

Assistência Residencial

Serviços

- Chaveiro - Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme evento ocorrido.

R\$200 por evento - 2 intervenções/ano.

Eventos: Arrombamento, Roubo ou Furto, Perda, quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves.

- Mão-de-Obra Hidráulica - Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido.

R\$200 por evento - 2 intervenções/ano.

Eventos: Alagamento, vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques.

- Mão-de-Obra Elétrica - Envio de eletricitista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.

R\$200 por evento - 2 intervenções/ano.

Eventos: Raio, Dano Elétrico - caracterizado pela sobrecarga de energia, problemas Elétricos: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) ou troca de chuveiros elétricos.

- Vigilância - Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da residência assistida, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco.

R\$300 - 2 intervenções/ano.

Evento: Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão.



- Serviços Domésticos Provisórios (reembolso) - Pagamento das despesas com faxineira, caso o usuário ou cônjuge sofra acidente pessoal e fique hospitalizado por um período superior a 5 dias.

Até 10 dias ou R\$400 (o que ocorrer primeiro) - 1 intervenção/ano.

Evento: Acidente Pessoal.

- Cobertura Provisória de Telhados - Envio de profissional que colocará lona ou plástico no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando a residência exposta a estragos.

R\$200 por evento - 2 intervenções/ano.

Eventos: Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves.

- Limpeza da Residência - Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação à residência sem descaracterizar o evento previsto.

R\$200 por evento - 2 intervenções/ano.

Eventos: Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval.

- Troca de Vidros Emergencial - Envio de profissional para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco, ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço.

R\$200 por evento - 2 intervenções/ano.

Evento: Quebra de Vidro.

Atendimento de Assistência: Para o Usuário assistido ter direito ao Serviço de Assistência, deverá contatar a Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas, obedecendo aos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos contratados.

Para utilização da Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas, o Usuário assistido deverá seguir os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização:

- Contatar a Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Contratante e do Usuário assistido, e posterior confirmação de sua inclusão no Cadastro, para a análise das condições do Serviço solicitado;
- Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas providencie o acionamento;

- Seguir as instruções da Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento. Fornecer, sempre que solicitado às informações e providenciar o envio de documentos necessários à prestação do Serviço.
- Os documentos apresentados pelo Usuário assistido deverão estar em perfeito estado de conservação, devidamente legíveis, sob pena da Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas devolver ao Usuário assistido referidos documentos sem que haja a prestação dos Serviços. O prazo de atendimento telefônico e de acionamento do serviço é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais e melhor orientação do Usuário assistido, dependendo do tipo de Evento e de sua localização. Entretanto, a conclusão da solicitação não poderá ultrapassar o prazo de 30 (trinta) dias.
- A IKE Assistência não se responsabiliza, em qualquer hipótese e em qualquer tempo, pela contratação de serviços pelo Usuário assistido sem o envolvimento e/ou autorização da Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas.
- Caso o serviço já autorizado pela IKE Assistência seja cancelado pelo Usuário assistido, uma vez feita a solicitação à Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas o serviço será computado para fins de cálculo de faturamento.
- Caso seja comprovado documentalmente que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário assistido são inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, o Usuário assistido não terá direito à Prestação de Serviço.

Exclusões:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Serviços não caracterizados como emergenciais, exceto para os casos de serviços de conveniência, desde que claramente definidos;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas através da central de atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
- Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- Eventos decorrentes de falta de manutenção ou indução por parte do cliente;
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário

