



**ALLIANZ HELP
SERVIÇOS
RESIDENCIAIS
AVULSOS**

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 SERVIÇOS RESIDENCIAIS AVULSOS é um conjunto de serviços oferecidos tanto para casas como para apartamentos residenciais, somente disponíveis para pessoas físicas. As principais vantagens são a tranquilidade e segurança de poder contar com um serviço de qualidade.

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 ALLIANZ HELP SERVIÇOS RESIDENCIAIS AVULSOS comercializados individualmente são:

1.2.1. ENCANADOR:

- 1.2.1.1. Limpeza de caixa d'água;
- 1.2.1.2. Limpeza de calha;
- 1.2.1.3. Troca de boia da caixa d'água;
- 1.2.1.4. Reparo de válvula de descarga;
- 1.2.1.5. Troca de torneira;
- 1.2.1.6. Troca de sifão;
- 1.2.1.7. Troca de misturador;
- 1.2.1.8. Troca de Chuveiro;
- 1.2.1.9. Troca de torneira elétrica;
- 1.2.1.10. Troca do kit de caixa acoplada.

1.2.2. ELETRICISTA:

- 1.2.2.1. Troca de Disjuntor;
- 1.2.2.2. Troca de Tomada;
- 1.2.2.3. Troca de Interruptor;
- 1.2.2.4. Troca de Resistência – Chuveiro;
- 1.2.2.5. Troca de Resistência – Torneira Elétrica.

1.2.3. CHAVEIRO:

- 1.2.3.1. Instalação de Fechadura Simples;
- 1.2.3.2. Instalação de Fechadura Tetra;
- 1.2.3.3. Troca de Fechadura Simples;
- 1.2.3.4. Troca de Fechadura Tetra.

1.2.4. CONVENIÊNCIA / INSTALAÇÃO FÁCIL:

- 1.2.4.1. Instalação de TV até 42 Polegadas;
- 1.2.4.2. Instalação de TV com mais de 42 polegadas;
- 1.2.4.3. Instalação de Home Theater;
- 1.2.4.4. Instalação de Porta Toalha;
- 1.2.4.5. Instalação de Saboneteira;
- 1.2.4.6. Instalação de Porta Papel Higiênico;
- 1.2.4.7. Instalação de Porta Xampu;
- 1.2.4.8. Fixação de Varal de Teto;
- 1.2.4.9. Fixação de Quadros;
- 1.2.4.10. Fixação de Varão de Cortina;
- 1.2.4.11. Fixação de persiana.

2. HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

- 2.1. Os serviços serão atendidos em horário comercial, de segunda à sexta das 9h às 13h e das 13h às 18h e não haverá atendimento em finais de semana e feriados nacionais e regionais.

3. GARANTIA

- 3.1. **TODOS OS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO PRESTADOS RESPEITARÃO O PRAZO LEGAL DE GARANTIA DE 90 (NOVENTA) DIAS** a contar da data do término da execução do serviço. Os demais serviços, por serem de uso perecível, não terão garantia.

4. TERRITÓRIO

- 4.1. Os ALLIANZ HELP SERVIÇOS RESIDENCIAIS AVULSOS são válidos em todo o território Brasileiro, respeitando-se a disponibilidade e cobertura da rede de prestadores por região.

5. CANCELAMENTO

- 5.1. O cancelamento poderá ser feito em um prazo máximo de 07 dias após a data de compra, desde que não haja solicitação de serviço iniciada ou pendente.
- 5.2. Caso o cancelamento ocorra por parte da assistência por motivo de ausência de mão de obra especializada na região do Cliente após pagamento, o processo de estorno seguirá conforme item 5.4.
- 5.3. 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.
- 5.4. **O ESTORNO OCORRERÁ NO PRÓPRIO CARTÃO DE CRÉDITO DO COMPRADOR EM ATÉ 02 MESES APÓS A SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO**, de acordo com a regra da operadora de cartão de crédito envolvida.
- 5.5. A ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE se reserva o direito de cancelar automaticamente o produto do Cliente, bem como seus direitos à prestação dos serviços, quando o mesmo omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas.

6. CONDIÇÕES GERAIS

- 6.1. Os serviços podem ser adquiridos através da Central de Atendimento **ALLIANZ HELP** - telefone 0800 770 4374 ou website www.allianzhelp.com.br.
- 6.2. Por se tratar de produto comercializado de forma virtual, via internet, sem qualquer avaliação prévia por parte da ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, a responsabilidade pela escolha do serviço mais adequado à necessidade do Cliente, não sendo devido qualquer reembolso por parte da ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE no caso de eventual solicitação equivocada.
- 6.3. Os serviços não poderão ser prestados quando não houver cooperação por parte do Cliente, sendo que a ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE se resguarda o direito de solicitar todo e qualquer documento que entender pertinente para a prestação dos serviços acima mencionados. A negativa no fornecimento de qualquer documento ou esclarecimento por parte do beneficiário implicará na desobrigação da ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE em prestar os serviços.
- 6.4. É necessária e obrigatória a **PRESENÇA DE UM RESPONSÁVEL** no acompanhamento do serviço contratado.
- 6.5. **QUALQUER MATERIAL COMO PEÇA OU ACESSÓRIO QUE SEJA NECESSÁRIO SERÁ DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE**

- providenciar, os prestadores apenas dispõem de ferramentas aptas para a mão de obra.
- 6.6. Eventuais serviços extras que não tenham sido previamente contratados diretamente por nossa Central de Atendimento ALLIANZ HELP, serão realizados de forma particular entre o beneficiário e o prestador de serviços, ficando a responsabilidade restrita aos envolvidos, sem qualquer participação da ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE.
- 6.7. O profissional sempre fará uma vistoria prévia para verificar se o local determinado pelo Cliente atende às necessidades para realização do serviço.
- 6.8. A autorização da execução dos serviços será feita após preenchimento de Abertura de Ordem de Serviço.
- 6.9. A realização dos serviços será prestada exclusivamente no imóvel informado pelo Cliente no momento da compra.
- 6.10. Os serviços não devem descumprir as legislações de controle do silêncio e/ou regras dos Condomínios.
- 6.11. O Cliente tem até **2 HORAS DE ANTECEDÊNCIA** ao horário agendado **PARA CANCELAR OU REAGENDAR O SERVIÇO**.
- 6.12. **CASO O CLIENTE NÃO POSSUA A PLANTA HIDRÁULICA E ELÉTRICA** da residência, a ausência do documento será apontada na Ordem de Abertura do Serviço e no Check List Final, e **O SERVIÇO APENAS SERÁ EXECUTADO SE O CLIENTE APONTAR OS LOCAIS DE POSSÍVEL TUBULAÇÃO OU FIAÇÃO E SE O CLIENTE SE RESPONSABILIZAR POR EVENTUAIS DANOS CAUSADOS À RESIDÊNCIA**, assim declarando expressamente no documento de Ordem de Abertura de Serviço.
- 6.13. Fica desde já ciente o Cliente de que os presentes serviços só serão prestados em locais onde houver condições que viabilizem sua prestação. Se, por motivos alheios à vontade da ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, a efetivação do serviço se tornar impossível, não será de responsabilidade da mesma, bem como, não acarretará em nenhum direito indenizatório ao beneficiário.
- 6.14. Quaisquer procedimentos fora dos padrões das Condições Gerais dos Serviços solicitados pelo Cliente permanecerão sob responsabilidade do próprio Cliente.
- 7. CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS**
- 7.1. ENCANADOR**
- 7.1.1. A interrupção da água deverá ser realizada através de registro, posicionado em local acessível.
- 7.1.2. **Limpeza de caixa d'água**
- 7.1.2.1. Limpeza e higienização da caixa d'água, com capacidade máxima de até 1500 litros, localizada sobre a laje e exposta ao ar livre ou sob telhados. É fundamental que a caixa d'água esteja parcialmente vazia para execução do serviço de limpeza.
- 7.1.2.2. A caixa d'água poderá ser dos seguintes materiais: fibra de vidro, polietileno, fibrocimento e polietileno com tampa ¼ de rosca.
- 7.1.2.3. Caso o acesso à caixa d'água seja por meio externo do imóvel (fachadas), caberá ao prestador avaliar a altura, que, por medida de segurança, deverá ter **NO MÁXIMO 4,5 METROS ENTRE O PISO E A LAJE**.
- 7.1.2.4. O deslocamento do prestador no entorno da caixa d'água deve ter no mínimo 0,80 m livre para tráfego e altura mínima livre de 1 m entre a tampa e o telhado (telhas ou madeiramento).
- 7.1.2.5. **NÃO EFETUAMOS LIMPEZA DE CISTERNAS OU RESERVATÓRIOS.**
- 7.1.2.6. Para o caso de caixas d'água interligadas o cliente deverá contratar a quantidade de serviços equivalentes ao número de caixas, do contrário, **O SERVIÇO NÃO PODERÁ SER PRESTADO.**
- 7.1.2.7. **O SERVIÇO NÃO PODERÁ SER EXECUTADO QUANDO A CAIXA D'ÁGUA APRESENTAR IRREGULARIDADES EM SEU RESERVATÓRIO**, como fissuras, trincas ou reparos que possam se agravar durante ou após o procedimento de limpeza.
- 7.1.2.8. O serviço não contempla o destelhamento do local assistido.
- 7.1.3. **Limpeza de calha**
- 7.1.3.1. Limpeza e desobstrução de calhas, causada por folhas, sujeira, etc..
- 7.1.3.2. **O SERVIÇO ESTÁ LIMITADO A UMA CALHA COM 10 METROS DE EXTENSÃO E A 4,5 METROS DE ALTURA.**
- 7.1.3.3. Não será executado qualquer tipo de reparo ou reposição em calhas ou beirais.
- 7.1.3.4. O serviço não contempla o destelhamento do local assistido.
- 7.1.4. **Troca de boia da caixa d'água**
- 7.1.4.1. Substituição de boia do tipo mecânica (torneira de boia) para caixa d'água com até 4.000 litros de capacidade dentro dos padrões hidráulicos recomendados pelos fabricantes.
- 7.1.4.2. O deslocamento do prestador no entorno da caixa d'água deve ter no mínimo 0,80 m livre para tráfego e altura mínima livre de 1 m entre a tampa e o telhado (telhas ou madeiramento).
- 7.1.4.3. O serviço não compreende o fornecimento de qualquer peça ou complemento necessário para a instalação da boia.
- 7.1.4.4. **O SERVIÇO NÃO PODERÁ SER EXECUTADO QUANDO A CAIXA D'ÁGUA APRESENTAR IRREGULARIDADES EM SEU RESERVATÓRIO**, como fissuras, trincas ou reparos que possam se agravar durante ou após o procedimento.
- 7.1.4.5. O serviço não contempla o destelhamento do local assistido, reparo ou adaptação em conexões.
- 7.1.5. **Reparo de válvula de descarga**
- 7.1.5.1. Substituição ou reparo em válvulas de descarga, quando a existência de vazamentos aparentes entre o equipamento e o ponto hidráulico de conexão.

- 7.1.6. Troca de torneira**
- 7.1.6.1. Substituição de torneiras simples de mesa ou parede.
- 7.1.6.2. No caso de torneira de mesa o serviço não contempla desmontagem e montagem de gabinete.
- 7.1.6.3. Serviço não contempla adaptação de ponto hidráulico.

- 7.1.7. Troca de sifão**
- 7.1.7.1. Instalação ou reparo de sifão.
- 7.1.7.2. Não serão realizados serviços de adaptação do dispositivo ou do ponto hidráulico.
- 7.1.7.3. O prestador irá avaliar as condições do local, para garantir a qualidade do serviço prestado.

- 7.1.8. Troca de misturador**
- 7.1.8.1. Para a substituição do produto o prestador irá avaliar a viabilidade da rede hidráulica, observando os requisitos mínimos de instalação exigidos pelo fabricante, tais como pressão/vazão da água (MCA), rede de água fria e água quente e conectores hidráulicos.

- 7.1.8.2. NÃO ESTÃO AMPARADOS INSTALAÇÃO DE MISTURADORES DE AÇIONAMENTO EM BANHEIRAS DE HIDROMASSAGENS.**
- 7.1.8.3. O serviço não contempla desmontagem e montagem de gabinete.

- 7.1.9. Troca de Chuveiro**
- 7.1.9.1. Substituição de chuveiro à gás ou elétrico de tensão (voltagem) 127V ou 220V, com fixação em paredes.
- 7.1.9.2. 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.
- 7.1.9.3. O serviço não contempla intervenção no ponto hidráulico e/ou dimensionamento do ponto elétrico.
- 7.1.9.4. 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).

- 7.1.10. Troca de torneira elétrica**
- 7.1.10.1. Troca de uma torneira elétrica para a distribuição de água fria e quente em cozinhas, banheiros ou lavabos.
- 7.1.10.2. O serviço não contempla intervenção no ponto hidráulico, elétrico e/ou dimensionamento do ponto elétrico.
- 7.1.10.3. 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).

- 7.1.11. Troca do kit de caixa acoplada**
- 7.1.11.1. Substituição do kit para caixa acoplada.
- 7.1.11.2. O Cliente deve certificar-se de que o produto adquirido seja compatível ao modelo da caixa acoplada do imóvel.
- 7.1.11.3. O serviço não contempla intervenção no vaso sanitário e/ou dispositivos hidráulicos externos.

7.2. ELETRICISTA

- 7.2.1. 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).

- 7.2.2. Troca de Disjuntor**
- 7.2.2.1. Substituição de dispositivo disjuntor de baixa tensão (voltagem) de 127V ou 220V, no quadro de energia para alimentação de um circuito independente, Desde que seja na mesma amperagem.

- 7.2.2.2. O serviço não contempla dimensionamento do quadro elétrico.

- 7.2.2.3. Todos os produtos desta categoria devem obedecer à especificação da Norma Brasileira NBR-5361 para Disjuntores de Baixa Tensão.

- 7.2.2.4. A EXECUÇÃO DO SERVIÇO FICARÁ INVIABILIZADA QUANDO HOUVER A NECESSIDADE DE REALIZAR A TROCA PARCIAL OU TOTAL DAS CHAVES DE FUSÍVEIS APLICADAS NO QUADRO DE ENERGIA.**

- 7.2.3. Troca de Tomada**
- 7.2.3.1. Substituição ou instalação de tomada elétrica de circuito monofásico ou bifásico com tensão (voltagem) de 127V ou 220V em paredes ou pisos de ambientes internos ou externos.

- 7.2.3.2. O Cliente deve certificar-se de que o produto adquirido seja compatível com o ponto de substituição desejado e condições da fiação elétrica do imóvel.

- 7.2.4. Troca de Interruptor**
- 7.2.4.1. Troca de interruptores simples, duplos e paralelos (Three-way), além de instalação de módulos e espelho em paredes de ambientes internos ou externos de imóveis.

- 7.2.5. Troca de Resistência – Chuveiro ou Torneira Elétrica**

- 7.2.5.1. O Cliente deve certificar-se de que o produto adquirido seja original do aparelho e do modelo compatível ao que apresentou o problema.

- 7.2.5.2. **NÃO É POSSÍVEL REALIZAR A SUBSTITUIÇÃO DA RESISTÊNCIA DE PRODUTOS QUE POSSUEM CARACTERÍSTICAS BLINDADAS.**

7.3. CHAVEIRO

- 7.3.1. Assistência cobrirá custos apenas com a mão de obra, a fechadura deverá ser adquirida pelo cliente.
- 7.3.2. **NÃO ESTÃO AMPARADOS** serviços de instalação do batente e folha de porta, trabalho de encabeçamento e/ou aumento da folha de porta e preenchimentos dos furos deixados pela fechadura anterior.
- 7.3.3. **NÃO SERÁ REALIZADO O SERVIÇO PARA** furação e fixação de fechaduras 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).
- 7.3.4. **Instalação de Fechadura Simples ou Tetra**
- 7.3.4.1. Instalação da fechadura e seus acessórios.
- 7.3.5. **Troca de Fechadura Simples ou Tetra**
- 7.3.5.1. Troca de fechadura simples ou tetra por uma do mesmo modelo.
- 7.3.5.2. Se tratando de substituição, os furos anteriores no batente e folha de porta devem coincidir com os furos da fechadura a ser instalada.
- 7.3.5.3. Se verificado que o acabamento será prejudicado a instalação não será realizada.

7.4. CONVENIÊNCIA / INSTALAÇÃO FÁCIL

- 7.4.1. Quando houver a necessidade de se perfurar paredes, o Cliente deverá apresentar planta hidráulica e elétrica da residência para instruir o prestador na execução do serviço.
- 7.4.2. Não estão amparados os serviços de Suporte/Assistência técnica remota ou presencial.
- 7.4.3. 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, madeira e PVC, a fim de não comprometer a resistência estrutural.
- 7.4.4. Para a realização do serviço é necessário à existência de um ponto de tomada próximo.
- 7.4.5. Alguns objetos comercializados acompanham um kit de buchas e parafusos, mais isso não significa que atendem a todo tipo de parede, cabendo ao prestador avaliar se deve utilizar ou substituir o kit.

7.4.6. Instalação de TV até 42 Polegadas e com mais de 42 polegadas

- 7.4.6.1. Fixação de televisores de tela plana (seja de tecnologia plasma, LCD ou LED), entre 14 e 42 polegadas ou com mais de 42 polegadas, em paredes.
- 7.4.6.2. O suporte para fixação da TV deve ser fornecido pelo Cliente.
- 7.4.6.3. 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).
- 7.4.6.4. Não será realizada Instalação de TV em painéis de madeira.

7.4.7. Instalação de Home Theater

- 7.4.7.1. Instalação de caixas acústicas na parede ou em pedestais.
- 7.4.7.2. Passagens de cabos em conduítes já existentes, desde que apropriados para o tipo de fixação do equipamento e organização de fios e cabos.

7.4.8. Instalação de Porta Toalha, Saboneteira, Porta Papel Higiênico e Porta Xampu

- 7.4.8.1. A fixação dos utensílios será realizada de acordo com ponto definido pelo Cliente, destinado em paredes (alvenarias) internas do imóvel, construídas em bloco de concreto oco ou maciço, bloco cerâmico oco ou maciço, tijolo comum ou paredes de drywall (gesso).

7.4.9. Fixação de Varal de Teto

- 7.4.9.1. Instalação de varal de teto em lajes de concreto ou lajotas cerâmicas, até 3 metros do chão.

7.4.10. Fixação de quadros

- 7.4.10.1. Fixação de até 05 quadros ou telas decorativa em paredes.
- 7.4.10.2. Não será realizada a instalação de quadro modular.

7.4.10.3. O SERVIÇO TAMBÉM NÃO COMPREENDE A FIXAÇÃO DE QUADRO OU TELA DE ARTE DE VALOR COMERCIAL OU HISTÓRICO.**7.4.11. Fixação de Varão de Cortina**

- 7.4.11.1. Instalação de cortina de varão de até 2 metros lineares, em lajes de concreto e até 3 metros do chão.

7.4.12. Fixação de persiana

- 7.4.12.1. Instalação de persianas de até 2 metros lineares, em lajes de concreto e até 3 metros do chão.

8. EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS

- 8.1. Não estão amparados serviços de:
 - 8.1.1. Logística de entrega dos produtos.
 - 8.1.2. Substituição de peças com defeitos.
 - 8.1.3. Manutenção do produto em caso de defeito do fabricante.
 - 8.1.4. Descarte do equipamento antigo.
 - 8.1.5. Solicitação de segunda visita para execução do serviço, exceto no caso de retorno em garantia.
 - 8.1.6. Fica excluída qualquer mão de obra para serviços de marcenaria e alvenaria (por exemplo, quebra de paredes, passagem de tubulação hidráulica, válvulas e registros, instalação de equipamentos de pressurização de água), além de furos ou adequações em acabamentos, como granito, mármore, vidro, inox, etc.
- 8.2. A execução do serviço ficará inviabilizada quando houver a necessidade de realizar instalação/troca parcial ou total da fiação elétrica dos circuitos do imóvel, cuja responsabilidade é inteiramente do Cliente.
- 8.3. Equipamentos que estejam fora de linha, isto é, aos quais não seja possível encontrar peças de reposição no mercado e/ou equipamentos importados que não possuam assistência técnica no Brasil.
- 8.4. Não realizamos atendimento em tubulações do tipo manilhas (cerâmicas), ferro, cobre e tubulações de água quente.
- 8.5. Materiais excedentes que não tenham sido fornecidos pelo fabricante.

9. FORO

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