

EXCLUSIVO CLIENTES AMAISVET

ASSISTÊNCIA 24 HORAS



0800 718 0109

Mais de 10 serviços de Assistência

Mais de 10 serviços de Inspeção Empresarial



CONDIÇÕES GERAIS - ASSISTÊNCIA 24 HORAS EMPRESARIAL

Considerações - leia com a atenção os serviços disponíveis, os valores de reembolso, a quantidade de utilização e as exclusões. Em caso de dúvidas entre em contato diretamente com a assistência.

CHAVEIRO

Chaveiro: Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a empresa 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 empresa) que impeça o acesso do usuário à empresa, a empresa de assistência se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.

Limite de Utilização: R\$250,00 por evento e 2 utilizações por vigência.

Carência: 30 dias

Observações:

1. 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;
2. Serviço disponível para portas e portões de acesso à empresa;
3. Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja (m) presa (s) em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento;
4. O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;
5. A empresa de assistência se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

ELETRICISTA

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 empresa. A empresa de assistência se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.



Limite de Utilização: R\$300,00 por evento e 2 utilizações por vigência.

Carência: 30 dias

Exclusões:

1. Quebra de parede, teto ou piso;
2. Troca ou Instalação de fiação;
3. 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;
4. Despesas com material;
5. Locação de andaime;
6. Custos de execução do serviço que excederem os limites.

LIMPEZA DO IMÓVEL

Limpeza da Empresa: Limpeza (somente mão de obra) para retirada de sujeira superficial do imóvel assistido, que foi alvo de Evento coberto e amparado na apólice, e se o local se tornar inabitável. O serviço poderá ser realizado desde que a limpeza não descaracterize o evento, fato causador do dano, ou seja, após a realização da perícia ou documento e fotos que comprove os prejuízos. Esse serviço poderá ser acionado mediante a sinistro nas seguintes coberturas se contratadas na apólice: Vendaval e Impacto de Veículos.

Observações:

É permitida a utilização do serviço sem quantidade pré-estabelecida de horas, desde que não ultrapasse o valor de limite estabelecido.

Limite de Utilização: R\$400,00 por evento e 2 utilizações por vigência.

Carência: 30 dias

Exclusões:

1. Limpeza provocada por atos de vandalismo;
2. Serviços de faxina;
3. Limpeza do imóvel que não tenham vínculo com o evento previsto;
4. Despesa com material de limpeza;
5. Locação de caçamba/andaimes;

COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Cobertura Provisória de Telhado: Cobertura provisória do telhado, material e mão-de-obra, para execução de serviço com lona ou plástico em decorrência de sinistro coberto e amparado pela apólice contratada, quando houver a danificação de telhas do local assistido, sendo justificado e possível, a cobertura do telhado para que se proteja o bloco assistido e áreas comuns. Esse serviço poderá ser acionado mediante a sinistro nas seguintes coberturas se contratadas na apólice. Vendaval e Impacto de Veículos.

Limite de Utilização: R\$600,00 por evento e 2 utilizações por vigência.



Carência: 30 dias

Exclusões:

1. Reparo na estrutura do telhado;
2. Reparo em forro, calhas e similares;
3. Locação de material para viabilizar a instalação de proteção

TRANSPORTE E GUARDA-MOVEIS

Mudança e Guarda de Móveis: Na hipótese de Evento Previsto (Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à empresa, a IKEA se encarregará das despesas.

Importante: A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo usuário, sendo que o limite é de ida e volta.

Atendimento: Horário Comercial;

Observações:

Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Cidades sem infraestrutura será oferecido reembolso mediante avaliação da Central de Atendimento.

Limite de Utilização: R\$900,00 para mudança (ida e volta) e R\$900,00 para guarda por evento e 2 utilizações por vigência.

Carência: 30 dias

Exclusões:

Não possui.

VIDRACEIRO

Vidraceiro: Na hipótese de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, a Ikkê 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 IKEA não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

Observações:

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 IKEA, 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 IKE fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A IKE não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da empresa.

Limite de Utilização: R\$250,00 por evento e 2 utilizações por vigência.

Carência: 30 dias

Exclusões:

Não possui.

SERVIÇO DE VIGILANCIA

Vigilância: Garante a permanência de 1 (um) vigia no condomínio, caso o imóvel venha a apresentar-se vulnerável em decorrência de queda de muros, arrombamento e/ou danos a portas, portões e outras vias de acesso existentes nas áreas comuns do condomínio.

Período de Vigilância: 24 horas. O limite é de um vigilante/dia, por um período máximo de 5 (cinco) dias consecutivos.

Limite de Utilização: R\$500,00 por evento e 2 utilizações por vigência.

Carência: 30 dias

Exclusões:

Não possui.

TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Transmissão de Mensagens Urgentes: Transmissão de mensagens urgentes a pessoas indicadas pelo usuário (parentes ou empresa em que trabalha).

Atendimento: 24 horas.

Observações:

Ligações no território nacional brasileiro

Limite de Utilização: Ilimitado

Carência: 30 dias

Exclusões:

Não possui.



RETORNO ANTECIPADO AO DOMICILIO

Regresso Antecipado: Na hipótese de eventos cobertos, se o usuário estiver em viagem, dentro do território nacional e for necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel, a Ikê providenciará uma passagem aérea na classe econômica para o seu retorno, dentro do limite estabelecido para este serviço.

Com esta finalidade, a Ikê pode usar negociar, providenciar, compensar, com as companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do usuário, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno deste.

Este serviço será fornecido desde que o usuário esteja a mais de 300 quilômetros do local ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 horas.

Limite de Utilização: 2 utilizações por vigência.

Carência: 30 dias

Exclusões:

Não possui.

RETORNO DO USUÁRIO PARA BUSCAR O VEICULO

Recuperação do Veículo: Caso o usuário tenha utilizado o serviço de Regresso Antecipado, a IKE providenciará uma passagem aérea em classe econômica ou outro meio de transporte (no território nacional), para que o usuário possa retornar ao local onde ele deixou o veículo para recupera-lo.

Com esta finalidade, a IKE pode usar negociar, providenciar, compensar, com as companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do usuário, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno deste.

Limite de Utilização: 2 utilizações por vigência.

Carência: 30 dias

Exclusões:

Não possui.

MANUTENÇÃO GERAL (FIXAÇÃO DE ANTENAS RECEPTIVA DE SINAIS) - Venda comercial - Não possuímos rede de prestadores especializada.

Fixação de Antenas Receptiva de Sinais: Solicitação prevista através de reembolso direto para o usuário, devendo o serviço ser previamente autorizado IKÊ.

Limite de Utilização: R\$400,00 por evento e 2 utilizações por vigência.

Carência: 30 dias

Exclusões:



Não possui.

MANUTENÇÃO GERAL (LOCAÇÃO DE MICROCOMPUTADOR E IMPRESSORAS) - Venda comercial - Não possuímos rede de prestadores especializada.

Locação de Microcomputador e impressoras: Solicitação prevista através de reembolso direto para o usuário, devendo o serviço ser previamente autorizado IKÊ.
Locação de 1 Microcomputador e 1 impressora por evento

Limite de Utilização: R\$500,00 por evento e 2 utilizações por vigência.

Carência: 30 dias

Exclusões:

Não possui.

MANUTENÇÃO GERAL (ESCRITÓRIO VIRTUAL) - Venda comercial - Não possuímos rede de prestadores especializada.

Escritório Virtual: Solicitação prevista através de reembolso direto para o usuário, devendo o serviço ser previamente autorizado pela IKÊ.

Limite de Utilização: R\$600,00 e máximo de 30 dias (O que ocorrer primeiro) por evento e 2 utilizações por vigência.

Carência: 30 dias

Exclusões:

Não possui.

ENCANADOR

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 empresa;
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.

Limite de Utilização: R\$300,00 por evento e 2 utilizações por vigência.

Exclusões:

1. Quebra de parede, teto ou piso;
2. Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;

3. Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
4. Reparos definitivos;
5. Despesas com material;
6. Locação de andaime;
7. Custos de execução do serviço que excederem os limites;
8. Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
9. Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou 10.Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

INSPEÇÃO EMPRESARIAL

- **Verificação de Extintores:** Solicitação prevista através de reembolso direto para o usuário, devendo o serviço ser previamente autorizado pela IKÊ.
Limite de 1 extintor por evento e 1 utilização por vigência.

Venda comercial - Não possuímos rede de prestadores especializada.

- **Fixação de Antenas VHF e UHF:** Garante a cobertura referente à mão-de-obra para a prestação de serviços de profissionais especializados em reparos emergenciais do sistema de fixação de antena (s) coletiva (s) decorrente de sinistro que resulte no deslocamento ou perigo iminente de queda da antena. Os custos de execução do serviço que excederem os limites, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.
Limite de 1 antena por evento e 1 utilização por vigência.
- **Colocação de Fechadura Tetra:** Envio de mão de obra especializada para instalação de fechadura Tetra Em até 02 (duas) portas de ferro, madeira e aço comercial da empresa cadastrada por intervenção, responsabilizando-se a IKÊ somente pelo envio do profissional, sendo os custos com material de responsabilidade do Usuário. Para a execução deste serviço será necessária uma visita inicial para avaliação preliminar dos locais selecionados para instalação das fechaduras (medida, modelo, etc.).
Limite de até 2 portas por evento e 1 utilização por vigência.
- **Limpeza de Ar Condicionado:** Envio da mão de obra necessária para limpeza de até 04 (quatro) aparelhos condicionadores de ar (limpeza de filtros, frontal, serpentina, turbina e bandeja do condensado, sem que seja necessário a remoção do aparelho). O serviço será realizado em equipamentos da empresa em aparelhos compactos ou Mini Split, desde que a unidade interna (evaporador) esteja instalada a uma altura de até 03 (três) metros de altura e/ou a unidade externa (condensador) instalada a uma altura de até 04 (quatro) metros, e somente será realizada se a sua instalação estiver de acordo com o procedimento técnico do fabricante. O equipamento deve estar instalado em local de fácil acesso a ser analisado pelo técnico com intuito de não comprometer a sua segurança.
Limite de até 4 aparelhos (Compactos ou Mini Split) por evento e 1 utilização por vigência.
- **Fixações em Geral:** Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de



prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiro do vento), kit de banheiro e varões de cortina.

Limite de até 5 unidades por evento e 1 utilização por vigência.

- **Inspeção para verificar vazamentos:** Verificação de Possíveis Vazamentos em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis, garantindo apenas a inspeção;
Limite de 1 utilização por vigência.
- **Limpeza de Ralos e Sifões:** Mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. Não contempla materiais. Limite de 1 intervenção até 04 ralos e/ou sifões;
- **Limpeza de Calhas:** A limpeza de calhas consiste apenas na varredura e retirada de sujeira e detritos, de calhas com tubulação aparente e desde que tecnicamente possível limitada a 10 metros. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas.
Limite de 1 utilização por vigência.
- **Revisão de instalação elétrica:** mão de obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor;
- **Lubrificação e manutenção de Portas de Aço:** Envio de mão de obra especializada para lubrificação e limpeza de até 10 (dez) portas de aço ou janela/ vidros da empresa cadastrada, responsabilizando-se a IKÊ apenas pelo envio do profissional, sendo os custos com material de responsabilidade do Usuário. Este serviço não compreende partes eletrônicas de portas ou portões automáticos.
Limite de até 10 portas /janelas por evento e 1 utilização por vigência.
- **Limpeza de caixa d'água:** Envio de mão de obra qualificada para fazer a limpeza de 02 (duas) caixa d'água de até 5.000 (cinco mil) litros por unidade na empresa cadastrada, desde que seja tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Não estão contemplados neste serviço coletores de água. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibro-amianto acima de 01 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar.
Para acionamento deste serviço, o Usuário deverá: (a) desligar o registro com 24 horas de antecedência; (b) informar altura do pé direito do imóvel; (c) aguardar o Prestador no local e ter em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central. Atenção: a caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental da caixa devido ao ressecamento;
Limite de até 2 unidades por evento e 1 utilização por vigência.
- **Instalação de Interfone:** Envio de mão de obra especializada para a fixação externa de 01 (um) aparelho de interfone convencional e até 04 (quatro) extensões, sem sistema de vídeo acoplado, sem a passagem de fiação e sem envolver quebra de alvenaria, com possibilidade de instalação de fechadura eletrônica (acionada pelo interfone), responsabilizando-se a IKÊ somente pelo envio do profissional, sendo os custos com material de responsabilidade do Usuário, bem como eventual desobstrução de conduítes embutidos, avariados ou obstruídos que impossibilitem a prestação do serviço.



Limite de 1 aparelho de interfone convencional e até 04 (quatro) extensões (Não inclui material), com possibilidade de instalação de fechadura eletrônica (acionada pelo interfone).

Limite de Utilização: R\$400,00 por evento, limitado a 5 serviços em cada solicitação e 2 utilizações por vigência.

Carência: 30 dias

Exclusões:

1. Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço;
2. Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;
3. Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
4. Locação de andaime;
5. Aparelhos de ar-condicionado central;
6. Aplicação de acabamento fino e obra civil após os reparos, tais como colocação de azulejos, pisos, cerâmicas, pintura e revestimentos diversos ou qualquer tipo de acabamento (furação de parede, forro, pintura, gesso);
7. Instalação ou reinstalação do aparelho;
8. Higienização de condicionadores de ar portáteis;
9. A IKÊ não se responsabiliza por danos/prejuízos aos bens do Usuário decorrentes do vazamento de líquido do dreno e/ou vazamento de óleo das conexões e/ou tubulações originados pela instalação incorreta dos aparelhos.
10. Quebra de parede, teto ou piso;
11. Despesas com material;
12. Locação de andaime;
13. Custos de execução do serviço que excederem os limites;
14. Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
15. Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
16. Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.);
17. Tubulações de esgoto superiores a 30 metros.
18. Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
19. Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
20. Despesas com peças ou materiais;
21. Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
22. Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
23. Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade do parceiro, ou ainda acionadas diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
24. Despesas com locação de andaime;
25. 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.