

# ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Residencial		
Serviços	Limites	Abrangência
Chaveiro Emergencial	Mão-de- até R\$ 150,00 por evento 3 acionamentos/ano	Nacional - Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto Qualificado de chaves.
Mão de Obra Elétrica Emergencial	Mão-de- até R\$ 150,00 por evento 3 acionamentos/ano	Nacional - Raio, Dano Elétrico caracterizado pela sobrecarga de energia e problemas elétricos.
Mão de Obra Hidráulica Emergencial	Mão-de- até R\$ 150,00 por evento 3 acionamentos/ano	Nacional - Alagamento e vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 2 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos.
Mão de Obra para Troca de Vidros Emergencial	Mão-de- até R\$ 150,00 por evento 3 acionamentos/ano	Nacional – Quebra de vidros com até 4mm
Limpeza do Imóvel Emergencial	Mão-de- até R\$ 150,00 por evento 3 acionamentos/ano	Nacional - Incêndio, desmoronamento, vendaval.
Vigilância Emergencial	Mão-de- até R\$ 150,00 por evento 3 acionamentos/ano	Nacional - Arrombamento, Roubo Ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Incêndio e Explosão.
Amparo as Crianças (Baby Sitter)	Serviço de até R\$ 150,00 por evento 3 acionamentos/ano	Nacional
Guarda de Animais Domésticos	Serviço até R\$ 150,00 por evento 3 acionamentos/ano	Nacional
Indicação de Restaurantes e Lavanderias	Ilimitado	Nacional
Hospedagem Emergencial	Mão-de- até R\$ 250,00 por evento 3 acionamentos/ano	Nacional - Roubo Ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Alagamento.
Cobertura Provisória ou Substituição de Telhas Avariadas Emergencial	Mão-de- até R\$ 400,00 por evento 3 acionamentos/ano	Nacional - Incêndio, Desmoronamento, Vendaval.
Mudança e Guarda-Móveis Emergencial	Mão-de- até R\$ 400,00 por evento 3 acionamentos/ano	Nacional - Arrombamento, Roubo Ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Incêndio e Explosão.
Guia de Profissionais	Ilimitado	Nacional - Serviço de informações

## 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.

### Chaveiro Emergencial

Na hipótese de eventos cobertos, se o local ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a IKE se encarregará do envio de profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo, dentro do limite estabelecido para este serviço.

Na hipótese de perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto qualificado de chaves, que impeça o acesso do usuário ao local, a IKE se encarregará do envio de um chaveiro para a abertura do local, dentro do limite estabelecido para este serviço. Não está prevista, para esse serviço, a confecção de novas chaves.

### Mão de Obra Elétrica Emergencial

Na hipótese de eventos cobertos, tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros não blindados decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência, a IKE se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial, dentro do limite estabelecido para este serviço.

Na hipótese de raio, dano elétrico caracterizado pela sobrecarga de energia, falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada ocasionadas por raio ou sobrecarga de energia que provoquem a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a IKE se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica, dentro do limite estabelecido para este serviço, dentro do limite estabelecido para este serviço.

### Mão de Obra Hidráulica Emergencial

Na hipótese de eventos cobertos, vazamento em tubulações aparentes de 1 ou 2 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a IKE arcará com o custo de mão-de-obra para a contenção emergencial, dentro do limite estabelecido para este serviço.

Na hipótese de alagamento, nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos externos, súbitos e fortuitos. Para essa situação a IKE enviará profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento, dentro do limite estabelecido para este serviço.

#### Mão de Obra para Troca de Vidros Emergencial

Na hipótese de eventos cobertos, quebra de vidros com até 4 mm de espessura, a IKE arcará com o custo de mão-de-obra para a substituição, dentro do limite estabelecido para este serviço.

#### Limpeza do Imóvel Emergencial

Na hipótese de eventos cobertos, se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação ao local, sem descaracterização do evento previsto, a IKE se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço, dentro do limite estabelecido para este serviço.

#### Vigilância Emergencial

Na hipótese de eventos cobertos, se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, à IKE providenciará o envio de um profissional vigilante que permanecerá no imóvel por até 36 horas após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados, dentro do limite estabelecido para este serviço.

#### Limpeza do Imóvel Emergencial

Na hipótese de eventos cobertos, se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação ao local, sem descaracterização do evento previsto, a IKE se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço, dentro do limite estabelecido para este serviço.

#### Amparo as Crianças (Baby Sitter)

Na hipótese de eventos cobertos, se houver a necessidade da indicação de profissionais para o cuidado das crianças da família, a IKE se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço, dentro do limite estabelecido para este serviço. Caso não seja possível a indicação de um profissional disponível, a IKE fará o reembolso das despesas decorrentes desse serviço, dentro do limite estabelecido para este serviço.

#### Guarda de Animais Domésticos

Na hipótese de eventos cobertos, se houver a necessidade da indicação de profissionais para o cuidado dos animais domésticos de pequeno porte (cães e gatos), a IKE se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço, dentro do limite estabelecido para este serviço. Caso não seja possível a indicação de um profissional disponível, a IKE fará o reembolso das despesas decorrentes desse serviço, dentro do limite estabelecido para este serviço.

#### Indicação de Restaurantes e Lavanderias

A IKE disponibilizará durante através da central de atendimento um serviço de indicação de restaurantes e lavanderias dentro do município habitual da família.

A IKE se responsabiliza somente em informar os números de telefones solicitados. É de responsabilidade do usuário o acionamento do serviço.

A IKE não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo usuário. Este serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na rede IKE e/ou a disponibilidade do telefone em registros públicos.

#### Hospedagem Emergencial

Na hipótese de eventos cobertos, se for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel, a IKE se encarregará da reserva e pagamento de hotel até o limite previsto, telhões e similares, dentro do limite estabelecido para este serviço.

#### Cobertura Provisória ou substituição de telhas Avariadas

Na hipótese de eventos cobertos, quando as telhas forem danificadas e necessitarem substituição, a IKE providenciará se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico, outro material apropriado ou, ainda, a substituição das telhas danificadas. Esse serviço contempla a substituição de telhas de barro, exceto tipo "germânica" e as de fibrocimento, telhões e similares dentro do limite estabelecido para este serviço.

#### Mudança e Guarda-Móveis Emergencial

Na hipótese de eventos cobertos, existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes ao local, a IKE se encarregará das seguintes despesas até o local provisório indicado pelo usuário para a guarda dos objetos, dentro do limite estabelecido para este serviço.

#### Guia de Profissionais

Na hipótese em que o usuário solicitar informação sobre telefones de serviços residenciais (dedetizadoras, lavanderias, limpeza entre outros) e/ou emergenciais (bombeiros, polícia, hospitais, entre outros), a IKE fornecerá o telefone disponível no cadastro de seus prestadores e/ou sites de consultas telefônicas.

A IKE se responsabiliza somente em informar os números de telefones solicitados. É de responsabilidade do usuário o acionamento do serviço.

A IKE não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo usuário. Este serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na rede IKE e/ou a disponibilidade do telefone em registros públicos.

#### 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.