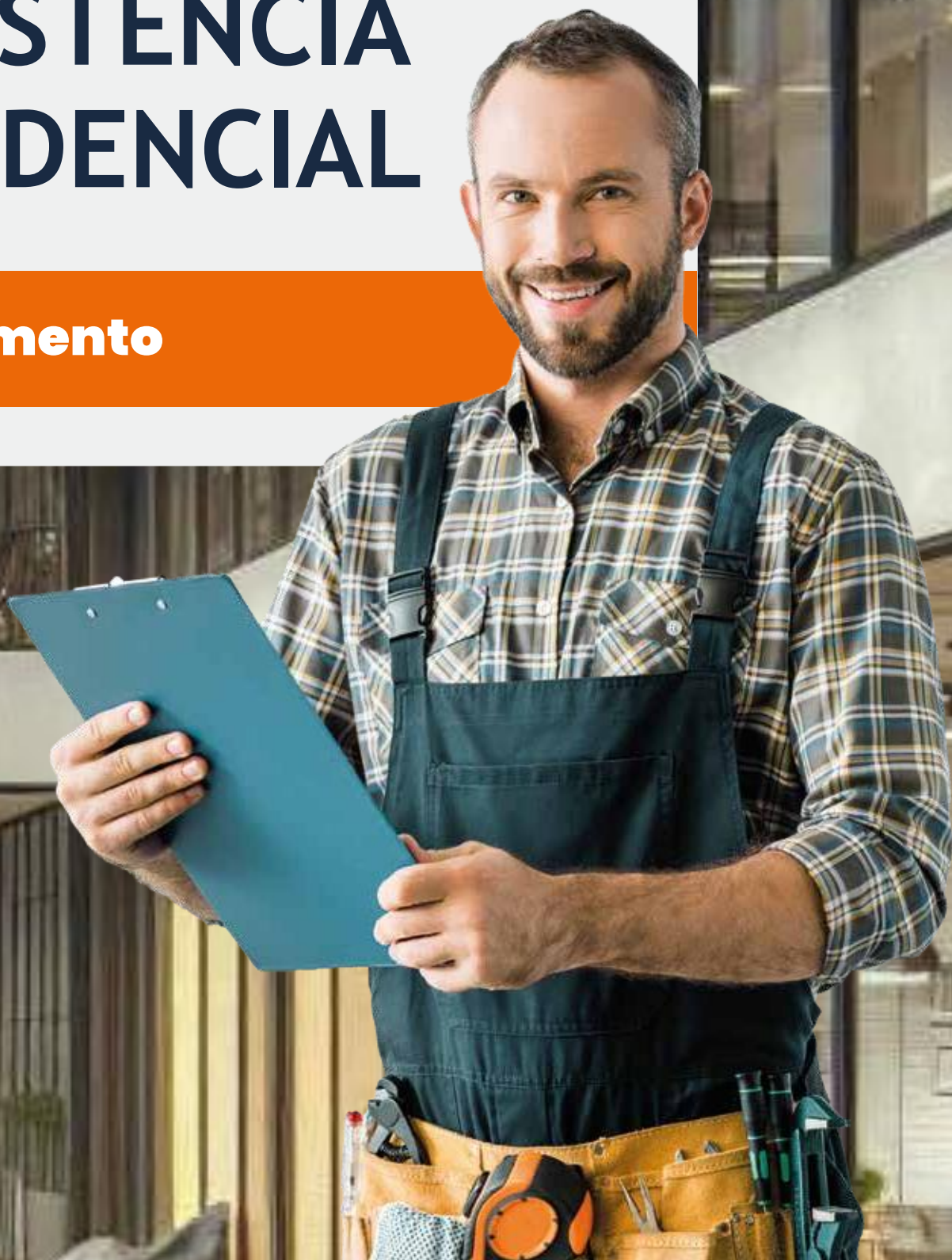


Para nós, **a sua tranquilidade  
é o mais importante.**

# ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

**Regulamento**



# ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

## HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Os serviços emergenciais estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, através do telefone **0800 721 4074**.

## ÂMBITO TERRITORIAL:

Os serviços contidos nesta Assistência estarão disponíveis em todo território nacional, sendo que a prestação dos serviços descritos neste documento será disponibilizada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do local do evento, horário, natureza do atendimento necessário e requerido.

## DEFINIÇÕES GERAIS:

**Afiliado:** Pessoa física que contrata o serviço para sua titularidade.

**Grupo Familiar:** Pessoas primárias relacionadas ao Afiliado (cônjuge, pais, sogros, filhos e enteados) e ou segundo grau de consanguinidade (avós, irmãos, cunhados e netos).

**Item:** É o objeto de cobertura dos Produtos (veículo, vida, residência, imóvel, etc.) detido ou representado por um afiliado para o qual a IGS deverá prestar os Serviços.

**Coordenação:** Atividade administrativa provida pela IGS que implica em sincronizar distintas ações e definir a maneira mais adequada de aglutinar os recursos disponíveis para cumprir a solicitação do afiliado em relação aos serviços de assistências.

**Data de Início de Vigência:** Data a partir da qual os serviços de assistência que a IGS oferece estarão em disposição dos Afiliados – começam 24 horas após a data de afiliação ao Programa.

**Período de Vigência:** Período durante o qual o Afiliado tem direito a obter os serviços de assistência. Compreende desde a data de início de vigência até o cancelamento por qualquer motivo do plano contratado.

**País de residência:** Para fins destas Condições Gerais, o território brasileiro.

**Prestador:** Empresa ou pessoa física especializada na prestação dos serviços detalhados no presente que, em representação da IGS atenda o afiliado em qualquer dos serviços descritos nas presentes Condições Gerais.

**Referência:** Informação atualizada e fidedigna concernente aos serviços, que são providos pela IGS telefonicamente mediante sua solicitação.

**Serviços:** Os serviços de assistência contemplados no Programa descrito no presente documento.

**Evento:** Cada ocorrência que implique em uma emergência ou urgência ou prestação de serviço de assistência e para qual um técnico, empregado, prestador, profissional ou operador da IGS se apresente perante um afiliado para proceder a prestação de um serviço.

# ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

**Situação de Assistência:** Quando o afiliado se encontra perante uma situação que implique uma urgência, prioridade ou necessidade na demanda de assistência e respeite os termos, características e limitações estabelecidas nas presentes condições, sempre que os mesmos ocorram durante o período de vigência e no âmbito territorial válido.

**Residência permanente:** O domicílio habitual do afiliado ou grupo familiar que para os efeitos da presente condição deverá ser em território brasileiro.

**Acidente:** Todo acontecimento que provoque danos materiais ou corporais ao afiliado ou seu bem móvel, causado única e diretamente por uma causa externa, violenta, fortuita e evidente (excluindo as enfermidades).

**Âmbito territorial:** O direito aos serviços se estenderá aos afiliados que se encontrem no território brasileiro.

**Emergência:** Se refere a uma situação crítica de perigo evidente para a vida do afiliado e que requer uma atuação imediata.

**Enfermidade:** Alteração leve ou grave do funcionamento do organismo ou de uma de suas partes, seja por causa interna ou externa.

**Valor máximo de cobertura:** Limite de cobertura monetária em cada assistência, definido segundo o valor médio estabelecido pelos provedores de IGS.

**Perímetro urbano:** Se define como a zona limítrofe entre a cidade principal e o município adjacente.

**Residência:** É o bem imóvel indicado como residência regular do afiliado e permanente no Brasil, excluídos os imóveis destinados para fins comerciais e comprovada mediante conta de consumo.

**Manutenção Geral:** designa os serviços necessários aos imóveis em plenas condições de funcionamento. Os serviços prestados pela Assistência, no que se referem a manutenção geral correspondem a prestação de serviço ao segurado nas especialidades definidas, englobando conservação, adequação, restauração e substituição preventiva.

**Evento Previsto:** são eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários que provoquem danos materiais no imóvel segurado decorrentes das seguintes situações:

- Roubo ou Furto Qualificado;
- Incêndio/ Raio/ Explosão;
- Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- Dano hidráulico;
- Desmoronamento;
- Vendaval/ Granizo / Fumaça;
- Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);

# ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

- Impacto de Veículos;
- Queda de Aeronaves.

**Problema Emergencial:** é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel segurado, independente da ocorrência de evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório.

**Roubo ou Furto:** correspondem, respectivamente, ms definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel segurado, desde que tenham sido oficialmente comunicados as Autoridades Competentes.

## ELEGIBILIDADE:

Os serviços de assistência previstos neste instrumento serão prestados somente ao contratante vinculado ao CPF e ao endereço informados no ato da contratação. Não haverá prestação dos serviços em nome de terceiros ou em local diverso daquele cadastrado no momento da adesão do plano, ainda que solicitado pelo próprio contratante. O contratante deverá estar adimplente com os pagamentos para ter acesso aos serviços deste regulamento.

## SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

A IGS enviará profissionais habilitados para realização de serviços emergenciais e, se tecnicamente possível, a realização de pequenos reparos, onde estão inclusos apenas os custos de mão de obra, até o limite máximo definido nesse regulamento, para cada serviço.

**Encanador:** 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.).

# ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Limite: 1 (uma) utilização na vigência limitado a R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), sendo o Usuário informado, antes da execução do serviço, eventual valor excedente a arcar e poderá optar ou não pela execução do serviço.

**Eletricista:** 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: 1 (uma) utilização na vigência limitado a R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), sendo o Usuário informado, antes da execução do serviço, eventual valor excedente a arcar e poderá optar ou não pela execução do serviço.

**Chaveiro:** 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 m residência, 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.

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 m residência;

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. O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;

# ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

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.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência limitado a R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), sendo o Usuário informado, antes da execução do serviço, eventual valor excedente a arcar e poderá optar ou não pela execução do serviço.

**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: 1 (uma) utilização na vigência limitado a R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais), sendo o Usuário informado, antes da execução do serviço, eventual valor excedente a arcar e poderá optar ou não pela execução do serviço.

## DEMAIS CONDIÇÕES

### OBSERVAÇÃO:

**Todos os serviços relacionados acima possuem uma carência de 72 horas para utilização.** Em caso de pedido de cancelamento do serviço solicitado, caso o mesmo ocorra após o envio do prestador de serviços, este atendimento será considerado válido e subtraído do limite de utilização da cobertura do cliente.

### EXCLUSÕES E SERVIÇOS VINCULADOS:

Não nos responsabilizamos por serviços negociados diretamente com os nossos prestadores.

### PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO:

O Cliente perderá o direito de utilização dos serviços de assistência 24 horas sempre que causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem a necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos e/ou omitir informações ou fornecer intencionalmente

# ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

informações falsas. Ficam excluídos das prestações previstas nestas Condições Gerais os atos praticados por ação ou omissão do Cliente causadas por má fé.

## EXCLUSÕES GERAIS:

- Prestação de serviços não decorrentes das instruções e solicitações da Contratante ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo usuário como antecipação, extensão ou realização do serviço.
- Excluem-se ainda das prestações de serviços, as derivadas de Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles: Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública; atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz; os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade; Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc. Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas.
- Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o usuário provar que a ocorrência não tem relação os referidos eventos.
- Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de guerra.
- Ficam excluídos dos benefícios previstos neste contrato os atos praticados por ação, omissão ou má fé da pessoa associada ou do condutor do veículo, relacionado na proposta de sócio.
- A Assistência 24 horas estará desobrigada da prestação de serviços nos casos que impeça sua execução no momento da ocorrência, tais como:
  - Greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radioativos, casos fortuitos de força maior.
  - Nos casos de enchentes, apesar de não poder intervir no momento do evento, a assistência 24 horas atenderá normalmente, após a regularização da situação local.

## DECLARAÇÃO DO AFILIADO

Declaro que li e aceitei o regulamento fornecido pela parte contratante, no total de 7 (sete) páginas, no momento da confirmação do pagamento da parcela de adesão.

**Desfrute da tranquilidade de estar afiliado aos serviços da INTEGRAL GROUP SOLUTION ASSISTENCIAS LTDA, com suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.**



**MARCELO DI PALMA**  
**Vice-presidente Latam - IGS**