



**ALLIANZ HELP
ASSISTÊNCIA
RESIDENCIAL
ANUAL
STANDARD**

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 STANDARD é um conjunto de serviços oferecidos tanto para casas como para apartamentos residenciais, somente disponíveis para pessoas físicas. As principais vantagens da ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ANUAL STANDARD 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 STANDARD 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 às 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.allianzhelp.com.br ou da Central de Atendimento ALLIANZ HELP.
- 1.4. A ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ANUAL STANDARD 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.

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 STANDARD 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 A OCORRÊNCIA DE EVENTOS PREVISTOS E COBERTOS PELA ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ANUAL STANDARD** 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 STANDARD são válidos em todo o território Brasileiro.

5. FLUXO DE UTILIZAÇÃO E PRAZOS

- 5.1. A ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ANUAL STANDARD será automaticamente ativado após realização da compra online.
- 5.2. A ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ANUAL STANDARD **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 STANDARD** 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, 03 UTILIZAÇÕES POR VIGÊNCIA**, de acordo com o rol descrito 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 ANTECEDENTES 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 STANDARD 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 STANDARD **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 STANDARD 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 STANDARD 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 CONFEÇÃO DE NOVA CHAVE (SIMPLES)** nos casos de perda ou quebra dentro da fechadura das portas de acesso à 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 01 utilização por vigência, com limitação de custos de até R\$ 200,00.

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 à 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 ao 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 tomara 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 HELP, 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 de 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 pelo evento.
- 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 quando 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.
9. **REEMBOLSO DOS SERVIÇOS**
- 9.1. O reembolso de eventuais despesas pagas pelo Cliente será feito mediante a apresentação de documentos originais comprobatórios do evento coberto, como notas fiscais, relatórios médicos, entre outros.
- 9.2. O reembolso só será admitido se o Cliente for obrigado a contratar prestadores não credenciados, desde com a prévia autorização da ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE.
- 9.3. A ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE arcará com os valores despendidos pelo Cliente até o limite de cobertura da assistência contratado.
10. **EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS**
- 10.1. A ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, além das hipóteses já mencionadas nestas Condições Gerais, não fornecerá os

serviços da ALLIANZ HELP ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ANUAL STANDARD nas seguintes condições:

- 10.1.1. 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 STANDARD, são objeto de assistência técnica especializada como: elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança.
- 10.1.2. Em casos de imóveis em construção, reconstrução, reforma.
- 10.1.3. Quando não preenchidas as condições exigidas para a prestação dos serviços solicitados;
- 10.1.4. Quando os serviços não forem solicitados previamente à Central de Atendimento ALLIANZ HELP;
- 10.1.5. Em caso de dolo, culpa fraude ou tentativa de fraude por parte do Cliente.

11. FORO

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