

Regras e Esclarecimentos sobre o Serviço:

1. O Serviço será prestado por cuidador habilitado, e em caso de necessidade o cliente poderá contratar o acompanhamento de um técnico de enfermagem.

 2. O Serviço funciona de segunda à sexta-feira, das 08h00min às 18h00min, em dias úteis. Solicitações fora desse período deverão ser feitas através do telefone (81) 3419 – 8086 ou do e-mail: contato@essencecuidados.com.br.

 3. O cliente poderá levar até 2 (dois) acompanhantes no veículo adaptado e até 3 (três) acompanhantes no veículo regular. A Essence Cuidados não se responsabiliza pelos acompanhantes do cliente.

 4. Os atendimentos devem ser agendados com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência e a confirmação será feita mediante disponibilidade de veículo e de cuidador.

 5. Para atendimentos em destinos fora da Região Metropolitana do Recife é necessária a solicitação com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, e o mesmo se aplica a agendamentos fora do horário de atendimento supracitado. A aceitação das demandas extraordinárias será feita mediante disponibilidade de veículo e cuidador e com possibilidade de acréscimo do valor regularmente cobrado, quando fora da região de atendimento.

 6. Cancelamentos de agendamentos devem ser realizados com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, o descumprimento dessa regra poderá acarretar em multa de desconto de 2 (duas) horas de serviço no saldo de horas.

 7. O Agendamento mínimo para o serviço é de 2 (duas) horas para os dias úteis e 3 (três) horas para feriados e finais de semana (mediante aprovação da gestão e disponibilidade de veículo). Precisa ter saldo de horas compradas para a efetivação do agendamento do Serviço.

 8. A tolerância para atrasos nas horas contratadas para o agendamento será de 10 (dez) minutos. Caso o atendimento ultrapasse as horas contratadas o excedente será debitado do saldo de horas do cliente. Se o cliente não possuir saldo de horas o excedente será cobrado através de débito no cartão de crédito ou boleto com prazo de sete dias (conforme optado pelo cliente).

 9. Frações de horas excedentes superiores a 10 (dez) minutos, serão cobrados como hora cheia.

 10. Os pacotes de horas têm validade de 1 (um) ano a partir da data de compra.

 11. Despesas extraordinárias durante a prestação do serviço (estacionamentos e pedágio, por exemplo) e também despesas incorridas pelo cliente (lanches e telefonemas, por exemplo) estarão por conta do cliente. Caso a Essence Cuidados pague diretamente alguma dessas despesas, o cliente deverá fazer o reembolso através de débito no cartão de crédito ou pagamento de boleto com prazo de sete dias.

 12. Clientes que necessitem supervisão permanente durante o trajeto do acompanhamento (transporte) deverão estar acompanhados por seu acompanhante ou técnico de enfermagem contratado junto a Essence Cuidados.
-