

Assistência Domiciliar



ASSISTENCIA DOMICILIAR

1269 RESIDENCIAL

Assistência Domiciliar		
Serviço	Limite	Eventos
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	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	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 eletricista 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	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	Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão
Mudança e Guarda-Móveis – Retirada, guarda de móveis e posterior devolução à residência em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos à residência.	R\$400 para Mudança (ida e volta) – 2 intervenções/ano	Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão
	R\$400 para Guarda – 2 intervenções/ano	
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	Acidente Pessoal

Definições Gerais:

Usuário: Pessoa física que possui o direito de utilização dos serviços.



Local do evento: Local registrado na central para o envio da prestação do serviço.

Situação Emergencial: Serão consideradas situações emergenciais aquelas decorrentes de acontecimentos imprevisíveis, súbitos e involuntários, que exigem um atendimento imediato de caráter exclusivamente reparatório, paliativo, a fim de evitar o agravamento da situação e/ou diminuir suas consequências.

Limites: Os serviços estarão limitados ao número e/ou valores dos eventos contratados durante o período de vigência, sendo o usuário responsável pelo pagamento de qualquer excedente ou serviço especial sempre que este ocorrer.

Âmbito Geográfico:

Os serviços serão prestados no território brasileiro.

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 os 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; e
 - 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 Assistencia 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 Assistencia 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.