

| Informações e Perguntas Frequentes

# INFO & FAQ's



# | Informações e Perguntas Frequentes

## 1. Informações adicionais

### Como solicitar os serviços de assistência

Para o Cliente solicitar os serviços contemplados nas condições particulares e gerais, deverá seguir os seguintes procedimentos:

- A.** O Cliente contacta a **IGS** através da linha telefónica **211565575** ou através do email [assistenciavd@igroupsolution.com](mailto:assistenciavd@igroupsolution.com).
- B.** O Cliente fornece à **IGS**, durante a respetiva chamada ou no teor do email enviado, toda a informação necessária para o identificar como Cliente, bem como outras informações necessárias para a prestação do serviço solicitado, tais como: a localização exata do Cliente, o número de telefone ou outro dado para onde pode ser contactado, a descrição do evento e serviço solicitado.
- C.** A **IGS** confirma se o Cliente tem direito, ou não, aos serviços solicitados, informando-o do facto.
- D.** A **IGS**, em caso algum, agrega eventos ou montantes de cobertura para a prestação de um serviço, para uma única emergência ou para qualquer outra necessidade do Cliente.
- E.** Estando todos os requisitos cumpridos, e com agendamento da **IGS**, o Prestador de Serviços efetua o serviço ao Cliente.
- F.** A **IGS** realiza a coordenação dos serviços prestados, através da sua Rede de Prestadores e de acordo com os termos, condições e limitações das Condições Gerais e Particulares.

### Deveres do Cliente

O Cliente deve, em todos as solicitações e em todos os serviços que serão prestados, a:

- A.** Obter autorização prévia e expressa da **IGS**, através do contacto com a sua linha de atendimento, antes de realizar qualquer tipo de serviço por sua própria iniciativa.
- B.** Aceitar as recomendações e soluções indicadas pelo Prestador de Serviços, relativamente ao serviço solicitado.
- C.** Identificar-se como Cliente, perante os funcionários da **IGS** e perante o Prestador de Serviços.
- D.** A **IGS** não será responsável pelas consequências causadas diretamente pela falha na implementação das suas recomendações e dos seus Prestadores.

### Procedimento para reembolsos

A **IGS** poderá reembolsar o Cliente, em situações meramente excecionais, pelo valor que pagou pela ocorrência de qualquer um dos eventos cobertos nas Condições Gerais e Particulares, até ao limite previsto no respetivo documento.

O processo de reembolso presta-se desde que o Cliente cumpra as seguintes obrigações e procedimentos:

- A.** Solicitar uma autorização prévia à **IGS**, por telefone ou email, contactos esses indicados pela **IGS**. Este pedido deve anteceder a contratação de um serviço abrangido por este anexo.
- B.** Após receção do pedido do Cliente, a **IGS** irá comunicar a sua autorização fornecendo um código que deverá anexar no envio da fatura original, relativa aos serviços pagos e alvo de reembolso. Esta fatura deverá ser enviada para a morada que foi fornecida no momento da autorização. Em momento algum a **IGS** efetua o reembolso sem que o Cliente tenha enviado a fatura original, em nome e com os elementos **IGS** e garantindo os requisitos exigidos legalmente.

## | Informações e Perguntas Frequentes

- C.** O Cliente tem 30 dias seguidos, a partir da data de aprovação da **IGS**, para enviar a fatura bem como a restante documentação necessária e solicitada pela(o) **IGS** no momento da autorização. Sem o cumprimento deste prazo, o reembolso não será efetuado.
- D.** A prestação de qualquer um dos serviços mencionados ou o pagamento de qualquer valor por parte do Cliente, não implica qualquer tipo de aceitação ou responsabilidade por parte de **IGS**, no que diz respeito às coberturas previstas neste documento.

### Exclusões Gerais

Além das exclusões gerais indicadas nos serviços mencionados nas Condições Gerais e Particulares, a **IGS** não assegura a prestação dos serviços nas seguintes situações:

- A.** Os serviços onde, pela localização da sua prestação, exista dificuldade de circulação, seja de veículos, seja pedonal, ou que não tenham livre acesso ao trânsito.
- B.** Os serviços que o Cliente organizou por sua própria vontade, sem aviso prévio ou não obtendo a respetiva autorização prévia.
- C.** Os serviços adicionais que o cliente contratou diretamente com o Prestador de Serviços por sua conta e risco, bem como os danos causados pelo Cliente por má-fé.
- D.** Em caso de catástrofes da natureza, como inundações, chuvas torrenciais, terremotos, fortes ventos, tempestades, queda de objetos na via pública.
- E.** Quando se prove ser um pedido de serviços de origem fraudulenta ou apoiado em evidências falsas.
- F.** A **IGS** não será responsável pelas consequências, danos ou custos causados pela falha na implementação das recomendações quer da **IGS**, quer do Prestador de Serviços.

## 2. Perguntas frequentes

### Como devo proceder para solicitar os serviços?

O Cliente deve contactar a **IGS** através da linha telefónica **211565575** ou através do email [assistenciavd@igroupsolution.com](mailto:assistenciavd@igroupsolution.com).

### Caso não consiga estar na minha residência no dia e hora prevista para a Assistência, o que devo fazer?

Pode nomear alguém para estar presente na assistência, com conhecimento do problema para o qual contactou a **IGS** e com autonomia para decisão, caso seja necessário. Caso tal não seja possível, deverá contactar a **IGS**, com pelo menos 4 horas de antecedência, para remarcação do serviço.

### O Técnico agendado para o serviço ainda não compareceu, o que devo fazer?

O Cliente deve contactar a **IGS** através da linha telefónica **211565575** ou através do email [assistenciavd@igroupsolution.com](mailto:assistenciavd@igroupsolution.com). A **IGS** irá contactar o Prestador de serviços e providenciar-lhe informações adicionais.

### Quando devo fazer o pagamento direto ao Prestador de Serviço?

Sempre que o valor do serviço ultrapasse o valor previsto por evento, de acordo com as suas condições particulares ou sempre que o serviço inclua materiais, peças ou serviços não cobertos pela sua Assistência.

## | Informações e Perguntas Frequentes

### Caso se aplique, como posso fazer o pagamento direto ao Prestador de serviço?

Nos casos em que seja aplicável, pode fazer o pagamento em dinheiro ou com recurso a cartão débito/crédito, caso o Prestador de serviço se faça acompanhar pelo devido dispositivo. Para tal recomendamos que questione o Prestador do serviço antes deste terminar a sua intervenção.

### O problema para o qual solicitei assistência, voltou a aparecer. Como devo proceder?

Deve contactar a **IGS**, através da linha telefónica **211565575** ou através do email [assistenciavd@igroupsolution.com](mailto:assistenciavd@igroupsolution.com), para que seja possível o envio do Prestador de Serviço de forma a assegurarmos que se aciona a garantia do serviço que foi anteriormente efetuado.

### Quando posso pedir Reembolso?

Deve contactar a **IGS** e solicitar sempre, antes de realizar qualquer serviço abrangido pelas suas condições particulares, uma autorização prévia para realização do serviço com posterior reembolso. Esse pedido prévio deve ser realizado por telefone, para o número **211565575**, ou por email para o endereço [assistenciavd@igroupsolution.com](mailto:assistenciavd@igroupsolution.com).

### Posso pedir outros trabalhos que não estão abrangidos, diretamente ao Prestador de Serviço?

Qualquer serviço solicitado fora da Assistência autorizada e agendada, não é da responsabilidade da **IGS** pelo que não assumiremos qualquer valor de pagamento ou garantia pelo serviço efetuado.