



**ALLIANZ HELP
ASSISTÊNCIA
RESIDENCIAL
ANUAL PLUS**

Allianz 

Global Assistance

Sempre que precisar utilizar sua Assistência, entre em contato com a
CENTRAL DE ATENDIMENTO ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE:

0800 770 4374 (*território nacional*)

ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ANUAL PLUS é um conjunto de serviços oferecido tanto para casas como para apartamentos residenciais, somente disponíveis para pessoas físicas. As principais vantagens da ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ANUAL PLUS são a tranquilidade e segurança de poder contar com um serviço de qualidade em situações emergenciais, tais como falta de luz, vazamentos e quebra de chaves.

1. OBJETO DOS SERVIÇOS

- 1.1. Os serviços de Assistência são prestados por Mondial Serviços Ltda., inscrita no CNPJ 52.910.023/0001-37.
- 1.2. Os serviços da ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ANUAL PLUS serão **FORNECIDOS EXCLUSIVAMENTE NO ENDEREÇO INFORMADO NO CADASTRO** e possíveis erros por parte do Cliente que ocasionem alteração de endereço seguirão a cláusula 06 dessas Condições Gerais.
- 1.3. Respeitadas as condições e requisitos de utilização dos serviços de assistência estabelecidos nestas Condições Gerais será prestada a assistência aos eventos descritos na cláusula 2, desde que contratados pelo Cliente, através do site www.allianzhelpt.com.br ou da Central de Atendimento ALLIANZ HELP.
- 1.4. A ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ANUAL PLUS é composto pelos seguintes serviços:
 - 1.4.1. Chaveiro;
 - 1.4.2. Encanador;
 - 1.4.3. Eletricista;
 - 1.4.4. Vidraceiro;
 - 1.4.5. Vigilante;
 - 1.4.6. Cobertura Provisória de Telhados;
 - 1.4.7. Guarda de Animais Domésticos;
 - 1.4.8. Guarda de Móveis;
 - 1.4.9. Hospedagem;
 - 1.4.10. Limpeza do Ambiente;
 - 1.4.11. Descarte Sustentável;
 - 1.4.12. Help Desk;
 - 1.4.13. Indicação de Profissionais.

2. EVENTO PREVISTO

- 2.1. São considerados eventos previstos:
 - 2.1.1. Arrombamento, roubo ou furto qualificado (com destruição ou rompimento de obstáculos para acesso ao imóvel), com ou sem ações de vandalismo;
 - 2.1.2. Incêndio, queda de raio ou explosão de qualquer natureza;
 - 2.1.3. Danos Elétricos (curto-circuito);
 - 2.1.4. Inundação ou Alagamento;
 - 2.1.5. Desmoronamento;
 - 2.1.6. Vendaval, granizo;
 - 2.1.7. Impacto de veículos;
 - 2.1.8. Acidentes corporais acontecidos na residência assistida em decorrência dos eventos previstos acima.

3. REQUISITOS E CONDIÇÕES.

- 3.1. Os serviços da ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ANUAL PLUS serão prestados sempre que observados todos os requisitos e limites previstos e desde que não se enquadrem em nenhuma das hipóteses citadas na Cláusula de Exclusões destas Condições Gerais.
- 3.2. Todos os serviços aqui previstos serão prestados aos Clientes que contatarem previamente a Central de Atendimento ALLIANZ HELP, não sendo permitido sob nenhuma hipótese o pagamento mediante espécie ou reembolso de despesas, salvo sob prévia e expressa liberação da Central de Atendimento.
- 3.3. **A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FICA CONDICIONADA À OCORRÊNCIA DE EVENTOS PREVISTOS E COBERTOS PELA ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ANUAL PLUS** conforme requisitos listados a seguir, cumulativamente:
 - 3.3.1. Ocorram no período de vigência da assistência;
 - 3.3.2. Caracterizem uma situação de emergência;
 - 3.3.3. Limitem-se às áreas privativas da Residência;
 - 3.3.4. Estejam de acordo com o descritivo dos serviços;
 - 3.3.5. Seja apresentado comprovante de residência válido e em nome do Cliente no momento da assistência.
 - 3.3.6. A ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE se reserva o direito de enviar um prestador para constatar o dano.

4. TERRITÓRIO

- 4.1. Os serviços da ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ANUAL PLUS são válidos em todo o território Brasileiro.

5. FLUXO DE UTILIZAÇÃO E PRAZOS

- 5.1. A ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ANUAL PLUS será automaticamente ativada após realização da compra online.
- 5.2. A ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ANUAL PLUS **TERÁ 72 HORAS DE CARÊNCIA**, aqui definida como o período compreendido entre a compra e a efetiva utilização de qualquer das assistências.
- 5.3. A vigência, período para utilização das assistências, a partir da compra é de 12 meses.
- 5.4. **A VALIDADE DA ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ANUAL PLUS** compreende o período entre a data de compra do mesmo mais o prazo de vigência, que somados **SÃO DE 12 MESES**.
- 5.5. Tanto a vigência (Certificado) como estas Condições Gerais serão disponibilizadas através do e-mail informado no cadastro.
- 5.6. **TODO O PACOTE DE SERVIÇOS ESTÁ LIMITADO A, NO MÁXIMO, 04 UTILIZAÇÕES POR VIGÊNCIA**, de acordo com o rol descritivo no item 1.4 e respeitadas as limitações expressas de cada serviço conforme cláusula de descrição dos serviços contidas no item 08.
- 5.7. O Cliente tem o prazo de 24H ANTERIORES AO HORÁRIO AGENDADO PARA CANCELAR OU REAGENDAR o serviço.

- 5.8. Caso seja necessária uma SEGUNDA VISITA DO PRESTADOR ao Cliente para finalização do serviço, os CUSTOS DESSA SERÃO DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE e deverão ser pagos na segunda visita diretamente ao Prestador no local do atendimento.
- 5.9. A segunda visita deverá ser agendada através da Central de Atendimento EM ATÉ 3 DIAS APÓS A VISITA DO PRESTADOR.

6. SUBSTITUIÇÃO DA RESIDÊNCIA ASSISTIDA

- 6.1. A qualquer momento durante a vigência do Certificado da **ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ANUAL PLUS** o Cliente poderá substituir a residência assistida, bastando entrar em contato com a Central de Atendimento e desde que mantida a titularidade da residência assistida (A ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE reserva-se o direito de exigir comprovante de residência em nome do Cliente a qualquer momento).
- 6.2. A ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ANUAL PLUS **TERÁ 72H DE CARÊNCIA PARA UTILIZAÇÃO A PARTIR DA DATA DE SUBSTITUIÇÃO** da residência assistida.
- 6.3. Será permitida apenas **UMA SUBSTITUIÇÃO POR VIGÊNCIA**.

7. CANCELAMENTO

- 7.1. O cancelamento poderá ser feito em um prazo máximo de 07 dias após a data de compra, desde que não haja solicitação de serviço pendente.
- 7.2. O processo de cancelamento será realizado através da Central de Atendimento ALLIANZ HELP, mediante apresentação do número do CPF do Cliente ou código do Certificado de Serviços, com devolução dos recursos diretamente ao consumidor final. **O ESTORNO OCORRERÁ EM ATÉ 02 MESES**, de acordo com a regra da operadora do cartão, no próprio cartão do Cliente.
- 7.3. A ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE se reserva o direito de cancelar automaticamente a ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ANUAL PLUS do Cliente, bem como seus direitos à prestação dos serviços, quando este causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos, ou quando o mesmo omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas.

8. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.

- 8.1. Os serviços de assistência deverão ser sempre providenciados pela ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE através da Central de Atendimento no número **0800 770 4374**.

8.2. CHAVEIRO

- 8.2.1. Se, em consequência da perda, roubo, arrombamento ou quebra de chaves e o Cliente não tiver alternativa para entrar na residência cadastrada, a ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ANUAL PLUS providenciará o envio de um profissional para, se possível, abrir alguma porta de acesso, sem arrombamento ou danos.
- 8.2.2. **A ASSISTÊNCIA SOMENTE SE RESPONSABILIZARÁ PELA MÃO DE OBRA** para execução de reparos emergenciais nos casos citados no item 8.2.1 **E CONFECÇÃO DE NOVA CHAVE (SIMPLES)** nos casos de perda ou quebra dentro da fechadura das portas de acesso a residência.
- 8.2.3. **NÃO ESTÃO INCLUÍDOS SERVIÇOS EM FECHADURAS TETRAS OU ELETRÔNICAS OU TROCA DE SEGREDO DE PORTAS E PORTAS INTERNAS.**
- 8.2.4. O serviço de Chaveiro está limitado a 02 utilizações por vigência, com limitação de custos de até R\$ 200,00 por evento.

8.3. ENCANADOR

- 8.3.1. Envio de profissional para mão de obra de assistência a danos na parte hidráulica da residência assistida em caso de vazamentos em tubulações aparentes de uma a duas polegadas ou em dispositivos hidráulicos, como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros, entupimento em ramais internos (pias, vasos sanitários, tanques e ralos), desde que não haja a necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos.
- 8.3.2. **OS CUSTOS REFERENTES A PEÇAS DE REPOSIÇÃO PERMANECERÃO A CARGO DO CLIENTE.**
- 8.3.3. **NÃO ESTÃO COBERTOS SERVIÇOS EM TUBULAÇÃO DE COBRE, DE FERRO, ESGOTO, CAIXAS DE GORDURA E CAÇA-VAZAMENTOS.**
- 8.3.4. O serviço de desentupimento não possui garantia, devido a sua natureza como serviço consumível e dependente ao uso correto do Cliente.
- 8.3.5. O serviço de Encanador está limitado a 01 utilização por vigência, com limitação de custos de até R\$ 300,00.

8.4. ELETRICISTA

- 8.4.1. Envio de profissional para mão de obra de assistência a danos na parte elétrica da residência assistida em casos de falta parcial ou total de energia.
- 8.4.2. O serviço se restringe aos dispositivos elétricos aparentes, como disjuntores, fusíveis, interruptores, chaves facas, tomadas, interruptores e troca de resistências de chuveiros e torneiras elétricas (não blindadas).
- 8.4.3. **ESTÃO EXCLUÍDOS EVENTOS QUE RESULTEM DE INSTALAÇÃO AMADORA OU CLANDESTINA.**
- 8.4.4. Não estão cobertos danos elétricos causados por incêndio ou por queda de raios.

- 8.4.5. **OS CUSTOS REFERENTES A PEÇAS DE REPOSIÇÃO PERMANECERÃO A CARGO DO CLIENTE.**
- 8.4.6. O serviço de Eletricista está limitado a 01 utilização por vigência, com limitação de custos de até R\$ 150,00.
- 8.5. **VIDRACEIRO**
- 8.5.1. Envio de profissional para mão de obra para diagnóstico e reparo, quando tecnicamente possível, de locais comprometidos em caso de danos em vidros da residência causados por tentativa de invasão, roubo ou furto.
- 8.5.2. **NÃO ESTÃO CONTEMPLADOS VIDROS BLINDADOS E TEMPERADOS.**
- 8.5.3. **OS CUSTOS REFERENTES A MATERIAIS UTILIZADOS DURANTE O CONSERTO PERMANECERÃO A CARGO DO CLIENTE.**
- 8.5.4. O serviço de vidraceiro somente será realizado em horário comercial. Porém, a Assistência tomará providências emergenciais diante vulnerabilidade (a critério da ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE) da residência assistida.
- 8.5.5. O serviço de Vidraceiro está limitado a 01 utilização por vigência, com limitação de custos de até R\$ 200,00.
- 8.6. **VIGILANTE**
- 8.6.1. Em caso de arrombamento roubo ou furto, quando a residência ficar vulnerável a novo sinistro, colocando em risco os bens existentes ou restantes no seu interior, a ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE providenciará o serviço de vigilância para a residência.
- 8.6.2. O Cliente deverá solicitar o serviço através da Central de Atendimento ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, a qual providenciará o serviço e assumirá os custos limitados no item 8.6.4.
- 8.6.3. O Cliente **DEVERÁ DISPONIBILIZAR AO PROFISSIONAL UM LOCAL COBERTO E ACESSO A UM BANHEIRO**, em caso de negativa do Cliente, o profissional não será enviado.
- 8.6.4. O serviço de vigilante está limitado a 01 utilização por vigência, com limitação de custos de até R\$ 300,00.
- 8.7. **COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS**
- 8.7.1. Envio de prestador até a residência assistida para mão de obra de reparo emergencial de destelhamento em consequência de impacto de veículos, desmoronamento, vendaval, chuvas ou granizo.
- 8.7.2. O serviço consiste na colocação de uma lona plástica ou material apropriado para proteger o interior da residência, destinado a telhados com no máximo 06 metros de altura. Para telhados com mais de 06 metros de altura, o Cliente deverá arcar com custos de locação de andaime, escadas ou outros equipamentos que possibilitem o prestador em realizar o serviço.
- 8.7.3. **A ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE ARCARÁ COM CUSTOS REFERENTES À LONA OU AO PLÁSTICO UTILIZADO PARA COBERTURA PROVISÓRIA**, respeitado o limite apresentado no item 8.7.5. **CUSTOS EXCEDENTES REFERENTES A OUTROS MATERIAIS (MADEIRA, TELHA, CIMENTO, ETC.) FICARÃO A CARGO DO CLIENTE.**
- 8.7.4. Por se tratar de um procedimento temporário e vulnerável a eventos que fogem do controle da ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, o serviço de cobertura provisória de telhados não possui garantia e será prestado apenas uma vez.
- 8.7.5. O serviço de Cobertura Provisória de telhado está limitado a 01 utilização por vigência, com limitação de custos de até R\$ 250,00.
- 8.8. **GUARDA DE ANIMAIS DOMÉSTICOS**
- 8.8.1. Caso o Cliente e demais moradores sejam obrigados a sair da residência assistida por determinado período em decorrência de eventos previstos nestas Condições Gerais e não seja possível levar os animais de estimação para esse novo local, será disponibilizada a hospedagem dos animais conforme limitações determinadas nestas Condições Gerais.
- 8.8.2. **A HOSPEDAGEM DO ANIMAL NÃO SERÁ DISPONIBILIZADA EM CASO DE VIAGEM DO CLIENTE.**
- 8.8.3. O serviço de Guarda de Animais está limitado a 01 utilização, com limitação de 02 animais e de até 04 diárias totais no valor de até R\$ 30,00 por dia.
- 8.9. **TRANSFERÊNCIA E GUARDA DE MÓVEIS**
- 8.9.1. Caso o Cliente não tenha um local alternativo para guardar sua mobília se sua residência for atingida por um dos eventos determinados nestas Condições Gerais, a Assistência se encarregará de realizar a transferência dos móveis para local seguro e a guarda dos mesmos por até 07 dias corridos.
- 8.9.2. A transferência de móveis somente será executada em casos comprovados de emergências, **NÃO SERÁ REALIZADO SERVIÇO DE MONTAGEM E DESMONTAGEM DE MÓVEIS.**
- 8.9.3. A ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE arcará com os custos referentes à locação do espaço apontado pelo Cliente para armazenamento dos móveis, respeitado o limite apresentado no item 8.9.4.
- 8.9.4. O serviço de Guarda de Móveis está limitado a 01 utilização por vigência, com limitação de até R\$ 400,00 por evento. A distância entre a residência assistida e o local apontado pelo Cliente não poderá ultrapassar 50 km. O excedente de quilometragem será de responsabilidade exclusiva do Cliente.
- 8.10. **HOSPEDAGEM**
- 8.10.1. Caso algum evento previsto torne a residência do Cliente inabitável, em decorrência da presença de lama, água, fuligem, etc., a ASSISTÊNCIA RESIDÊNCIA 24H PLUS providenciará a hospedagem do Cliente e de seus dependentes, **EXCLUÍDOS SERVIÇOS EXTRAS, COMO, POR EXEMPLO, FRIGOBAR, REFEIÇÕES, LAVANDERIA E TELEFONEMAS.**

- 8.10.2. Só poderá ser acionada em caso de sinistro emergencial, onde não tenha prestadores para prestar os serviços cobertos pelo plano e inviabilize a permanência na residência.
- 8.10.3. O serviço está limitado a uma utilização por vigência, com a limitação de despesas por diárias a R\$ 120,00 (máximo de 02 diárias) até 5 pessoas.
- 8.11. LIMPEZA DE AMBIENTE**
- 8.11.1. Em caso de necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza na residência, a ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE enviará um profissional para execução de limpeza simples.
- 8.11.2. **OS CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES ABAIXO, ASSIM COMO QUALQUER DESPESA COM MATERIAL, SERÁ DE RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DO CLIENTE.**
- 8.11.3. **EXCLUSÃO:** limpeza de resíduos provocados por atos de vândalos, retirada de entulho, sucção de água em caso de alagamentos e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto.
- 8.11.4. O serviço está limitado a 01 utilização por vigência, com limitação de R\$ 300,00.
- 8.12. DESCARTE SUSTENTÁVEL**
- 8.12.1. Neste serviço o Cliente poderá utilizar a assistência para retirar e descartar móveis e equipamentos que não são mais utilizados.
- 8.12.2. **SERÁ COLETADO ATÉ TRÊS PRODUTOS ELEGÍVEIS** (eletrônicos, eletrodomésticos e/ou móveis),
- 8.12.3. Os produtos elegíveis são:
- 8.12.3.1. **ELETRÔNICOS e ELETRODOMÉSTICOS:** Aparelhos de Ar Condicionado, Freezers Horizontais e Verticais, Frigobar, Fogões, Geladeiras, Lava Louças, Lavadoras Domésticas, Mesas, Poltronas, Secadoras Domésticas, Sons Rack/Home Theaters, TVs Plasma ou LCD acima de 26", TVs de Tubo acima de 21", Aquecedores de Ambiente, Aspiradores de Pó, Batedeiras, Cafeteiras, Centrífugas, Copiadoras de pequeno porte, Enceradeiras, Fax, Fornos Elétricos, Gravadores e Reprodutores de DVD, Grills Elétricos, Impressoras, Liquidificadores, Máquinas de Costura Elétricas, Máquinas de Escrever, Microcomputadores, Micro-ondas, Mini-Systems até 2 caixas, Moedores de Carne Domésticos, Monitores LCD ou CRT, Multiprocessadoras, Plotters de pequeno porte, Projetores, Scanners, Sons Portáteis, Terminais de Caixa, Terminais Inteligentes, Thin Clients, Torradeiras, TVs de Tubo de até 21", TVs Plasma ou LCD ate 26", Unidades de Armazenamento Externo, Vaporizadores tipo VAP, Ventiladores de Mesa ou Chão, Vídeo Cassetes, Vídeo Games, Videokês, Agendas Eletrônicas, Barbeadores, Calculadoras, Câmeras fotográficas digitais, Cartuchos de Tinta/Toner, Celulares/Acessórios, Ferros de Passar Roupas, Filmadoras, Furadeiras, Microfones e Fone de Ouvido, Mídias (CD/DVD), Mini PABX, Modems, MP3 Player/iPods, Netbooks, Notebooks, Parafusadeiras elétricas, Pranchas de Alisamento de Cabelos, Roteadores pequeno porte, Sanduicheiras, Secadores de Cabelos, Secretárias Eletrônicas, Smartphones e Teclados.
- 8.12.3.2. **MÓVEIS:** Armários de cozinha e quarto, Camas, Mesas, Colchões, Sofás, estantes de sala, Cadeiras, criado mudo, mesinha de centro, aparador, escrivaninha pequena, e racks pequenos.
- 8.12.4. **CASO HAJA OBJETOS EXCEDENTES NO DESCARTE/ RETIRADA OS CUSTOS SERÃO DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE.**
- 8.12.5. Ocorrerá a entrega (via e-mail) do Certificado de Descarte (ISO 14001) em nome do Cliente.
- 8.12.6. Horário de atendimento para esse serviço é de segunda à sexta, das 8h às 17h.
- 8.12.7. Prazo mínimo de 05 dias para o agendamento e de 6 dias para cancelar ou adiar a coleta.
- 8.12.8. **CASO NÃO HAJA O CANCELAMENTO E A COLETA NÃO SEJA REALIZADA POR AUSÊNCIA OU INDISPONIBILIDADE DO CLIENTE, A ASSISTENCIA IRÁ CONSIDERAR COMO SERVIÇO REALIZADO.**
- 8.12.9. Limite de Utilização: 01 utilização.
- 8.13. HELP DESK**
- 8.13.1. **Instalação remota**
- 8.13.1.1. Suporte por telefone para instalação/conexão física de computadores: cabos, monitor, teclado, mouse, caixa de som na CPU, periféricos, etc.;
- 8.13.1.2. Suporte para a primeira ativação do computador;
- 8.13.1.3. Orientação para a utilização das principais funções do equipamento
- 8.13.2. **Assistência informática**
- 8.13.2.1. Suporte telefônico e/ou acesso remoto ao computador do Cliente para execução, entre outros, dos seguintes serviços:
- Otimização de recursos, instalação de softwares, acesso a internet e criação de conta de e-mail;
 - Caso seja necessário e o Cliente aceite, poderá ser acessado remotamente o computador por meio de um sistema de acesso remoto. Este sistema grava e arquiva todos os procedimentos realizados em cada assistência.
- 8.13.3. **Otimização**
- 8.13.3.1. Apagar arquivos desnecessários que ficam acumulados no disco rígido;
- 8.13.3.2. Desabilitar programas raramente usados e que inicializam toda vez que o computador é ligado;
- 8.13.3.3. Execução dos procedimentos para melhorar o desempenho do equipamento.
- 8.13.4. **Softwares**
- 8.13.4.1. Instalação, reparos e configurações de softwares desde que sejam licenciados;

- 8.13.4.2. Instalação de atualizações críticas para garantir o perfeito funcionamento dos softwares;
- 8.13.4.3. Instrução e auxílio para a realização de download de softwares gratuitos bem como a devida utilização deles.
- 8.13.5. **Internet e e-mail**
- 8.13.5.1. Esclarecimento de dúvidas e auxílio na navegação da internet;
- 8.13.5.2. Orientação para a instalação e configuração do software de e-mail (Outlook, Mozilla Firefox, etc.).
- 8.13.6. **Antivírus**
- 8.13.6.1. Instalação e/ou atualização de antivírus, e esclarecimento de dúvidas dos Clientes sobre o seu funcionamento;
- 8.13.6.2. Realização da configuração necessária ao perfeito funcionamento do antivírus;
- 8.13.6.3. Instrução para realização da primeira varredura (escaneamento) junto com o Cliente de forma a criar uma rotina saudável de antivírus.
- 8.13.7. **Diagnóstico hardware**
- 8.13.7.1. Detecção, por telefone, do problema do equipamento. Diagnóstico da eventual peça defeituosa. Caso seja constatado que o problema é hardware, orientamos o Cliente a procurar uma assistência técnica de confiança.
- 8.13.8. **Rede/internet**
- 8.13.8.1. Configuração do computador para navegação através da banda larga e conexão discada;
- 8.13.8.2. Instalação e configuração da rede doméstica com fio (Wired) ou sem fio (Wireless);
- 8.13.8.3. Indicação dos melhores equipamentos disponíveis no mercado e a solução ideal, de acordo com cada necessidade;
- 8.13.8.4. Configuração da banda larga, garantindo a segurança do acesso;
- 8.13.8.5. Suporte e configuração da proteção da rede evitando o ataque de hackers e pessoas mal intencionadas.
- 8.13.9. **Backup**
- 8.13.9.1. Instrução passo a passo para a realização de cópias dos arquivos em pen drive, CD, DVD e HD externo;
- 8.13.9.2. Auxílio na restauração dos arquivos.
- 8.13.10. **Periféricos**
- 8.13.10.1. Instrução para a instalação e configuração de iPod, mp3/mp4 player, câmera digital, impressora, scanner ou qualquer acessório;
- 8.13.10.2. Auxílio para descarregar fotos da câmera digital no computador e vice-versa;
- 8.13.10.3. Auxílio para descarregar músicas do mp.3 no computador, além de outras facilidades.
- 8.13.11. **Equipamentos assistidos**
- Hardware a partir de:
- Processador Pentium IV ou equivalente;
 - Memória de 512 MB RAM;
 - Hard disk de 20 GB.

Acessórios

- Placa de vídeo;
- Placa de rede off-board (Realteck, 3com);
- Gravador e leitor de CD e DVD;
- Teclado com interface;
- Mouse.

Aplicativos

- Sistema operacional Windows* (a partir da versão XP), Mac OS* e Linux*.

* Para processos avançados do sistema operacional é necessário que o Cliente possua o CD original do sistema operacional.

8.13.12. Exclusões

- Softwares não licenciados;
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoal;
- Quaisquer despesas com mão de obra para troca de peças e/ou reparos de hardware;
- Servidores e no-breaks;
- Suporte e instalação de softwares não originais;
- Instalação e/ou configuração de softwares que violem alguma lei nacional;
- Serviços solicitados para produtos não cobertos;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de memória, processador, HDs, etc.), mídia para backup (CD, DVD, etc.)

8.14. Atendimento telefônico ilimitado.

8.15. Atendimento remoto: ilimitado, contanto que o problema não possa ser resolvido através do atendimento telefônico.

8.16. Atendimento de segunda a sexta: das 8h às 00h, aos sábados, domingos e feriados: das 8h às 18h.

9. INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS

9.1. 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 reparos residenciais.

9.2. Os profissionais que poderão ser indicados serão:

- 9.2.1. Carpinteiro;
 - 9.2.2. Eletricista;
 - 9.2.3. Pedreiro;
 - 9.2.4. Marceneiro;
 - 9.2.5. Vidraceiro;
 - 9.2.6. Encanador;
 - 9.2.7. Pintor;
 - 9.2.8. Limpeza;
 - 9.2.9. Chaveiro;
 - 9.2.10. Conserto de Eletrodomésticos;
 - 9.2.11. Dedetização;
 - 9.2.12. Desratização;
 - 9.2.13. Desentupimento.
- 9.3. **OBS.: A LISTA DE PROFISSIONAIS PODERÁ SER ALTERADA SEM AVISO PRÉVIO.**
- 9.4. Sem limite de utilização.

10. REEMBOLSO DOS SERVIÇOS

- 10.1. O reembolso de eventuais despesas pagas pelo Cliente será feito mediante apresentação de documentos originais comprobatórios do evento coberto, como notas fiscais, relatórios médicos, entre outros.
- 10.2. O reembolso só será admitido se o Cliente for obrigado a contratar prestadores não credenciados, desde que com a prévia autorização da ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE.
- 10.3. A ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE arcará com os valores despendidos pelo Cliente até o limite de cobertura da assistência contratado.

11. EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS

- 11.1. A ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, além das hipóteses já mencionadas nestas Condições Gerais, não fornecerá os serviços da ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ANUAL PLUS nas seguintes condições:
 - 11.1.1. Em caso de eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, embora cobertos pelas Condições Gerais da ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ANUAL PLUS, são objeto de assistência técnica especializada como: elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança.
 - 11.1.2. Em casos de imóveis em construção, reconstrução, reforma.
 - 11.1.3. Quando não preenchidas as condições exigidas para a prestação dos serviços solicitados;
 - 11.1.4. Quando os serviços não forem solicitados previamente à Central de Atendimento ALLIANZ HELP;
 - 11.1.5. Em caso de dolo, culpa fraude ou tentativa de fraude por parte do Cliente.

12. FORO

- 12.1. O foro competente para dirimir eventuais questões oriundas destas Condições Gerais será sempre o do domicílio do assistido.