

## Condições Gerais do Serviço de Assistência – Clientes QuintoAndar

**0800 para contato**

NÚMERO 0800	Opção 2	Opção 3
0800 718 0104	1121012776	1148372076

### QUADRO RESUMO DE SERVIÇOS E FREQUÊNCIAS\*

Cobertura	Límite
Chaveiro	Até 03 utilizações na vigência; R\$ 200,00/evento previsto ou R\$ 150,00/Emergencial
Encanador	Até 03 utilizações na vigência; R\$ 200,00/evento previsto ou R\$ 150,00/Emergencial.
Eletricista	Até 03 utilizações na vigência; R\$ 200,00/evento previsto ou R\$ 150,00/Emergencial.
Troca de vidros	Até 02 utilizações na vigência; R\$ 150,00/utilização.
Desentupimento	Até 02 utilizações na vigência; R\$ 250,00/utilização.
Conserto de Eletrodomésticos e Eletroeletrônicos (LINHA BRANCA/MARROM)	Até 02 utilizações na vigência; R\$ 300,00/utilização.
Fixação de Televisores de até 50" (cinquenta polegadas)	01 utilização na vigência.
Instalação/Conversão de fogão	01 utilização na vigência.
Conserto ou Limpeza de Ar Condicionado	01 utilização na vigência; R\$ 300,00/utilização.
Manutenção de Aquecedores à Gás	01 utilização na vigência; R\$ 300,00/utilização.
Checkup Lar	01 acionamento por vigência (que poderá ser solicitado 1 ou mais serviços abaixo).
Serviços Gerais	20 itens por acionamento.
Instalação de Ducha e Chuveiros ou Torneira Elétrica	Até 02 unidades por acionamento
Instalação de Ventilador	1 unidade por acionamento
Instalação de Lustres de pequeno porte e Spots	1 unidade por acionamento

\* Verificar Eventos Cobertos, Limites e Exclusões abaixo.

### Abertura de Portas (CHAVEIRO)

A Ike Assitencia enviará um profissional especializado para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme eventos cobertos.

**Condições do Serviço:** O Cliente terá direito a uma cópia da chave desde que essa seja do tipo convencional/simples.

#### Eventos cobertos:

**Previsto:** Quebra de chave dentro da fechadura;

**Emergencial:** Perda ou roubo das chaves;

**Exclusões:** Não está incluído serviço de abertura em portas e janelas internas, armários e depósitos, bem como substituição de materiais (travas, fechaduras).

**Límite:** Até 03 utilizações na vigência; R\$ 200,00/evento previsto ou R\$ 150,00/Emergencial.

## **Reparos Hidráulicos (ENCANADOR)**

Em caso de mau funcionamento das instalações hidráulicas do local assistido que resulte em vazamentos contínuos ou alagamentos, a Ike assistência providenciará o envio de um profissional para atendimento emergencial para solucionar o problema, desde que tecnicamente possível, conforme eventos cobertos.

**Condições do Serviço:** Estão previstos apenas atendimentos emergenciais. Os custos de peças de reposição são de responsabilidade do Cliente.

### **Eventos cobertos:**

**Previsto:** Vazamento súbito e imprevisto em tubulações aparentes, sifões e válvulas de descarga.

**Emergencial:** Rompimento de canos ou perfurações acidentais;

### **Exclusões: Não estão inclusos serviços:**

1. **Caça vazamentos ou serviços relacionados à tubulação de cobre ou ferro, caixa de gordura e esgoto.**
2. **Reparos definitivos;**
3. **Reparo em torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas;**
4. **Desentupimento de banheiros, sifões ou reparação de goteiras por má impermeabilização ou proteção das paredes externas do imóvel**
5. **Serviços de alvenaria para finalização dos reparos.**

**Limite:** Até 03 utilizações na vigência; R\$ 200,00/evento previsto ou R\$ 150,00/Emergencial.

## **Reparos Elétricos (ELETRICISTA)**

Envio de eletricista para avaliação e reparos necessários para o reestabelecimento emergencial de energia elétrica, caso seja possível.

### **Eventos Cobertos:**

**Previsto:** Falhas e avarias nas instalações elétricas que provoquem a falta de energia (total ou parcial) no imóvel;

**Emergencial:** Curto circuito na rede elétrica de baixa tensão do imóvel segurado, causando mau funcionamento de tomadas, interruptores ou disjuntores;

### **Exclusão: Não estão inclusos:**

1. **Reparo de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, interruptores, tomadas, bomba elétrica;**
2. **Reparação de lesões de aparelhos de calefação e eletrodomésticos.**
3. **Eventos que resultem de instalação amadora ou clandestina ou danos elétricos causados por incêndio ou por queda de raios;**
4. **Substituição de fiação na residência assistida.**

**Limite:** Até 03 utilizações na vigência; R\$ 200,00/evento previsto ou R\$ 150,00/Emergencial.

## **Troca de Vidros (VIDRACEIRO)**

Em decorrência de sinistro, a Assistência ficará responsável pelo envio de profissional capacitado que realizará o reparo emergencial dos vidros do local assistido ou colocação de tapume, caso não seja possível à execução da troca. Neste caso após a colocação do tapume o serviço será encerrado, não havendo retorno para colocação do vidro definitivo.

**Condições do Serviço:** Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura. A Assistência não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da Assistência será tirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

**Limite: Até 02 utilizações na vigência; R\$ 150,00/utilização.**

## **Desentupimento**

Envio de encanador para o desentupimento de tubulações de esgoto, caixa de gordura, sifão, ralo e vaso sanitário ou vazamento em decorrência deste entupimento.

**Condições do Serviço:** Até 10 metros com Roto Rooter. O serviço não será prestado em tubulações de manilha, prumada ou ferro ou qualquer tubulação com o diâmetro superior a 4 polegadas.

**Limite: Até 02 utilizações na vigência; R\$ 250,00/utilização.**

## **Conserto de Eletrodomésticos e Eletroeletrônicos (LINHA BRANCA/MARROM)**

Em caso de dano em eletrodoméstico ou Eletroeletrônicos, a IKE Assistência enviará um profissional para reparo do mesmo.

**Condições do Serviço:** Os seguintes equipamentos estão cobertos:

**Eletrodoméstico:** Freezer; Refrigerador; Microondas; Lava-louças; Fogão; Depurador/Exaustor de Ar; Secadora; Frigobar; Bebedouros; Lavadora de roupas.

**Eletroeletrônicos:** Televisores, Home Theaters, aparelhos de Som, DVD player e Blu-ray players.

O serviço não será prestado caso seja constatado que o equipamento foi quebrado por uso inadequado. Não será feito nenhum tipo de revisão geral e/ou limpeza.

O serviço não será prestado em caso de equipamentos fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças de reposição no mercado ou equipamentos importados que não possuam assistência técnica no Brasil, os equipamentos devem ter no máximo 6 anos de fabricação (comprovados mediante nota fiscal).

As peças de reposição são de responsabilidade do Cliente. Disponível para cidades com população superior a 100.000 habitantes. Para demais localidades, consultar a Central de Atendimento para orientações de como prosseguir.

**Limite: Até 02 utilizações na vigência; R\$ 300,00/utilização.**

## **Fixação de Televisores de até 50" (cinquenta polegadas)**

A assistência providenciará mão de obra especializada para instalação do suporte para fixação de televisores de tela plana (seja de tecnologia plasma, LCD ou LED), de até 50 polegadas em paredes.

**Condições do Serviço:** O suporte para fixação da TV deve ser fornecido pelo Cliente e o equipamento a ser instalado deve estar aberto e devidamente testado antes da solicitação do serviço.

### **Exclusões:**

**Não será realizada a configuração de aparelhos, como canais de TV a cabo, TVs Smart, computadores ou vídeo games (internet, configuração de voz, sensores de movimentos).**

**Não será realizada a Instalação de painéis de madeira, nem mesmo a fixação de suportes em painéis já instalados;**

**Limite: 01 utilização na vigência.**

## **Instalação/Conversão de fogão**

A Ike Assistencia encaminhará um prestador para efetuar o serviço de Instalação ou Conversão de fogão.

A conversão de fogão consiste na adaptação ou troca de peças internas do aparelho, para que funcionem com Gás Natural ou com Botijão.

Os equipamentos devem ter no máximo 05 anos de fabricação (comprovados mediante nota fiscal). A Ike Assistencia não se responsabiliza pela falta de peças por parte do fabricante, mesmo que o produto esteja dentro do prazo estabelecido.

**Condições do Serviço:** É imprescindível que, no dia da conversão, haja um responsável em casa para dar acesso aos técnicos, acompanhar os trabalhos, receber instruções técnicas e assinar o termo de aceitação do serviço. As peças de reposição são de responsabilidade do Cliente.

O serviço abrange Capitais (São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba, Porto Alegre, Belo Horizonte, Salvador) e grandes centros (Campinas, Ribeirão Preto, Santos). Para demais regiões consultar central de atendimento para orientações de como prosseguir.

**Limite: 01 utilização na vigência.**

## **Conserto ou Limpeza de Ar Condicionado**

Em caso de dano ou necessidade de limpeza no aparelho de Ar Condicionado, a Assistência providenciará o envio de mão de obra para manutenção/limpeza de ar condicionado do tipo janela ou Split, de linha doméstica, de funcionamento elétrico.



**Condições do Serviço:** O eletrodoméstico pode estar instalado em paredes, bandejas ou gabinetes projetados. Porém, para que o serviço possa ser realizado, é fundamental que se tenha acesso ao ar-condicionado pelo lado interno do ambiente.

**Não compreende a manutenção de equipamentos de linha semi-industrial ou industrial, além de equipamentos que necessitem de um acesso externo do ambiente.**

Qualquer peça ou acessório necessário para o conserto, o custo será de responsabilidade do Cliente.

**Exclusão:**

**Mão de obra para serviços de alvenaria, como quebra de paredes, acabamento fino, adequação de bandejas, suportes ou gabinetes, passagem de conduítes para fiação elétrica ou aterramento;**

**Execução de rede hidráulica para drenagem de água ou adaptação para rede de esgoto;**

**Troca e/ou substituição de gabinetes, bandejas e componentes estéticos, recondicionamento ou recuperação de peças ou componentes do equipamento;**

**Reparos em controles remotos;**

**Reparo da tubulação de drenagem, de gás e cabeamento elétrico, sistema de refrigeração central, vazamento de líquidos de refrigeração e dutos de ar.**

**Limite: 01 utilização na vigência; R\$ 300,00/utilização.**

## **Manutenção de Aquecedores à Gás**

A assistência providenciará mão de obra especializada para orçamento de reparo ou manutenção do aquecedor a gás.

**Condições do Serviço:** A assistência se compromete em realizar os serviços de substituição de Válvula Solenoide que apresentem danos, troca ou desentupimento dos canos do aquecedor e visita técnica preventiva ou corretiva para verificar necessidade de substituição ou reparo de peças, conexões e tubulações.

É recomendável manutenção anual de equipamentos fora da garantia. Serviços extras não descritos aqui deverão ser orçados a parte e ficarão a cargo do Cliente. Custos referentes a peças permanecerão por conta do Cliente. O serviço abrange Capitais (São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba, Porto Alegre, Belo Horizonte, Salvador) e grandes centros (Campinas, Ribeirão Preto, Santos). Para demais regiões, favor consultar a central de atendimento para orientações de como prosseguir.

**Limite: 01 utilização na vigência; R\$ 300,00/utilização.**

## **Checkup Lar**

O Check Up Lar garante a mão de obra de profissional(is) especializado(s) para realizar(em) pequenos reparos, revisões ou instalações, mesmo que não ocorra um problema emergencial ou evento previsto.

**Limite: 01 acionamento por vigência (que poderá ser solicitado 1 ou mais serviços abaixo).**

### **Revisão de Instalação Elétrica**

A assistência providenciará mão de obra especializada para **checagem de toda instalação elétrica do local assistido** e fazendo os apontamentos de eventuais consertos que deverão ser feitos pelo Cliente.

**Condições do Serviço:** O serviço não será realizado em cabine de alta tensão e quadro de comando de elevador. **Não contempla redimensionamento e/ou qualquer reparo necessário apontado pelo prestador. Serviço será realizado em tensão máxima de 220 volts (sistema trifásico).**

### **Troca de Tomadas, Interruptores e Soquetes de Luz**

O atendimento será feito por um prestador que avaliará as condições dos dispositivos e pontos de conexão (tomada, interruptor e soquetes de luz), para a sua devida substituição, bem como avaliará as condições da fiação elétrica existente.

**Condições do Serviço:** O serviço será realizado desde que tecnicamente possível. A execução do serviço ficará inviabilizada quando houver a necessidade de realizar substituição parcial ou total da fiação elétrica dos circuitos do imóvel, cuja responsabilidade é inteiramente do cliente. O prestador está apto a atender um pé direito com altura máxima de 3 metros.

#### **Exclusões:**

**Fica excluída qualquer mão de obra para serviços de alvenaria (como quebra de paredes, passagem de conduítes, fiação elétrica ou aterramento).**

A aquisição dos dispositivos é de responsabilidade do Cliente.

**Limite: 20 itens por acionamento.**

### **Revisão na instalação Hidráulica (VAZAMENTO SIMPLES)**

A assistência providenciará mão de obra especializada para checagem de toda instalação hidráulica do local assistido. **O prestador verificará se existem vazamentos em torneiras, sifões e qualquer outro encanamento aparente e serão apontados os eventuais consertos que deverão ser feitos pelo Cliente.**

**Condições do Serviço:** A assistência cobrirá apenas os custos com a visita técnica, caso o local assistido necessite de algum reparo o mesmo será por conta do Cliente.



## **Avaliação e Mudança dos móveis**

Envio de prestador capacitado para avaliação do imóvel, a partir de um “check list” mensurando os riscos que comprometam a segurança dos moradores da residência, podendo eles ser adultos, crianças e idosos. Além disso, esse profissional será capacitado para executar o reposicionamento de móveis, no mesmo andar.

**Condições do Serviço:** Sendo solicitado o remanejamento de móveis que estejam no interior do imóvel (e no mesmo andar), nosso prestador os remanejará de lugar, desde que não seja necessária a sua desmontagem e o serviço possa ser realizado por uma única pessoa.

### **Exclusões:**

**Está excluído do serviço os móveis planejados e fixados a parede (armários, guarda-roupas, roupeiros, etc.).**

Atendimento em regiões com mais de 200.000 habitantes. Para demais localidades consultar a central de atendimento para orientações de como prosseguir.

## **Serviços Gerais**

O Cliente terá a sua disposição um prestador enviado pela Ike assistência para prestação de serviços gerais, como: Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta de papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de banho e varões de cortina.

### **Condições do Serviço:**

Para serviços em que o prestador deverá perfurar alguma parede, ***o serviço apenas será prestado caso o segurado tenha conhecimento da parte elétrica e hidráulica da residência.***

É aconselhável que o cliente possua a planta elétrica e hidráulica da residência para evitar acidentes provenientes da perfuração da parede.

**O cliente deverá apontar o local do furo e será responsável por qualquer incidente.**

### **Observações:**

O serviço não será efetuado em colunas ou vigas de madeira ou aço, forros de gesso quando o produto tiver peso superior a 32 kg, madeira e PVC, a fim de não comprometer a estrutura do local.

Alguns objetos comercializados acompanham um kit de buchas e parafusos, mais isso não significa que atendem a todo tipo de parede, cabendo ao prestador avaliar se deve utilizar ou substituir o kit.

O serviço também não compreende a fixação de quadro ou tela de arte de valor comercial ou histórico.

Não será realizada a instalação de quadro modular.

**Os custos com os materiais a serem utilizados serão por conta do Cliente.**

**Limite: 20 itens por acionamento.**

## **Instalação de Ducha e Chuveiros ou Torneira Elétrica**

A assistência providenciará mão de obra especializada para instalação de chuveiro á gás ou elétrico de tensão (voltagem) 127V ou 220V, com fixação em paredes, ou torneiras elétricas.

**Condições do Serviço:** O serviço não será realizado se a fiação elétrica ou o disjuntor interligado ao ponto de instalação for incompatível com o requisito mínimo do produto, devendo o Cliente regularizar tais condições elétricas.

Todos os produtos elétricos desta categoria necessitam obrigatoriamente da fiação de aterramento.

O sistema de aterramento garante a segurança contra riscos de choques elétricos e deve obedecer à NBR-5410 – da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

**Limite: Até 02 unidades por acionamento**

## **Instalação de Ventilador**

A Ike Assistência disponibilizará ao Cliente a instalação de ventilador de teto, desde que existam condições técnicas no local.

**Condições do Serviço:** A assistência arcará com a mão de obra e o cliente com os materiais necessários para a instalação. O serviço está disponível apenas para cidades com mais de 300.000 habitantes. Para demais regiões consultar central de atendimento para orientações de como prosseguir.

**Limite: 1 unidade por acionamento**

## **Instalação de Lustres de pequeno porte e Spots**

O Cliente terá à sua disposição um prestador para a instalação de lustres de pequeno porte ou spots no local assistido.

**Condições do Serviço:** Fica excluída qualquer mão de obra para serviços de alvenaria (como quebra de paredes, passagem de conduítes e de fiação de aterramento, realização de reforço estrutural para forros).

A execução do serviço ficará inviabilizada quando houver a necessidade de realizar instalação/troca parcial ou total da fiação elétrica dos circuitos do imóvel.

O serviço não compreende atendimento para instalação de lustres ou refletores com peso maior que 5 kg e/ou altura de fixação maior que 4 m do piso, nem a instalação de refletores em quadras poliesportivas, campos de futebol, indústria, estúdios fotográficos, teatro ou piscina.

**Limite: 1 unidade por acionamento – Limitado a R\$ 1.000,00 por evento**