

Descritivo dos Serviços

Condições Gerais

14 de Fevereiro de 2017



**BNP PARIBAS
CARDIF**

1. DESCRITIVO DOS SERVIÇOS

1.1. Assistência Residencial

ABERTURA DE PORTA (CHAVEIRO)

Descrição:

A Mondial Assistance enviará um profissional especializado para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme evento ocorrido.

Condições do Serviço:

Não está incluído serviço de abertura em portas e jantes internas, armários e depósitos, bem como substituição de materiais (travas, fechaduras). O Cliente terá direito a uma cópia da chave desde que essa seja do tipo convencional/simples.

Limite – Até 03 utilizações na vigência; R\$ 200,00/evento previsto ou R\$ 150,00/Emergencial.

REPAROS HIDRÁULICOS (ENCANADOR)

Em caso de mau funcionamento das instalações hidráulicas do local assistido que resulte em vazamentos contínuos ou alagamentos, a Mondial Assistance providenciará o envio de um profissional para atendimento emergencial para solucionar o problema, uma vez que tecnicamente possível.

Condições do Serviço:

Não estão inclusos serviços de caça vazamentos ou serviços relacionados à tubulação de cobre ou ferro, caixa de gordura e esgoto.

Os custos de peças de reposição são de responsabilidade do Cliente. Não estão cobertos custos com reparo definitivo, reparo de torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, assim como o desentupimento de banheiros, sifões ou reparação de goteiras por má impermeabilização ou proteção das paredes externas do imóvel, serviços de alvenaria e caça-vazamentos.

Limite – Até 03 utilizações na vigência; R\$ 200,00/evento previsto ou R\$ 150,00/Emergencial.

REPAROS ELÉTRICOS (ELETRICISTA)

Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.

Condições do Serviço:

Não está incluso o reparo de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como reparação de lesões de aparelhos de calefação e eletrodomésticos.

Estão excluídos eventos que resultem de instalação amadora ou clandestina. Não estão cobertos danos elétricos causados por incêndio ou por queda de raios.

Limite – Até 03 utilizações na vigência; R\$ 200,00/evento previsto ou R\$ 150,00/Emergencial.

TROCA DE VIDROS (VIDRACEIRO)

Em decorrência de sinistro, a Assistência ficará responsável pelo envio de profissional capacitado que realizará o reparo emergencial dos vidros do local assistido ou colocação de tapume, caso não seja possível à execução do serviço. Neste caso após a colocação do tapume o serviço será encerrado. Não havendo retorno para colocação do vidro definitivo.

Condições do Serviço:

Não estão amparados vidros jateados, especiais ou que estejam fora de Linha de fabricação.

Estarão amparados vidros canelados, lisos ou martelados até 4 (quatro) mm de espessura.

Limite – Até 02 utilizações na vigência; R\$ 150,00/utilização.

DESENTUPIMENTO

Descrição:

Envio de encanador para resolver o problema vazamento ou entupimento em tubulações de esgoto e caixa de gordura, desentupimento de banheiros e sifões.

Condições do Serviço:

Até 10 metros com Roto Rooter. O serviço não será prestado em tubulações de manilha, prumada ou ferro ou qualquer tubulação com o diâmetro superior a 4 polegadas.

Limite – Até 02 utilizações na vigência; R\$ 250,00/utilização.

CONCERTO DE ELETRODOMÉSTICOS - LINHA BRANCA E MARROM

Descrição:

Em caso de dano em eletrodoméstico, a Mondial Assistance enviará um profissional para reparo do mesmo.

Condições do Serviço:

Os seguintes equipamentos estão cobertos:

Eletrodoméstico: Freezer; Refrigerador; Microondas; Lava-ouças; Fogão; Cooktop; Depurador/Exaustor de Ar; Secadora; Frigobar; Bebedouros; Lavadora de roupas.

Eletroeletrônicos: Televisores, Home Theaters, aparelhos de Som, DVD player e Blu-ray players.

O serviço não será prestado caso seja constatado que o equipamento foi quebrado por uso inadequado. Não será feito nenhum tipo de revisão geral e/ou limpeza.

O serviço não será prestado em caso de equipamentos fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças de reposição no mercado ou equipamentos importados que não possuam assistência técnica no Brasil, os equipamentos devem ter no máximo 6 anos de fabricação (comprovados mediante nota fiscal).

As peças de reposição são de responsabilidade do Cliente.

Disponível para cidades com população superior a 100.000 habitantes.

Limite – Até 02 utilizações na vigência; R\$ 300,00/utilização.

INSTALAÇÃO DE TV DE ATÉ 50 POLEGADAS

A assistência providenciará mão de obra especializada para fixação de televisores de tela plana (seja de tecnologia plasma, LCD ou LED), de até 50 polegadas em paredes.

Condições do Serviço:

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.

Limite – Até 01 utilizações na vigência.

INSTALAÇÃO / CONVERSÃO DE FOGÃO

A Mondial Assistance encaminhará um prestador para efetuar o serviço de Instalação ou Conversão de fogão.

A conversão de fogão consiste na adaptação ou troca de peças internas do aparelho, para que funcionem com Gás Natural ou com Botijão.

Os equipamentos devem ter no máximo 05 anos de fabricação (comprovados mediante nota fiscal). A Mondial Assistance não se responsabiliza pela falta de peças por parte do fabricante, mesmo que o produto esteja dentro do prazo estabelecido.

Condições do Serviço:

É imprescindível que, no dia da conversão, haja um responsável em casa para dar acesso aos técnicos, acompanhar os trabalhos, receber instruções técnicas e assinar o termo de aceitação do serviço.

As peças de reposição são de responsabilidade do Cliente.

O serviço abrange Capitais (São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba, Porto Alegre, Belo Horizonte, Salvador) e grandes centros (Campinas, Ribeirão Preto, Santos).

Limite – Até 01 utilizações na vigência.

CONSERTO / LIMPEZA DE AR CONDICIONADO

Descrição:

Em caso de dano ou necessidade de limpeza no aparelho de Ar Condicionado, a Assistência providenciará o envio de mão de obra para manutenção/limpeza de ar condicionado do tipo janela ou Split, de linha doméstica, de funcionamento elétrico.

Condições do Serviço:

O eletrodoméstico pode estar instalado em paredes, bandejas ou gabinetes projetados. Porém, para que o serviço possa ser realizado, é fundamental que se tenha acesso ao ar-condicionado pelo lado interno do ambiente.

Não compreende a manutenção de equipamentos de linha semi-industrial ou industrial, além de equipamentos que necessitem de um acesso externo do ambiente. Fica excluída qualquer mão de obra para serviços de alvenaria, como quebra de paredes, acabamento fino, adequação de bandejas, suportes ou gabinetes, passagem de conduítes para fiação elétrica ou aterramento, execução de rede hidráulica para drenagem de água ou adaptação para rede de esgoto. Estão excluídos serviços para troca e substituição de gabinetes, bandejas e componentes

estéticos, condicionamento ou recuperação de peças ou componentes do equipamento, reparos em controles remotos, reparo da tubulação de drenagem, de gás e cabeamento elétrico, sistema de refrigeração central, vazamento de líquidos de refrigeração e dutos de ar. Qualquer peça ou acessório necessário para o conserto será de responsabilidade do Cliente.

Limite – Até 01 utilizações na vigência; R\$ 300,00/utilização.

MANUTENÇÃO DE AQUECEDORES A GÁS

A assistência providenciará mão de obra especializada para orçamento de reparo ou manutenção do aquecedor a gás.

Condições do Serviço:

A assistência se compromete em realizar os serviços de substituição de Válvula Solenoide que apresentem danos, troca ou desentupimento dos canos do aquecedor e visita técnica preventiva ou corretiva para verificar necessidade de substituição ou reparo de peças, conexões e tubulações. É recomendável manutenção anual de equipamentos fora da garantia. Serviços extras não descritos aqui deverão ser orçados a parte e ficarão a cargo do Cliente. Custos referentes a peças permanecerão por conta do Cliente.

O serviço abrange Capitais (São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba, Porto Alegre, Belo Horizonte, Salvador) e grandes centros (Campinas, Ribeirão Preto, Santos).

Limite – Até 01 utilizações na vigência; R\$ 300,00/utilização.

1.2. Checkup Lar

O Check Up Lar garante a mão de obra de profissional(is) especializado(s) para realizar(em) pequenos reparos, revisões ou instalações, mesmo que não ocorra um problema emergencial ou evento previsto.

REVISÃO DE INSTALAÇÃO ELÉTRICA

Descrição:

A assistência providenciará mão de obra especializada para checagem de toda instalação elétrica do local assistido e para condomínio e empresas checagem apenas do quadro de força e apontamento de eventuais consertos que deverão ser feitos pelo Cliente.

Condições do Serviço:

O serviço não será realizado em cabine de alta tensão e quadro de comando de elevador.

Não contempla redimensionamento e/ou qualquer reparo apontado necessário apontado pelo prestador.

Serviço será realizado em tensão máxima de 220 volts (sistema trifásico).

Para condomínios o serviço será prestado apenas em áreas térreas.

Obs.: Para empresas: serviço destinado a PME.

AVALIAÇÃO E TROCA DE TOMADAS, INTERRUPTORES E SOQUETES DE LUZ

Descrição:

O atendimento será feito por um prestador que avaliará as condições dos dispositivos e pontos de conexão (tomada, interruptor e soquetes de luz), para a sua devida substituição, bem como avaliará as condições da fiação elétrica existente.

Condições do Serviço:

O serviço será realizado desde que tecnicamente possível. A execução do serviço ficará inviabilizada quando houver a necessidade de realizar substituição parcial ou total da fiação elétrica dos circuitos do imóvel, cuja responsabilidade é inteiramente do cliente. O prestador está apto a atender um pé direito com altura máxima de 3 metros.

Fica excluída qualquer mão de obra para serviços de alvenaria (como quebra de paredes, passagem de conduítes, fiação elétrica ou aterramento).

A aquisição dos dispositivos é de responsabilidade do Cliente.

Limite: 20 itens por acionamento.

REVISÃO NA INSTALAÇÃO HIDRÁULICA - VAZAMENTOS SIMPLES

Descrição:

A assistência providenciará mão de obra especializada para checagem de toda instalação hidráulica do local assistido. O prestador verificará se existem vazamentos em torneiras, sifões e qualquer outro encanamento aparente e serão apontados os eventuais consertos que deverão ser feitos pelo Cliente.

Condições do Serviço:

A assistência cobrirá apenas os custos com a visita técnica, caso o local assistido necessite de algum reparo o mesmo será por conta do Cliente.

AVALIAÇÃO E MUDANÇA DOS MÓVEIS

Envio de prestador capacitado para avaliação do imóvel, a partir de um “check list” mensurando os riscos que comprometam a segurança dos moradores da residência, podendo eles ser adultos, crianças e idosos. Além disso, esse profissional será capacitado para executar o reposicionamento de móveis, no mesmo andar.

Condições do Serviço:

Sendo solicitado o remanejamento de móveis que estejam no interior do imóvel (e no mesmo andar), nosso prestador os remanejará de lugar, desde que não seja necessária a sua desmontagem e o serviço possa ser realizado por uma única pessoa.

Está excluído do serviço os móveis planejados e fixados a parede (armários, guarda-roupas, roupeiros, etc.).

Limite:

Locais com mais de 200.000 habitantes.

SERVIÇOS GERAIS

Descrição:

O Cliente terá a sua disposição um prestador enviado pela Mondial Assistance para prestação de serviços gerais, como: Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parte, porta casacos, porta de papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de banho e varões de cortina.

Condições do Serviço:

Para serviços em que o prestador deverá perfurar alguma parede, o serviço apenas será prestado caso o segurado tenha conhecimento da parte elétrica e hidráulica da residência.

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.

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 estrutura do local.

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. 2. O serviço também não compreende a fixação de quadro ou tela de arte de valor comercial ou histórico. 3. Não será realizada a instalação de quadro modular.

Limite:

20 itens por acionamento.

INSTALAÇÃO DE DUCHA E CHUVEIRO OU TORNEIRA ELÉTRICA

Descrição:

A assistência providenciará mão de obra especializada para instalação de chuveiro á gás ou elétrico de tensão (voltagem) 127V ou 220V, com fixação em paredes, ou torneiras elétricas.

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).

Limite:

Até 02 unidades por acionamento

INSTALAÇÃO DE VENTILADOR

Descrição:

A Mondial Assistance disponibilizará ao Cliente a instalação de ventilador de teto, desde que existam condições técnicas no local.

Condições do Serviço:

A assistência arcará com a mão de obra e o cliente com os materiais necessários para a instalação. O serviço está disponível apenas para cidades com mais de 300.000 habitantes.

Limite:

Até 1 unidade por acionamento

INSTALAÇÃO DE LUSTRES DE PEQUENO PORTE E SPOTS

Descrição:

O Cliente terá à sua disposição um prestador 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.

Limite:

Até 1 unidade por acionamento