

Termo de Adesão

Assistência Residencial Prever

1 Adesão

1.1 Ao aderir a Assistência Residencial Prever, o(a) contratante passa a ter direito a serviços emergenciais 24 horas por dia, dentro da modalidade “**residencial básico**”. Os atendimentos são realizados por profissionais como encanador, eletricista, chaveiro e vidraceiro, enviados pela empresa **IGS – Integral Group Solution Assistência Ltda.**, contratada para prestar este serviço à Prever.

2 Condições Para Usar o Plano

2.1 O uso dos serviços só será permitido se o(a) contratante estiver com todas as parcelas do plano em dia.

3 Serviços Oferecidos

➔ Chaveiro Emergencial

- ➡ **Evento Previsto:** Se acontecer arrombamento, roubo ou furto, e a casa ficar desprotegida, a empresa de assistência vai enviar um profissional para consertar a porta ou a fechadura, de forma temporária ou definitiva, se for possível.
- ➡ **Problema Emergencial:** Em caso de emergência, como perda, quebra, roubo ou furto das chaves, ou se a chave travar e impedir que o usuário ou beneficiários entrem ou saiam da casa, a empresa de assistência vai enviar um chaveiro para abrir a porta e, se for preciso, fazer 01 (uma) nova chave (simples ou tetra).



O serviço é disponível para portas e portões de acesso à residência. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.

➞ Mão de Obra Hidráulica

- ➞ **Problema Emergencial:** Em caso de emergência hidráulica, como vazamentos em canos aparentes de PVC (de 1 a 4 polegadas), torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros, ou entupimentos em pias, vasos sanitários e tanques, a empresa de assistência prestará o atendimento. Não estão incluídos entupimentos na rede de esgoto que liga as caixas de inspeção de gordura e esgoto da casa.
- ➞ **Alagamento:** Em caso de alagamento, quando o imóvel estiver alagado ou em risco de alagar por causa de situações inesperadas e fora do controle do usuário, a empresa de assistência vai enviar um profissional para fazer um atendimento provisório e tentar controlar o problema.



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.).

➞ Mão de Obra Elétrica

- ➞ **Problema Emergencial:** Em caso de emergência elétrica, como tomada queimada, interruptor com defeito, disjuntor ou fusível danificado, chave faca com problema, ou necessidade de trocar chuveiro ou resistência de chuveiro ou torneira elétrica (não blindados), quando houver risco de curto-circuito ou falta de energia na rede elétrica da casa, a empresa de assistência vai enviar um profissional para resolver o problema emergencial.



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. (flange de amianto etc.).

→ Vidraceiro

- ➡ **Quebra de Vidros:** Em caso de quebra de vidros de portas ou janelas externas, a IGS vai enviar um profissional qualificado para resolver a situação ou, se possível, fazer o conserto definitivo, cobrindo o custo da mão de obra e do material básico necessário. O vidro usado será transparente simples (canelado, liso ou martelado), com até 4mm de espessura. Se não for possível fazer o conserto do vidro conforme descrito acima, a IGS vai instalar um tapume para cobrir a área afetada. Nesse caso, o serviço será considerado concluído, e o profissional não retornará para trocar o vidro. A IGS não se responsabiliza por usar materiais iguais aos que já existiam ou por manter a aparência original da residência.

! A IGS não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

4 Limites de Utilização

4.1 Os limites de utilização dos serviços oferecidos será conforme tabela abaixo:

DESCRIÇÃO SERVIÇO	LIMITE DE UTILIZAÇÕES
CHAVEIRO EMERGENCIAL	03 (três) utilizações na vigência, limitado à R\$200,00 (duzentos reais)
MÃO DE OBRA HIDRÁULICA	02 (duas) utilizações na vigência, limitado à R\$200,00 (duzentos reais)
MÃO DE OBRA ELÉTRICA	02 (duas) utilizações na vigência, limitado à R\$200,00 (duzentos reais)
VIDRACEIRO	02 (duas) utilizações na vigência, limitado à R\$200,00 (duzentos reais)

4.2 O serviço tem validade de um ano e a quantidade de vezes que pode ser usado é renovada na data de aniversário do Termo de Adesão.

4.3 Às vezes que o(s) serviço(s) não foram usadas no ano anterior não podem ser acumuladas para o próximo ano.

4.4 Se o custo do serviço passar do limite estabelecido, o usuário é responsável por pagar a diferença. A escolha do material básico fica a cargo da IGS, que sempre busca resolver o problema rapidamente para evitar que ele piore.

4.5 Os serviços de assistência residencial 24 horas não são um seguro, mas sim um atendimento emergencial. Só podem ser usados em situações graves, que representem perigo claro para o CONTRATANTE e precisem de solução imediata.

5 Local da Prestação do Serviço

5.1 - O(a) CONTRATANTE sabe que só pode usar o serviço de assistência 24 horas no endereço residencial que está cadastrado na CONTRATADA.

5.2 - O(a) CONTRATANTE deve informar a CONTRATADA se mudar de endereço residencial, por escrito ou por e-mail, para evitar problemas no contrato.

5.3 Se o(a) CONTRATANTE pedir o serviço para um endereço diferente do cadastrado, a CONTRATADA pode recusar o atendimento.

5.4 - A CONTRATADA não é obrigada a prestar serviços para outras pessoas envolvidas na ocorrência informada pelo(a) CONTRATANTE, mesmo que ele(a) reconheça a responsabilidade por elas.

6 Acionamento dos Serviços

Caso o CONTRATANTE necessite utilizar a assistência residencial, deverá comunicar a Central de Atendimento da INTEGRAL GROUP SOLUTION ASSISTÊNCIA LIMITADA (IGS), que funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana pelo telefone:



0800 721 4064

6.1 Na ligação, o(a) CONTRATANTE deve informar seu nome correto, telefone para contato, explicar o problema, enviar documentos se forem pedidos, e fornecer todas as informações necessárias para definir o serviço adequado e a ajuda necessária.

6.2 Se a IGS informar que não há prestador disponível no local solicitado e o(a) CONTRATANTE precisar pagar diretamente a outro prestador ou terceiro, ele(a) deve pedir autorização prévia à IGS. Se a autorização for dada, o(a) CONTRATANTE pode pedir o reembolso enviando o comprovante de pagamento e a nota fiscal do serviço realizado.

6.3 O reembolso só será permitido com autorização prévia da IGS, nas seguintes situações:

(i) não houver prestadores disponíveis no local solicitado;

(ii) o prestador da IGS não puder atender o(a) CONTRATANTE de forma satisfatória e dentro do prazo estimado. A IGS fará a análise e autorização nessas situações.

7 Exclusões

7.1 Estão excluídos da cobertura:

- A** Serviços que não forem solicitados pela Central de Atendimento da INTEGRAL GROUP SOLUTION ASSISTÊNCIA LIMITADA (IGS);
- B** Custos pagos pelo(a) CONTRATANTE sem autorização prévia da Central de Atendimento;
- C** Situações em que o(a) CONTRATANTE agir de má-fé ao usar os serviços;
- D** Eventos causados por ação intencional do(a) CONTRATANTE;
- E** Serviços pedidos por conta de atividades criminosas, ilegais ou dolosas feitas pelo(a) CONTRATANTE.

8 Obrigações do Contratante

8.1 - São obrigações do(a) CONTRATANTE:

- A** Manter em dia o pagamento das parcelas mensais;
- B** Manter seu endereço residencial devidamente atualizado.

9 Cancelamento do Plano

9.1 O(a) CONTRATANTE pode cancelar os serviços contratados a qualquer momento, mesmo sem motivo, desde que avise por escrito com pelo menos 90 (noventa) dias de antecedência. Nesse caso, será cobrada uma multa de 10% sobre o valor da última fatura, multiplicado pelos meses que faltarem até o fim do contrato.

9.2 A CONTRATADA pode cancelar o plano se o(a) CONTRATANTE deixar de pagar 2 (duas) parcelas, seguidas ou alternadas.

9.3 A CONTRATADA também pode cancelar o plano se ficar comprovado que o(a) CONTRATANTE:

- (i) causou de forma intencional uma situação para usar os serviços;
- (ii) omitiu ou forneceu informações falsas de forma intencional.

9.4 Se o contrato entre a CONTRATADA e a empresa INTEGRAL GROUP SOLUTION ASSISTÊNCIA LIMITADA (IGS), responsável pela execução dos serviços, for encerrado, o Termo de Adesão também poderá ser cancelado pela CONTRATADA, sem cobrança de multa, desde que o(a) CONTRATANTE seja avisado com pelo menos 90 (noventa) dias de antecedência.

10 Proteção de Dados

10.1 De acordo com a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), a CONTRATADA se compromete a usar os dados do(a) CONTRATANTE apenas para finalidades legítimas, claras e específicas, informadas com antecedência em um termo de consentimento apresentado no momento da assinatura do Termo de Adesão. Os dados serão usados apenas na medida do necessário para prestar os serviços contratados.

10.2 A CONTRATADA garante a segurança dos dados fornecidos, armazenando-os em sistemas físicos e eletrônicos protegidos, com medidas técnicas e organizacionais adequadas, conforme a Lei 13.709/2018 e as políticas internas de privacidade da empresa.

10.3 O uso dos dados fornecidos pelo(a) CONTRATANTE é essencial para que os serviços possam ser prestados.

10.4 Os dados serão armazenados enquanto durar a prestação do serviço. Informações contábeis serão guardadas por até 5 (cinco) anos. Dados relacionados a processos judiciais ou administrativos serão mantidos por até 2 (dois) anos após o fim dos respectivos processos.

11 Condições Gerais

11.1 O(a) CONTRATANTE declara estar ciente de que, se mudar de endereço, deve avisar imediatamente à CONTRATADA para garantir o envio correto de correspondências e boletos de cobrança;

11.2 Em nenhuma hipótese o(a) CONTRATANTE terá direito à devolução dos valores pagos conforme o Termo de Adesão.

11.3 Se a CONTRATADA não exigir o cumprimento de alguma obrigação prevista neste Termo, isso **não** significa que ela abriu mão desse direito ou que houve mudança no acordo.

A CONTRATADA poderá cobrar o cumprimento dessas obrigações a qualquer momento, incluindo juros e encargos por atraso.

11.4 Em caso de falecimento do(a) CONTRATANTE, as obrigações assumidas passam a valer para seus herdeiros e espólio. O beneficiário sobrevivente deverá continuar cumprindo o que foi acordado. Se isso não acontecer, o contrato será automaticamente cancelado, com a aplicação da multa prevista na cláusula 12.

11.5 A CONTRATADA está autorizada a cobrar dívidas do(a) CONTRATANTE por meios legais, seja por cobrança extrajudicial ou judicial. Também poderá registrar a dívida em órgãos de proteção ao crédito (como Serasa), após aviso prévio que poderá ser feito por carta, e-mail ou outro meio de comunicação.

As condições gerais deste Termo de Adesão aos Serviços de Assistência Residencial podem ser consultadas a qualquer momento no site: www.sistemaprever.com.