

Condições Gerais Assistência Residencial Tradicional

Chaveiro Emergencial: Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a empresa de assistência se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Na hipótese de Problema Emergencial (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves e em caso de travamento das chaves que impeça o fechamento ou abertura da porta da residência) que impeça o acesso ou a saída do usuário ou beneficiários à residência, a empresa de assistência se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura da porta.

Observações: Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;

Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;

Limite: 2 (duas) utilizações na vigência, limitado à R\$ 200,00 (duzentos reais).

Mão de obra Hidráulica: Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Hidráulicos) - Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;

Na hipótese de Alagamento (conforme descrito nas definições), nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do usuário.

Para essa situação a empresa de assistência enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

EXCLUSÕES

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- Reparos definitivos;

- Despesas com material;
- Locação de andaime;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto etc.).

Limite: 2 (duas) utilizações na vigência, limitado à R\$ 200,00 (duzentos reais).

Mão de Obra Elétrica: Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (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 empresa de assistência se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Obs.: Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra.

EXCLUSÕES:

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Troca ou Instalação de fiação;
- Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- Despesas com material;
- Locação de andaime;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites.

Limite: 2 (duas) utilizações na vigência, limitado à R\$ 200,00 (duzentos reais).

Vidraceiro: Na hipótese de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, a IGS se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e o material básico de reposição necessário. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A IGS não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da IGS, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a IGS fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A IGS não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

Limite: 2 (duas) utilizações na vigência, limitado à R\$ 200,00 (duzentos reais).

Linha Branca e Marrom: Na ocorrência de defeito técnico (de origem elétrica, eletrônica, mecânica) que impeça o funcionamento ou uso normal do eletrodoméstico, a assistência irá arcar com o custo de mão de obra para o reparo do equipamento.

Eletrodomésticos elegíveis:

1. Linha Branca: Fogão a Gás, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, micro-ondas Lavadora de Roupas, tanquinho e Secadora de Roupas;
2. Linha Marrom: Televisão (Convencional, LED, LCD, Smart e Plasma), Blu-ray player, DVD player, Aparelho de Some home Theater.

Limite: 2 (duas) utilizações na vigência, limitado à R\$ 300,00 (trezentos reais).

Condições Gerais Assistência Residencial Completo

Mão de obra especializada para inspeção domiciliar preventiva e se tecnicamente possível, realização de pequenos reparos, revisões ou instalações. O usuário terá direito a utilização desse serviço uma vez por ano, sem a necessidade que aconteça um problema emergencial ou evento previsto. Estão inclusos nesse serviço os seguintes itens:

Desentupimento: Em caso de entupimento na tubulação (aparente ou acessível) que cause ou possa causar alagamento, devido à falta de escoamento dos detritos, a Assistência 24h arcará com o custo de mão de obra para a limpeza e desobstrução da tubulação, dentro do limite contratado.

O serviço está limitado ao desentupimento de até 30m de tubulação.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência, limitado à R\$ 500,00 (quinhentos reais).

EXCLUSÕES

- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- Problemas emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocados por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites contratados, ou ainda acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros etc.) que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria;
- Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras. Etc.)
- Equipamentos de detecção eletrônica;
- Caixas com capacidade superior a 60L (padrão residencial)
- Tubulações de esgoto superiores a 30 metros;
- Falta de conservação dos encanamentos, bem caixa de gordura (avarias prévias);
- Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados a caixa;
- Remoção ou transporte de dejetos e resíduos;
- Caixas de gordura ou desentupimento em imóveis que não sejam residenciais.

Instalação de Torneira: Mão de Obra para instalação de Torneira.

Limite: 01 (uma) utilização na vigência, limitado à R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais).

Instalação de Lâmpadas e Luminárias: Mão de Obra para instalação de Lâmpadas e Luminárias.

Limite: 01 (uma) utilização na vigência, limitado à R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais).

Instalação de Persianas e Cortinas: Mão de Obra para instalação de Persianas e Cortinas.

Limite: 01 (uma) utilização na vigência, limitado à R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais).

Instalação de Ventilador de Teto: Mão de Obra para instalação de Ventilador de Teto
Limite.

Limite: 01 (uma) utilização na vigência, limitado à R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais).

Instalação de Varal: Mão de Obra para instalação de Varal.

Limite: 01 (uma) utilização na vigência, limitado à R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais).

Instalação de Fechadura Eletrônica: Mão de Obra para Instalação de Fechadura Eletrônica na porta principal da residência.

Limite: 01 (uma) utilização na vigência, limitado à R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais).



Locação de Caçamba: Em caso de reforma e/ou sinistro na residência, a Assistência providenciará o envio de uma caçamba para permanecer no local por no máximo 5 dias para retirada de entulhos

Limite: 1 (uma) utilização na vigência, limitada à R\$ 500,00 (quinhentos reais).

Descarte Ecológico: O serviço de Descarte Ecológico consiste na parceria entre a IGS e a empresa Descarte Certo que providenciará a gestão de coleta e transporte de eletrodomésticos, eletrônicos e móveis que atingirem o fim de sua vida útil.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência.

IMPORTANTE: Será coletado até três produtos elegíveis (eletrônicos, eletrodomésticos e móveis) por chamado, independente do item.