

Assistência Residencial

Condições Gerais da Prestação de Serviços de Assistência Residencial, Microcomputador.

Serviço disponível através do telefone 0800 777 1043

1. DEFINIÇÕES

1.1 EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS

Entende-se por empresa prestadora de serviços a Mondial Assistance

1.2 CLIENTE

Entende-se por Cliente a Pessoa Física Titular do Título de Capitalização, emitido pela Sul América Capitalização S.A. – SulaCap, desde que tenha residência habitual no Brasil e com o Título de Capitalização em vigor, bem como seu Cônjuge, ascendentes e descendentes em 1º Grau, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.

1.3 RESIDÊNCIA ASSISTIDA

Entende-se por Residência Assistida a residência do Titular do Título de Capitalização, com endereço constante na Proposta de Subscrição do Título de Capitalização.

1.4 EMERGÊNCIA

É o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

1.5 REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

1.5.1 A prestação de serviços de assistência elencados no ítem 3 destas Condições Gerais, fica condicionada a:

1.5.1.1 – ocorrência no período de vigência do Título de Capitalização;

1.5.1.2 – caracterização de uma situação de emergência, assim compreendida como evento imprevisível e fortuito que acarrete a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências;

1.5.1.3 – que se limitem às áreas privativas da Residência;

1.5.1.4 – comunicação imediata após a ocorrência, por telefone, à Central de Atendimento da Empresa Prestadora de Serviços.

1.5.2 – Estão excluídos da prestação dos serviços cobertos nestas Condições Gerais, os eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que são objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança.

1.5.3 – Fica excluída a Assistência em casos de imóveis em construção, reconstrução e reforma.

2. ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

2.1 – O âmbito territorial da Assistência, estender-se-á ao Território Brasileiro, desde que respeitadas as condições do ítem 1 e observadas as exclusões destas Condições Gerais.

2.2 – A utilização dos serviços de Assistência, previstas neste instrumento, se dará, exclusivamente, para Pessoas Físicas, durante a vigência do Título de Capitalização.

3. GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA A RESIDÊNCIA ASSISTIDA

Os serviços relativos a Residência Assistida, abrangem as modalidades previstas nestas Condições Gerais, e serão prestados conforme descritos a seguir, desde que respeitados o estabelecido nos itens anteriores:

3.1. ENVIO DE CHAVEIRO POR PERDA OU ROUBO DAS CHAVES

Se devido a ocorrência de perda, roubo, furto ou quebra de chaves da porta principal ou da porta de acesso à Residência Assistida, o Cliente não puder entrar na mesma, não havendo outra alternativa viável para fazê-lo, a Empresa Prestadora de Serviços enviará um chaveiro até a residência para que seja realizada a abertura da porta e efetuada uma cópia da chave.

O limite máximo para este serviço será de R\$ 80,00 (Oitenta Reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções, no período de vigência do título.

Nota: Estão excluídas deste serviço as fechaduras KESO ou similares, por não permitirem abertura pelos métodos tradicionais, necessitando de assistência dos fabricantes e/ou assistência técnica autorizadas, e, ainda de portas internas e guarda-roupas da Residência Assistida.

3.2 ENVIO DE CHAVEIRO POR ROUBO OU FURTO DA RESIDÊNCIA

No caso de roubo ou furto qualificado da Residência Assistida, em que tenha havido arrombamento de janelas ou de portas de entrada e de acesso comum à Residência Assistida com danificação da(s) fechadura(s), a Empresa Prestadora de Serviços assumirá os serviços emergenciais de mão-de-obra de reparo ou substituição desta(s) fechadura(s), sendo expressamente excluídos os demais danos.

O limite máximo para este serviço será de R\$ 200,00 (Duzentos Reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção no período de vigência do título.

Nota: Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas e guarda-roupas, assim como janelas internas da Residência Assistida.

3.3 ENCANADOR

A Empresa Prestadora de Serviços enviará à Residência Assistida profissionais para atendimento emergencial visando obstruir o vazamento interno que causa ou possa causar alagamentos. Estão inclusos nesse serviço as despesas de envio, custo com materiais e mão-de-obra dos profissionais até o limite de R\$ 100,00 (Cem Reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções no período de vigência do título.

A Empresa Prestadora de Serviços não assumirá custos de reparo definitivo, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.

Nota: Estão excluídos deste serviço o reparo de: torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, assim como o desentupimento de banheiros, sifões, reparação de goteiras por má impermeabilização ou proteção das paredes externas do imóvel.

3.4 ENVIO DE ELETRICISTA

Em caso de falta de energia elétrica na Residência Assistida ou alguma de suas dependências devido a uma falha ou avaria nas instalações elétricas da mesma, a Empresa Prestadora de Serviços enviará um profissional que realizará a reparação de urgência necessária para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações o permita.

Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio, custos com materiais e mão-de-obra dos profissionais. O limite máximo para este serviço será de R\$ 100,00 (Cem Reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções no período de vigência do título.

Nota: Não estão incluídas nesse serviço a reparação de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, lâmpadas fluorescentes, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como reparação de avarias que sofram os aparelhos de calefação, eletrodomésticos e, em geral, de qualquer avaria de aparelhos que funcionem por corrente elétrica.

3.5 VIDRACEIRO

Em caso de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns (externas) da Residência Assistida, a Empresa Prestadora de Serviços enviará com a maior brevidade possível um profissional que fará a recuperação do elemento afetado pela ruptura ou porventura não sendo possível sua recuperação, fará sua reposição imediata, ou ainda, na impossibilidade de repor o elemento imediatamente, fará somente seu reparo emergencial.

Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação da Residência Assistida.

Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio, custos com materiais alternativos e mão-de-obra dos profissionais até o limite de R\$ 80,00 (Oitenta Reais) por evento, limitado a 2 (dois) eventos no período de vigência do título.

Nota: Estão excluídos deste serviço os reparos de qualquer tipo de vidros que façam parte do imóvel que sofram uma ruptura, mas não comprometam a segurança da Residência Assistida.

3.6 SERVIÇO DE CONEXÃO TELEFÔNICA – ASSIST FONE

Para os casos que não se caracterizam uma prestação de serviços de emergência, a Empresa Prestadora de Serviços, desde que solicitado pelo Cliente, colocará à disposição e enviará à Residência Assistida, profissionais que possam elaborar um orçamento e caso aprovado pelo Cliente, irão realizar o serviço, desde que se refira às seguintes especialidades:

- Encanador
- Eletricista
- Chaveiro

- Serralheiro
- Vidraceiro
- Pedreiro
- Serviço de Limpeza
- Carpinteiro
- Pintor
- Instalação de Carpetes
- Desentupidor
- Segurança
- Instalação de Antena de TV (exceto parabólica e mini-parabólica)
- Pet Assistance (Guarda e Cuidados com Animais)

O Cliente responsabilizar-se-á pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como pelas possíveis trocas e substituições de peças.

Nota: A Empresa Prestadora de Serviços se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (noventa) dias após o término do mesmo, desde que a indicação seja intermediada pela Empresa Prestadora de Serviços.

3.7 ORIENTAÇÃO PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS RELACIONADOS AO MICROCOMPUTADOR

O Cliente deverá ligar para a Central de Atendimento da Empresa Prestadora de Serviços que colocará o mesmo em contato com o analista especializado para a realização da orientação. Caso não seja possível o acesso imediato com o profissional, será anotado o telefone do Cliente para que o analista retorne a ligação e efetue a orientação.

A Empresa Prestadora de Serviços fornecerá orientação verbal por telefone na tentativa de solucionar dúvidas e/ou problemas relacionados ao sistema operacional e aplicativos (*) comumente utilizados no microcomputador de propriedade do Cliente.

Entende-se por sistema operacional: Windows 95, 98, 2000, Me, XP, Vista e 7.

Entende-se por aplicativos: Pacote Office (Word, Excel, Power Point, Internet Explorer e Outlook Express) em todas as suas versões (95, 97, 2000 e XP).

O horário de atendimento relacionado a este serviço será de segunda a sexta-feira das 8:00h às 20:00h.

(*) A consulta é restrita aos conceitos e aplicações básicas do software. Não são oferecidas consultas sobre módulo e/ou funções avançadas.

Excluem-se deste serviço:

Softwares de aplicação específica, tais como: programas financeiros, engenharia, gráficos, médicos, ou quaisquer outros que não estejam relacionados nos parágrafos supra.

Hardwares, tais como: Placas de qualquer tipo, impressoras, monitores, leitores e/ou gravadores de CD/DVD, modem, fax modem, webcam, scanners, e/ou qualquer outro periférico que seja caracterizado como hardware.

Para os problemas que não puderem ser solucionados via telefone, orientaremos o Cliente a procurar uma Assistência Técnica Especializada.

O Cliente será responsável pela integridade dos dados armazenados em seu microcomputador, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não uma orientação passada pelo analista.

3.8 TROCA DE RESISTÊNCIA DE CHUVEIRO

No caso do chuveiro elétrico interromper seu funcionamento devido à ruptura da resistência será enviado profissional para a troca da peça. Estará coberta pela Assistência 24 horas a mão-de-obra do profissional, correndo por conta do assistido a compra da peça necessária. Se houver necessidade de troca do chuveiro, caso não haja mais a resistência disponível, o serviço também estará coberto, desde que haja condições para tal (sistema elétrico/hidráulico devidamente dimensionado, tubulação de água em boas condições), sendo que a compra do novo chuveiro deverá ser realizada pelo assistido. O limite máximo para este serviço será de R\$ 100,00 (Cem Reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções no período de vigência do título.

3.9 CONserto DE ELEtRODOMÉStICOS

3.9.1 Conserto de Fogão e Microondas

Em caso de dano decorrido de desgaste natural de componente elétrico, eletrônico ou mecânico a Assistência 24 horas encaminhará profissional para o reparo de fogão e microondas de uso doméstico. Estão compreendidos como serviços cobertos as intervenções técnicas imprescindíveis ao restabelecimento do funcionamento normal do equipamento, desde que seu dano tenha decorrido conforme descrito no evento gerador. Peças correrão por conta do cliente

O limite máximo para este serviço será de R\$ 120,00 (Centos e Vinte Reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção no período de vigência do título.

3.9.2 Conserto de Geladeira e Freezer

Em caso de dano decorrido de desgaste natural de componente elétrico, eletrônico ou mecânico a Assistência 24 horas encaminhará profissional para o reparo da geladeira ou freezer de uso doméstico. Estão compreendidos como serviços cobertos as intervenções técnicas imprescindíveis ao restabelecimento do funcionamento normal do equipamento, desde que seus danos tenham decorrido de desgaste natural de componente elétrico, eletrônico ou mecânico. Peças correrão por conta do assistido.

O limite máximo para este serviço será de R\$ 120,00 (Centos e Vinte Reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção no período de vigência do título.

3.9.3 Conserto de Máquina de Lavar e Secar Roupa

Em caso de dano decorrido de desgaste natural de componente elétrico, eletrônico ou mecânico a Assistência 24 horas encaminhará profissional para o reparo da máquina de lavar e secar roupa de uso doméstico. Estão compreendidos como serviços cobertos as intervenções técnicas imprescindíveis ao restabelecimento do funcionamento normal do equipamento, desde que seu dano tenha decorrido conforme descrito no evento gerador. Peças correrão por conta do assistido.

O limite máximo para este serviço será de R\$ 120,00 (Centos e Vinte Reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção no período de vigência do título.

5. EXCLUSÕES

5.1 – Além das exclusões já particularizadas nestas Condições Gerais, não serão concedidas as prestações seguintes para o serviço de Assistência Residencial.

5.1.1 – Serviços solicitados diretamente pelo Cliente, sem prévio consentimento da Empresa Prestadora de Serviços, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.

5.1.2 – Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo Cliente ou por terceiros.

5.2 – Excluem-se ainda das prestações e serviços da Empresa Prestadora de Serviços, as derivadas dos seguintes fatos:

Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:

5.2.1 – Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.

5.2.2 – Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.

5.2.3 – Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.

5.2.4 - Confisco, requisição ou danos produzidos na residência assistida, por ordem do Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.

5.2.5 – Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.

5.3 – Ficam excluídos das prestações previstas nestas Condições Gerais os atos praticados por ação ou omissão do Cliente, causadas por má fé.

6. PROCEDIMENTOS A SEREM OBSERVADOS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

6.1 – O Cliente deverá solicitar por telefone a assistência necessária, informando seu nome, número do Título de Capitalização, CPF, endereço da Residência Assistida e o Serviço de Assistência de que necessita.

6.2 – Através da chamada telefônica, o Cliente autorizará expressamente a Empresa Prestadora de Serviços para que sejam anotadas e registradas informaticamente as informações com o fim de que sejam prestados os Serviços de Assistência.

6.3 – Os Serviços de Assistência serão prestados diretamente pela Empresa Prestadora de Serviços e/ou por pessoas, físicas ou jurídicas, por ela contratadas e designadas.

6.4 – A Empresa Prestadora de Serviços não prestará os Serviços de Assistência quando não for possível por razões de força maior, situações imprevisíveis, contingências da natureza ou quando por situações alheias a sua vontade.

6.5 – O Cliente não poderá, sem a prévia autorização da Empresa Prestadora de Serviços, solicitar a terceiros a Prestação dos Serviços de Assistência. Caso a Empresa Prestadora de Serviços autorize a execução dos Serviços de Assistência por terceiros e na hipótese do Cliente haver arcado com as respectivas despesas, a Empresa Prestadora de Serviços deverá reembolsar as despesas expressamente consentidas desde que recebidas no prazo máximo de 90 dias a contar da data do evento.

7. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A Empresa Prestadora de Serviços se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

7.1 – O Cliente causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.

7.2 - O Cliente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

Como estamos em constante atualização da rede de serviços, para melhor atendê-los, solicitamos que você entre em contato com a Central de Atendimento, pelo telefone 0800 777 1043, para conhecer a lista de prestadores vigente.