Serviço	Limite Monetário
INSTALAÇÃO E FIXAÇÃO DE QUADROS E GANCHOS	R\$150,00
INSTALAÇÃO E FIXAÇÃO DE SUPORTE PARA TV E HOME THEATER	R\$150,00
INSTALAÇÃO E FIXAÇÃO DE CHUVEIRO E TORNEIRA	R\$150,00
INSTALAÇÃO E FIXAÇÃO DE LUSTRE E LUMINÁRIA	R\$150,00
INSTALAÇÃO E FIXAÇÃO DE CORTINAS E PERSIANA	R\$150,00
INSTALAÇÃO E FIXAÇÃO DE VENTILADOR E AR CONDICIONADO	R\$150,00
INSTALAÇÃO E FIXAÇÃO DE OLHO MÁGICO E FECHADURA	R\$150,00

2. DEFINIÇÕES

A Assistência Elo Instalação e Fixação contempla todo o suporte necessário para a ornamentação de sua residência, com a garantia de mão de obra de profissional(is) especializado(s)

A ASSISTÊNCIA COBRE TERRITÓRIO NACIONAL.

Não serão assumidos custos com materiais em nenhum dos serviços contidos neste plano.

3. SERVIÇOS

3.1. Instalação e Fixação de Quadros e Ganchos

O Cliente terá a sua disposição um prestador enviado pela Assistência para fixação de até 5 quadros e/ou ganchos.

IMPORTANTE: É aconselhável que o cliente possua a planta elétrica e hidráulica da residência para evitar acidentes provenientes da perfuração da parede.

O cliente deverá apontar o local do furo e será responsável por qualquer incidente.

Para não comprometer a estrutura do local, o serviço não será efetuado em colunas ou vigas de madeira ou aço, forros de gesso quando o produto tiver peso superior a 32 kg e/ou madeira e PVC.

Alguns objetos comercializados acompanham um kit de buchas e parafusos, mas isso não significa que atendem a todo tipo de parede, cabendo ao prestador avaliar se deve utilizar ou substituir o kit.

O serviço também não compreende a fixação de quadro ou tela de arte de valor comercial ou histórico.

Não será realizada a instalação de quadro modular.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

3.2. Instalação e Fixação de Suporte para TV e Home Theater

A Assistência providenciará mão de obra especializada para fixação de suporte a televisores ou home theater.

Condições do Serviço:

Para Televisores - O suporte para fixação da TV deve ser fornecido pelo Cliente. Não será realizada a configuração de aparelhos, como canais de TV a cabo, TVs Smart, computadores ou vídeo games (internet, configuração de voz, sensores de movimentos). Não será realizada Instalação de TV em painéis de madeira.

Para Home Theater - Instalação de caixas acústicas na parede ou em pedestais, passagens de cabos em conduítes já existentes, desde que apropriados para o tipo de fiação do equipamento e organização de fios e cabos.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

3.3 Instalação e Fixação de Chuveiro e Torneira

A Assistência providenciará mão de obra especializada para instalação de ducha (à gás) ou chuveiro elétrico de tensão (voltagem) 127V ou 220V, com fixação em paredes ou instalação de torneira simples.

Condições do Serviço:

O serviço não será realizado se a fiação elétrica ou o disjuntor interligado ao ponto de instalação for incompatível com o requisito mínimo do produto, devendo o Cliente regularizar tais condições elétricas. Todos os produtos elétricos desta categoria necessitam obrigatoriamente da fiação de aterramento.

O sistema de aterramento garante a segurança contra riscos de choques elétricos e deve obedecer à NBR-5410 – da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). O serviço não compreende nenhuma furação ou adequação de ponto hidráulico ou ponto elétrico e/ou dimensionamento da rede elétrica.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

3.4. Instalação e Fixação de Lustre e Luminária

O Cliente terá à sua disposição um prestador fornecido pela Assistência para a instalação de lustres de pequeno porte ou spots no local assistido.

Condições do Serviço:

Fica excluída qualquer mão de obra para serviços de alvenaria (como quebra de paredes, passagem de conduítes e de fiação de aterramento, realização de reforço estrutural para forros).

A execução do serviço ficará inviabilizada quando houver a necessidade de realizar instalação/troca parcial ou total da fiação elétrica dos circuitos do imóvel.

O serviço não compreende atendimento para instalação de lustres ou refletores com peso maior que 5 kg e/ou altura de fixação maior que 4 m do piso, nem a instalação de refletores em quadras poliesportivas, campos de futebol, indústria, estúdios fotográficos, teatro ou piscina.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

3.5. Instalação e Fixação de Cortinas e Persiana

A Assistência providenciará o envio de um profissional para a instalação do conjunto de fixação de Persianas do tipo padrão, Trilhos de cortina e Varão.

O serviço será realizado em cortinas e persianas de até 2 metros lineares, em lajes de concreto e até 3 metros do chão.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência, limitado a 5 unidades.

3.6. Instalação e Fixação de Ventilador e Ar Condicionado

A Assistência providenciará a instalação de ventilador de teto ou ar-condicionado, desde que existam condições técnicas no local.

Condições do Serviço:

Instalação de Ventilador - O prestador irá avaliar o local da instalação que deverá estar preparado para receber o ventilador (toda parte elétrica/fiação) e o peso do equipamento, para garantir a qualidade do serviço prestado.

O pé direito não deve superar a altura de 3 metros.

O serviço não contempla a furação da laje/teto.

O dimensionamento do quadro de energia é de responsabilidade do cliente.

A assistência arcará com a mão de obra e o cliente com os materiais necessários para a instalação.

Instalação de Ar-Condicionado – O prestador irá avaliar o local que deve conter:

I. Aferição da instalação elétrica existente:

- a) Tomada de uso específico com circuito exclusivo.
- b) Circuito de aterramento.
- c) Dimensionamento dos cabos e disjuntores, de acordo com a potência e tensão do aparelho.
- d) Medição de tensão no ponto de alimentação do aparelho.

II. Serviços de colocação e de alvenaria:

- a) Abertura de vão (demolição de alvenaria) de acordo com o tamanho do aparelho.
- b) Limpeza do entulho e quadro.
- c) Instalação de suporte (quando necessário)
- d) Vedação do vão entre o aparelho e moldura utilizando espuma.

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência. A instalação de ar-condicionado compreende o padrão de até 30.000 BTUs.

3.7. Instalação e Fixação de Olho Mágico e Fechadura

O Cliente terá a sua disposição um prestador fornecido pela Assistência para a instalação de olho mágico e fechadura simples na porta principal de entrada do estabelecimento desde que tecnicamente possível.

Condições do Serviço:

A fixação de olho mágico se restringe a portas de madeira, devendo o prestador avaliar o ponto para a realização dos furos na altura desejada pelo cliente. A realização de furos e fixação de objetos na porta de madeira dependerá do estado de conservação da porta, pois a

presença de umidade, desgastes ou tipo estrutural da porta podem inviabilizar a realização do serviço. Não será realizado o serviço para furação e fixação de fechaduras e/ou olho mágico em portas do tipo blindada, corta-fogo (antichama) e vidro ou que contenham tratamento acústico interno, além de instalações para fechaduras elétricas e eletrônicas (digitais).

Limitações: R\$ 150,00 por ocorrência.

4. EXCLUSÕES

Estão também excluídos:

- Gastos com reposição, troca ou substituição de peças;
- Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com Central de Atendimento;
- Ocorrência fora dos âmbitos definidos;
- Serviços de assistência para terceiros;
- Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- Serviços hidráulicos;
- Serviços elétricos;
- Demais custos não relacionados a prestação da assistência;
- 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

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA INSTALAÇÕES ELO
DEZEMBRO DE 2019

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 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.

