

## TERMO DE ATENDIMENTO SAC MONDIALLE

**PARTES:** De um lado a MONDIALLE e de outro, neste ato nomeado como SOLICITANTE o consumidor autor da solicitação de assistência técnica.

### 1 - OBJETO DA SOLICITAÇÃO

1.1 Constitui objeto da presente solicitação de assistência técnica de produtos Banheira / Spa ou aquecedor solar da marca MONDIALLE.

### 2 - CONDIÇÕES GERAIS PARA O ATENDIMENTO

2.1 O atendimento será prestado por uma rede autorizada de escolha prévia da MONDIALLE. O horário de atendimento será combinado entre a rede autorizada e o SOLICITANTE, dentro do horário comercial.

2.2 A execução do serviço, somente será prestado nas localidades do território brasileiro onde a MONDIALLE mantiver Serviço Autorizado, afim de se evitar riscos.

2.3. Os técnicos autorizados terão livre acesso aos equipamentos fabricados e fornecidos pela MONDIALLE a fim de executarem os serviços objeto desta solicitação, respeitando-se as normas de segurança vigentes nas dependências da SOLICITANTE.

2.4. O local deve estar livre e de fácil acesso ao produto, sendo de inteira responsabilidade da SOLICITANTE a providência deste para boa execução do serviço técnico. Este termo não assume a responsabilidade de liberar espaço para execução do serviço, ficando a cargo da SOLICITANTE pagar pelos serviços caso necessite.

### 3 - SERVIÇOS NÃO COBERTOS POR ESTA SOLICITAÇÃO

3.1. As garantias contidas nesta solicitação se referem somente a defeitos de fabricação do produto.

NOTA: Instalação não compreende os termos de garantia.

3.2. Reparos, consertos ou substituições de equipamentos / produtos danificados por acidentes, negligência, problema de instalação ou variação excessiva de tensão (em desacordo com o solicitado no manual de instrução que acompanha o produto), ou pelo mau uso, danos por transporte, quedas, violação do equipamento e descarga atmosférica.

3.3. Reparos em instalações elétricas ou hidráulicas mesmo que sejam a ele direta ou indiretamente ligados.

3.4. Reparos, consertos ou substituições de equipamentos danificado por agentes da natureza (como umidade excessiva) ou utilizados em ambientes sujeito a gases corrosivos, locais com altas/ baixas temperaturas, acidez, etc.

3.5. Aparelhos eletrônicos tais como:

Motores / Acionadores / Aquecedores / Painéis / Filtros / Cromoterapia, que não forem fornecidos e homologados pela MONDIALLE.



**MONDIALLE DESIGN IND. DE BANHEIRAS EIRELI**  
Rua Vereador Sérgio Leopoldino Alves, 1.110 - Dist. Industrial  
Santa Bárbara d'Oeste - SP - Cep 13..456-166  
Fone/Fax (19) 3464-5555  
mondialle@mondialle.com.br  
www.mondialle.com.br

3.6. Reparos, consertos ou substituições de equipamentos fora do período de garantia oferecido pela MONDIALLE, conforme abaixo, de a contar da data de compra (comprovada pela nota fiscal):

<b>BANHEIRA / SPA</b>	<b>AQUECIMENTO SOLAR</b>
<b>Motor:</b> 02 anos.	<b>Coletor Tubo a vácuo:</b> 02 anos.
<b>Filtro:</b> 01 ano.	<b>Coletor Piscina:</b> 02 anos.
<b>Aquecedor elétrico / acionador / soprador / ozonizador:</b> 01 ano.	<b>Coletor Banho:</b> 02 anos.
<b>Cromados:</b> 01 ano.	<b>Reservatório:</b> 02 anos.
<b>Casco linha luxo:</b> 03 anos.	<b>Equipamentos eletrônicos:</b> 01 ano.
<b>Casco linha Standart / Promoção:</b> 01 ano.	<b>Resistência do sistema solar:</b> 01 ano.
<b>Painel Sinapse:</b> 01 ano.	
<b>Tubulações de banheiras e Spa's da linha luxo, standart e promoção: (Arejador, Bico soprador, Conexões, Jatos, Ladrão, Mangueiras, Mini jatos, Misturador, Ralo, Sucção, Tubos, Válvula de aspiração, cromoled):</b> 1 ano.	

3.7. Reparos, consertos ou substituições de equipamentos que apresentarem sinais de ter sido aberto, ajustado, consertado ou ter seu circuito modificado por pessoa não autorizada pela MONDIALLE.

3.8. Reparos, consertos ou substituições de equipamentos que foram removidos ou alterados o número de série.

3.9. Reparos, consertos ou substituições de equipamentos que não são fabricados pela MONDIALLE.

#### **4 - GARANTIA DE MANUTENÇÃO DO PRODUTO**

4.1. Todo produto com vício que foi reparado/trocado, recebe nova garantia de 90 dias ou o que restar do período da garantia original.

#### **5 - ORÇAMENTO E PAGAMENTO NOS CASOS NÃO COBERTOS PELA GARANTIA**

5.1. Os produtos que se encontram em garantia, a MONDIALLE arcará com todos os custos referente a assistência técnica.

5.2. Caso houver identificação de algumas das divergências que ocasionam a exclusão da garantia do produto, conforme listado no item 3 deste termo, inclusive o que tange a perda de garantia nos casos de má instalação, fica a cargo do SOLICITANTE a responsabilidade pelos custos do serviço variando de acordo com a tabela abaixo:

Visita do técnico em casos não cobertos pela garantia.	R\$ 150,00
Valor por quilometro rodado.	R\$ 1,45
Equipamentos eletroeletrônicos	Solicitação de orçamento
Casco	Solicitação de orçamento

NOTA: Salvaguarda nos casos de instalação executada pela MONDIALLE.



**MONDIALLE DESIGN IND. DE BANHEIRAS EIRELI**  
 Rua Vereador Sérgio Leopoldino Alves, 1.110 - Dist. Industrial  
 Santa Bárbara d'Oeste - SP - Cep 13.456-166  
 Fone/Fax (19) 3464-5555  
 mondialle@mondialle.com.br  
 www.mondialle.com.br

5.3. Assim, a MONDIALLE se coloca no direito de enviar um boleto diretamente ao e-mail do SOLICITANTE, no CPF do SOLICITANTE, caso seja verificado um caso fora de garantia.

## 6 - PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES E AS POSSÍVEIS CAUSAS DOS PROBLEMAS E SUAS SOLUÇÕES

6.1. Verificar as tabelas 2, 3, 4, 5 e 6, antes de contatar o SAC MONDIALLE

6.2. Segue na Tabela 2, alguns dos principais defeitos alegados e suas principais causas (verifique pois não são passíveis de garantia por não se tratarem de defeitos de fabricação):

Tabela 2 - Principais Reclamações e causas – Produtos Banheiras e Spa's.

Local	Defeitos	Principais causas	Solução
Casco	Trincas no casco da banheira / Spa's	- Objetos pontiagudos / pesados, que tenham atingido a superfície do produto.	Contatar um técnico para verificar a extensão do problema para julgar se é possível o reparo ou troca do casco.
		- Batida no transporte	
- Manuseio de forma inadequada.			
- Armazenamento de forma inadequada.			
		- Má assentamento, deixado o fundo oco entre a base da banheira / Spa's e o piso.	
	Manchas no casco da banheira / Spa's	- Uso de produtos químicos inadequados como: Cloro, sapólio, saponáceo ou qualquer produto químico abrasivo.	Contatar um técnico para verificar se o problema é solucionado com polimento ou até mesmo a troca do casco.
Vazamento	Tubulação	- Transporte Inadequado	Contatar um técnico para reparar a tubulação
		- Manuseio pela Tubulação	
		- Batida na Tubulação.	
Instalação	Assentamento	O fundo está oco	Com pequenas batidas com a mão, no fundo da banheira é possível notar se está oco ou não. Caso esteja, contatar o instalador para uma reinstalação.
Acessórios	Jatos soltando cromo, descascando.	Uso de produtos inadequados como: Cloro, sapólio, saponáceo ou qualquer produto químico abrasivo.	Contatar o SAC da Mondialle para orçamento da troca dos mesmos.



**MONDIALLE DESIGN IND. DE BANHEIRAS EIRELI**  
 Rua Vereador Sérgio Leopoldino Alves, 1.110 - Dist. Industrial  
 Santa Bárbara d'Oeste - SP - Cep 13.456-166  
 Fone/Fax (19) 3464-5555  
 mondialle@mondialle.com.br  
 www.mondialle.com.br

Tabela 3: Principais Reclamações e causas após a instalação do produto Banheira e Spa's.

<b>Defeito Aparente</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
Hidro não funciona	- Plug do painel desconectado;	- Conectar o plug do painel;
	- Tensão incorreta;	- Verificar a tensão;
	- Disjuntor desligado;	- Ligar o disjuntor;
	- Não chega tensão ao aquecedor.	- Verificar a tensão de sua rede elétrica.
Não aquece	- Não foi regulado a temperatura no Painel;	- Regular a temperatura do painel conforme manual de instrução que acompanha o produto.
	- Termostato desarmado;	- Contatar um técnico para averiguar a causa.
	- Ar na tubulação, fazendo com que o termostato desarme;	- Verificar se o motor está instalado acima dos jatos, caso sim, contatar o instalador para reinstalar o motor abaixo do nível dos jatos e 1 cm acima da sucção como explica o manual de instrução.
	- A Hidro 1 não está acionada (SPA's).	- Acionar a Hidro 1 e aumentar a temperatura no painel de controle.
Não liga a motobomba	- Defeito na motobomba;	- Verificar se está chegando força na mesma.
	- Motobomba não está conectada ao Aquecedor;	- Verificar a conexão da bomba ao aquecedor.
	- Acionador está solto.	- verificar os cabos do acionador na motobomba.
	- Ar na tubulação.	- A motobomba pode estar fora de nível, o correto é estar 1 cm acima da sucção.
	- Energia	Observar se o fornecimento de energia não foi interrompido.
	- Mal contato na ligação dos cabos	Revisar e refazer a ligação dos cabos.
	- Disjuntor desligado	Armar disjuntor.
Motor com ruído	- Diâmetro da sucção menor que o de recalque	Aumentar diâmetro de sucção.



	- Sucção obstruída por sujeira	Limpar sucção.
Motor com baixa pressão / vazão	- Diâmetro da sucção menor que o de recalque	Aumentar diâmetro de sucção.
	- Motobomba na tensão errada ou queda de tensão na rede.	Verifique a tensão da motobomba e a tensão da rede identificando uma possível queda de tensão.
	- Sucção obstruída por sujeira.	Limpar tubulação da sucção.
Funciona por segundos e desliga	- Sensor de nível solto;	Se o sensor de nível estiver solto cole com silicone na altura dos jatos.
Funciona e aparece contagem Regressiva até desligar.	- Sensor de nível desregulado	Contatar um técnico através do site da Mondialle.
Aquece até uma temperatura e desliga a motobomba.	- Disjuntor com amperagem incorreta.	Verificar a amperagem do disjuntor e a bitola do fio conforme manual de instrução.
Subiu rapidamente a temperatura e parou de aquecer	- Queda de energia eleva a temperatura interna do aquecedor, desarmou o termostato.	Contatar um técnico através do sac da Mondialle para averiguar o problema.
Não acende a iluminação de nenhum ponto	- Plugs desconectados; - Equipamento ligado em tensão errada.	Verificar a conexão do plug e a tensão do equipamento
Não acende a iluminação de apenas 1 ponto	- Plug desconectado.	Verificar a conexão entre os plugs, se possível após a conexão fazer o isolamento com fita adequada.
Ponto não acende todos os led's.	- Pino do plug foi danificado na hora de conectar.	Verificar os pinos internos dos plugs se não estão danificados.
Painel ligou sozinho	- Umidade excessiva no local da instalação.	Verificar se o local que se encontra o painel / acionador está muito úmido, tem que estar seco e ventilado.



**MONDIALLE DESIGN IND. DE BANHEIRAS EIRELI**  
Rua Vereador Sérgio Leopoldino Alves, 1.110 - Dist. Industrial  
Santa Bárbara d'Oeste - SP - Cep 13.456-166  
Fone/Fax (19) 3464-5555  
mondialle@mondialle.com.br  
www.mondialle.com.br

Tabela 4: Principais Reclamações, causas e soluções do produto de aquecedor solar banho.

<b>Reclamação</b>	<b>Causa</b>	<b>Solução</b>
Água não Esquenta com a Energia solar	- Falta de sol	- Acionar sistema auxiliar elétrico
	- Falta d'água	- Verificar nível da caixa
	- Ligação inadequada entre Coletores / reservatório	- Fazer a correção da ligação
	- Consumo de água quente Acima do dimensionado	- Fazer novo dimensionamento
	- Registros fechados	- Abrir os registros
	- Sombras nos coletores	- Reinstalar os coletores onde não tenha sombras
	- Acúmulo de pó nos vidros dos coletores	- Lavar os vidros
Água não Esquenta com o Sistema auxiliar Elétrico	- Sifão na tubulação	- Corrigir a tubulação - Acionar a assistência técnica
	- Falta de energia elétrica	- Verificar chave geral elétrica
	- Fiação elétrica interrompida	- Verificar e corrigir
	- Defeito no sistema auxiliar elétrico	- Substituir a resistência
	- Defeito no termostato	- Substituir o termostato
Não sai água na torneira de água quente	- Disjuntor desligado ou danificado	- Ligar disjuntor ou substituir. - Acionar a assistência técnica
	- Registro de distribuição fechado	- Abrir os registros
	- Registro entre caixa d'água e reservatório fechado	- Abrir os registros
Sai água quente nos pontos de água fria	- Volume na caixa d'água insuficiente	- Verificar
	- Ar na tubulação	- Abrir as torneiras para drenagem do ar
	- Ponto de consumo com plugue	- Fechar os registros do ponto ou por torneira
Aquecimento excessivo da água	- Falha na válvula de retenção	- Substituir a válvula de retenção
	- Respiro mergulhado na água da caixa d'água	- Tirar a ponta do respiro que esteja mergulhado
Choque nas torneiras	- Defeito no termostato	- Substituir o termostato - Acionar a assistência técnica
	- Fiação elétrica sem isolamento e em contato com o tubo de cobre ou reservatório térmico solar	- Verificar e isolar a fiação elétrica
	- Aterramento inadequado	- Verificar e reparar (conforme pagina 11 do manual de instrução)
Disjuntor não arma	- Defeito no sistema auxiliar elétrico	- Acionar a assistência técnica
	- Defeito no disjuntor	- Substituir o disjuntor elétrico
	- Fiação elétrica em curto	- Verificar e substituir
	- Sistema auxiliar elétrico em curto	- Acionar a assistência técnica



**MONDIALLE DESIGN IND. DE BANHEIRAS EIRELI**  
 Rua Vereador Sérgio Leopoldino Alves, 1.110 - Dist. Industrial  
 Santa Bárbara d'Oeste - SP - Cep 13.456-166  
 Fone/Fax (19) 3464-5555  
 mondialle@mondialle.com.br  
 www.mondialle.com.br



Tabela 5: Principais Reclamações, causas e soluções do produto de aquecedor solar tubo a vácuo.

Reclamação	Causa	Solução
Água não esquentada com a energia solar	- Falta de insolação	- Acionar sistema auxiliar elétrico
	- Falta d'água	- Verificar nível da caixa
	- Ligação inadequada entre coletores / reservatório	- Fazer a correção da ligação
	- Consumo de água quente acima do dimensionado	- Fazer novo dimensionamento
	- Registros fechados	- Abrir os registros
	- Sombras nos coletores	- Reinstalar os coletores onde não tenha sombras
	- Acumulo de pó nos vidros dos coletores	- Lavar os vidros
Água não esquentada com o sistema auxiliar elétrico	- Sifão na tubulação	- Corrigir a tubulação - Acionar a assistência técnica
	- Falta de energia elétrica	- Verificar chave geral elétrica
	- Fiação elétrica interrompida	- Verificar e corrigir
	- Defeito no sistema auxiliar elétrico	- Substituir a resistência
	- Defeito no termostato	- Substituir o termostato
Não sai água na torneira de água quente	- Disjuntor desligado ou danificado	- Ligar disjuntor ou substituir - Acionar a assistência técnica
	- Registro de distribuição fechado	- Abrir os registros
	- Registro entre caixa d'água e reservatório fechado	- Abrir os registros
	- Volume na caixa d'água insuficiente	- Verificar
Sai água quente nos pontos de água fria	- Ar na tubulação	- Abrir as torneiras para drenagem do ar
	- Ponto de consumo com plugue	- Fechar os registros do ponto ou por torneira
	- Falha na válvula de retenção	- Substituir a válvula de retenção
Aquecimento excessivo da água	- Respiro mergulhado na água da caixa d'água	- Tira a ponta do respiro que esteja mergulhado
	- Defeito no termostato	- Substituir o termostato - Acionar a assistência técnica
Choque nas torneiras	- Fiação elétrica sem isolamento e em contato com o tubo de cobre ou reservatório térmico solar	- Verificar e isolar a fiação elétrica
	- Aterramento inadequado	- Verificar e reparar (conforme pg 11 do manual de instrução)
	- Defeito no sistema auxiliar elétrico	- Acionar a assistência técnica
Disjuntor não arma	- Defeito no disjuntor	- Substituir o disjuntor elétrico
	- Fiação elétrica em curto	- Verificar e substituir
	- Sistema auxiliar elétrico em curto	- Acionar a assistência técnica
Não circula	Falta de inclinação	- Inclinação de 35° a 42°
		- Válvula de retenção ou cavalete fazendo um cifão na entrada da placa
		- Válvula de alívio de ar (ventosa) no caso de circulação forçada na saída da placa.



**MONDIALLE DESIGN IND. DE BANHEIRAS EIRELI**  
 Rua Vereador Sérgio Leopoldino Alves, 1.110 - Dist. Industrial  
 Santa Bárbara d'Oeste - SP - Cep 13.456-166  
 Fone/Fax (19) 3464-5555  
 mondialle@mondialle.com.br  
 www.mondialle.com.br

Tabela 6: Principais Reclamações, causas e soluções do produto de aquecedor solar piscina.

Problema	Local	Causa provável	Solução
Água não está aquecendo	Piscina	- Sombreamento	- Reinstalar os coletores aonde não tenha sobra
		- Ausência de capa térmica	- Providenciar uma capa térmica
		- Comando eletrônico desligado	- Verificar os disjuntores
		- Baixa vazão de água	- Verificar a bomba de circulação - Verificar filtro - Verificar coletores (entupimento) - Verificar o local de sucção da piscina (ralo)
Vazamento	- Tubo coletor	- Defeito de fabricação	- Acionar assistência técnica Mondialle
	- União Coletor	- Mal apertada	- Aperte-os novamente utilizando-se de duas chaves grifo

## 7 - VIGÊNCIA DA SOLICITAÇÃO

7.1. A presente solicitação é válida pelo tempo em que durar o atendimento ao cliente, sendo finalizado juntamente com a baixa do atendimento O.S (Ordem de serviço).

## 8-DO ACEITE DO PRESENTE TERMO

8.1 O SOLICITANTE ao aceitar o presente termo de forma digital concorda a todas as condições, não podendo alegar desconhecimento.

8.2 Fica eleito o foro da Comarca de Santa Bárbara D'Oeste, Estado de São Paulo para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente termo, não obstante a idoneidade e a sinceridade de propósitos de ambas as partes.



**MONDIALLE DESIGN IND. DE BANHEIRAS EIRELI**  
 Rua Vereador Sérgio Leopoldino Alves, 1.110 - Dist. Industrial  
 Santa Bárbara d'Oeste - SP - Cep 13.456-166  
 Fone/Fax (19) 3464-5555  
 mondialle@mondialle.com.br  
 www.mondialle.com.br