



**ARUANA**  
SEGURODORA

# MANUAL DO CLIENTE



**0800 746 4626**

**Assistência Residencial**

## Sumário

<b>1. HORÁRIO DE ATENDIMENTO</b> .....	2
<b>2. ÂMBITO TERRITORIAL</b> .....	2
<b>3. LIMITE DE UTILIZAÇÕES NA VIGÊNCIA</b> .....	2
<b>4. LIMITE MONETÁRIO POR COBERTURA, EXCETO QUANDO HOVER MENÇÃO ESPECÍFICA NA DESCRIÇÃO DA COBERTURA.</b> .....	2
<b>5. EVENTOS COBERTOS:</b> .....	2
<b>6. DEFINIÇÕES:</b> .....	2
Emergência: .....	2
Local do evento: .....	3
Situação Emergencial: .....	3
<b>7. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL BÁSICA</b> .....	3
<b>7.1. COBERTURAS:</b> .....	3
7.1.1. INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS .....	3
7.1.2. CHAVEIRO EMERGENCIAL .....	4
7.1.3. MÃO DE OBRA HIDRÁULICA .....	4
7.1.4. MÃO DE OBRA ELÉTRICA .....	5
7.1.5. VIDRACEIRO .....	5
7.1.6. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS .....	5
<b>8. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL COMPLETA</b> .....	6
<b>8.1. COBERTURAS:</b> .....	6
8.1.1. INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS .....	6
8.1.2. CHAVEIRO EMERGENCIAL .....	7
8.1.3. MÃO DE OBRA HIDRÁULICA .....	7
8.1.4. MÃO DE OBRA ELÉTRICA .....	8
8.1.5. VIDRACEIRO .....	8
8.1.6. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS .....	8
8.1.7. VIGILÂNCIA .....	9
8.1.8. LIMPEZA DA RESIDÊNCIA .....	9
8.1.9. MUDANÇA E GUARDA DE MÓVEIS .....	9
8.1.10. REGRESSO ANTECIPADO .....	9
8.1.11. FIXAÇÃO DE ANTENAS .....	9
8.1.12. CONSERTO DE ELETRODOMÉSTICO .....	10
8.1.13. CONCIERGE RESIDENCIAL .....	11
<b>OBSERVAÇÕES:</b> .....	11
<b>CONSIDERAÇÕES, EXCLUSÕES E SERVIÇOS NÃO VINCULADOS:</b> .....	11
<b>PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO:</b> .....	12
<b>EXCLUSÕES GERAIS</b> .....	12

## 1. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Os serviços emergenciais estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.

## 2. 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.

## 3. LIMITE DE UTILIZAÇÕES NA VIGÊNCIA

- Assistência Residencial Básica: 03 (três) eventos na vigência anual;
- Assistência Residencial Completa: 04 (quatro) eventos na vigência anual.

## 4. LIMITE MONETÁRIO POR COBERTURA, EXCETO QUANDO HOUVER MENÇÃO ESPECÍFICA NA DESCRIÇÃO DA COBERTURA.

- Assistência Residencial Básica: R\$ 180,00;
- Assistência Residencial Completa: R\$ 200,00.

## 5. EVENTOS COBERTOS:

Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários que provoquem danos materiais no imóvel assistido decorrentes das seguintes situações:

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

## 6. DEFINIÇÕES:

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, para determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

**Afiliado, Cliente, Usuário, Segurado ou Beneficiário:** Entende-se por Cliente, a pessoa física com mínimo 18 anos, residente no Brasil, titular ou adicional que tenha contratado os serviços e/ou que possua o bem assistido.

**Assistência:** é o serviço que será prestado pela IGS Assistência, obedecendo-se as condições gerais do contrato.

**Cadastro:** é o conjunto de informações relativas ao Segurado e ao bem segurado, caso haja, fornecidas e atualizadas periodicamente.

**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.

**Domicílio do Segurado:** é o município de domicílio do Segurado constante do cadastro, obrigatoriamente em território brasileiro.

**Emergência:** é a situação que requer um rápido atendimento para amenizar um possível risco.

**Elegibilidade:** Poderão aderir à Assistência, os clientes maiores de 18 anos.

**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.

**Limite:** é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a) Modalidade do evento;
- b) Valor máximo de cada um dos serviços;
- c) Número máximo de acionamento de um serviço de assistência por um mesmo segurado dentro período de 12 (doze) meses.

**IGS:** INTEGRAL GROUP SOLUTION ASSISTENCIA LTDA.

**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.

**Local do evento:** Local registrado na central para o envio da prestação do serviço.

**Prestadores:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Central de Assistência a serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

**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.

**Situação Emergencial:** Serão consideradas situações emergenciais aquelas decorrentes de acontecimentos imprevisíveis, súbitos e involuntários, que exigem um atendimento imediato de caráter exclusivamente reparatório, paliativo, a fim de evitar o agravamento da situação e/ou diminuir suas consequências.

**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.

**Vigência:** Data inicial e final de direito às coberturas, definidas no contrato de assistência.

## 7. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL BÁSICA

### 7.1. COBERTURAS:

#### 7.1.1. INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS

Este serviço caracteriza-se pela indicação de um profissional especializado nos serviços disponíveis na rede da Assistência 24 horas, o profissional indicado irá apresentar orçamentos de conservação e/ou pequenas benfeitorias necessárias à residência. A responsabilidade da Assistência se limita somente na indicação e fornecimento do telefone para contato dos profissionais para qualquer das especialidades a seguir, pagamento do custo de visita, custo com peças e orçamentos desses profissionais é por conta do usuário.

- Serviços 24 Horas: eletricitas, encanadores e chaveiros;
- Serviços no horário comercial: pedreiros, vidraceiros, marceneiros, serralheiros e pintores para pequenos reparos.

**Observações:**

- Os custos de execução do(s) serviço(s), visitas, orçamentos e custo com peças, serão de responsabilidade exclusiva do usuário, obedecendo a uma tabela de preços diferenciados. Os profissionais acima são compostos por pessoas jurídicas ou físicas selecionadas pela rede de prestadores da assistência 24 horas, aptos a fornecer serviços com qualidade e garantia;
- O agendamento para serviços que não sejam emergenciais, o prazo para envio do prestador será de 48 horas, de segunda a sexta-feira;

- O usuário deverá consultar a Central para se informar se sua cidade possui prestador disponível. Não haverá deslocamento de prestadores entre municípios, sendo a assistência encerrada;
- Não será fornecido atendimento para construções de cômodos ou aumento da área construída do imóvel, sendo o serviço exclusivo para pequenas benfeitorias do imóvel;
- Os serviços de eletrodomésticos e eletroeletrônicos, de fabricação nacional, são exclusivamente para: Eletrodomésticos (linha branca) - geladeira, freezer, micro-ondas, lava-louça, fogão, depurador de ar/ exaustor de ar, secadora, frigobar e máquina de lavar roupas; Eletroeletrônicos (linha marrom) - Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Blu-ray Player, DVD, Aparelho de Som e Home-Theater; com data de fabricação de até 6 anos.
- A assistência 24 horas não possui engenheiros e/ ou arquitetos credenciados para acompanhamento de reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para execução;
- A assistência 24 horas dará 03 meses de garantia sobre os serviços prestados pela nossa rede de prestadores.

**Exclusões específicas:**

- Reformas que necessitem acompanhamento de engenheiros e/ou arquitetos, bem como reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para sua execução;
- Não nos responsabilizamos por serviços negociados diretamente com os nossos prestadores;
- Custos de execução do(s) serviço(s), bem como qualquer gasto com materiais necessários.

**7.1.2. CHAVEIRO EMERGENCIAL**

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 à 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 à 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;
- 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.

**7.1.3. 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 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 específicas:**

- 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.).

**7.1.4. 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 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 informado com mão de obra.

**Exclusões específicas:**

- 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.

**7.1.5. 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.

**7.1.6. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS**

Na hipótese de Evento Previsto (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves), quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a IGS providenciará se tecnicamente

possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

**Importante:** A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do usuário, oferecemos o material necessário apenas para a cobertura provisória emergencial.

**Exclusões específicas:**

- Garantia após 48 horas da colocação da lona;
- Troca de telhas;
- Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forro e beirais;
- 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;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- Locação de andaime.

**Limite monetário:** R\$ 200,00 (duzentos reais).

## 8. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL COMPLETA

### 8.1. COBERTURAS:

#### 8.1.1. INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS

Este serviço caracteriza-se pela indicação de um profissional especializado nos serviços disponíveis na rede da Assistência 24 horas, o profissional indicado irá apresentar orçamentos de conservação e/ou pequenas benfeitorias necessárias à residência. A responsabilidade da Assistência se limita somente na indicação e fornecimento do telefone para contato dos profissionais para qualquer das especialidades a seguir, pagamento do custo de visita, custo com peças e orçamentos desses profissionais é por conta do usuário.

- Serviços 24 Horas: eletricitas, encanadores e chaveiros;
- Serviços no horário comercial: pedreiros, vidraceiros, marceneiros, serralheiros e pintores para pequenos reparos.

**Observações:**

- Os custos de execução do(s) serviço(s), visitas, orçamentos e custo com peças, serão de responsabilidade exclusiva do usuário, obedecendo a uma tabela de preços diferenciados. Os profissionais acima são compostos por pessoas jurídicas ou físicas selecionadas pela rede de prestadores da assistência 24 horas, aptos a fornecer serviços com qualidade e garantia;
- O agendamento para serviços que não sejam emergenciais, o prazo para envio do prestador será de 48 horas, de segunda a sexta-feira;
- O usuário deverá consultar a Central para se informar se sua cidade possui prestador disponível. Não haverá deslocamento de prestadores entre municípios, sendo a assistência encerrada;
- Não será fornecido atendimento para construções de cômodos ou aumento da área construída do imóvel, sendo o serviço exclusivo para pequenas benfeitorias do imóvel;
- Os serviços de eletrodomésticos e eletroeletrônicos, de fabricação nacional, são exclusivamente para: Eletrodomésticos (linha branca) - geladeira, freezer, micro-ondas, lava-louça, fogão, depurador de ar/ exaustor de ar, secadora, frigobar e máquina de lavar roupas; Eletroeletrônicos (linha marrom) - Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Blu-ray Player, DVD, Aparelho de Som e Home-Theater; com data de fabricação de até 6 anos.
- A assistência 24 horas não possui engenheiros e/ ou arquitetos credenciados para acompanhamento de reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para execução;

- A assistência 24 horas dará 03 meses de garantia sobre os serviços prestados pela nossa rede de prestadores.

**Exclusões específicas:**

- Reformas que necessitem acompanhamento de engenheiros e/ou arquitetos, bem como reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para sua execução;
- Não nos responsabilizamos por serviços negociados diretamente com os nossos prestadores;
- Custos de execução do(s) serviço(s), bem como qualquer gasto com materiais necessários.

**8.1.2. CHAVEIRO EMERGENCIAL**

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 à 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 à 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;
- 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.

**8.1.3. 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 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 específicas:**

- 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.).

#### 8.1.4. 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 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 específicas:**

- 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.

#### 8.1.5. 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.

#### 8.1.6. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Na hipótese de Evento Previsto (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves), quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a IGS providenciará se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

**Importante:** A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do usuário, oferecemos o material necessário apenas para a cobertura provisória emergencial.

##### **Exclusões específicas:**

- Garantia após 48 horas da colocação da lona;
- Troca de telhas;
- Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forro e beirais;
- 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;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- Locação de andaime.

### 8.1.7. VIGILÂNCIA

Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a IGS providenciará a vigilância, até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

### 8.1.8. LIMPEZA DA RESIDÊNCIA

Na hipótese de Evento Previsto (Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval), se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação a residência sem descaracterização do evento previsto, a IGS se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço.

Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

**Atendimento:** Horário Comercial;

**Exclusões específicas:**

Atos de vandalismo, invasão, arrombamento; Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo; Serviços de faxina; Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto; Despesa com material; Custos de execução do serviço que excederem os limites; Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

### 8.1.9. 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 residência, a IGS 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.

### 8.1.10. 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 IGS providenciará uma passagem aérea na classe econômica para o seu retorno, dentro do limite estabelecido para este serviço.

Com esta finalidade, a IGS 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.

### 8.1.11. FIXAÇÃO DE ANTENAS

Na hipótese de Evento Previsto (Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves): Fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores, em caso de deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais.

Será fornecido o serviço até o limite acima informado com mão de obra para a execução do serviço;

**Atendimento:** Horário Comercial.

**Exclusões específicas:**

- Ajuste de sintonia de canais;
- Substituição de peças;
- 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;
- Locação de andaime.

**8.1.12. CONSERTO DE ELETRODOMÉSTICO**

Na ocorrência de defeito técnico (de origem elétrica, eletrônica, mecânica) que impeça o funcionamento ou uso normal do eletrodoméstico, a assistência irá arcar com o custo de mão de obra para o reparo do equipamento.

**Eletrodomésticos elegíveis:**

1. **Linha Branca:** Fogão à Gás, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, micro-ondas Lavadora de Roupas, tanquinho e Secadora de Roupas;
2. **Linha Marrom:** Televisão (Convencional, LED, LCD, Smart e Plasma), Blu-ray player, DVD player, Aparelho de Som e home Theatre.

**Atendimento:** Mediante agendamento na central de atendimento.

**Observações:**

- Os eletrodomésticos devem possuir até 06 (seis) anos de idade na data da ocorrência do defeito. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do n.º de série do eletrodoméstico.
- Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico e fora de cobertura da garantia do fabricante, que guarneçam a residência coberta (SOMENTE um item por tipo de produto) e sejam de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país com disponibilidade de peças de reposição;
- Fica a critério da Assistência a escolha do técnico responsável. O usuário não poderá solicitar o envio de outro técnico para realizar o serviço.

**Exclusões específicas:**

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Produtos Importados e/ou que não possuam peças disponíveis para substituição;
- Defeitos previstos pela Garantia do Fabricante durante a sua vigência, além dos que o Fabricante, a qualquer tempo, esteja obrigado a reparar em decorrência de lei, condenação judicial ou ocorrência de "recall" e ainda as ocorrências pelas quais tenham se responsabilizado através de qualquer meio de comunicação;
- Defeitos causados por fogo, acidente de qualquer tipo, atos decorrentes da natureza, roubo, furto, arrombamento, vandalismo, tumulto, motim, rebelião, revolta, revolução, força militar, danos intencionais, utilização inadequada ou negligência do usuário, caso fortuito ou de força maior, etc.;
- Qualquer oxidação (ex: ferrugem) em qualquer parte do Produto ou qualquer Defeito causado por esta;
- Defeitos causados por derramamento ou contaminação de quaisquer líquidos no Produto e/ou exposição à umidade ou calor excessivo;
- Defeitos causados por falta de limpeza, conservação, manutenção periódica ou preventiva;
- Defeitos causados por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
- Defeitos causados por transporte impróprio ou inadequado;
- Defeitos causados ocorrido antes do início e/ou informado após o término da vigência;
- Defeitos causados decorrente de revisão ou conserto do Produto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;

- Defeitos causado por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;
- Defeitos causados por partes, peças e componentes que são consumíveis ou sofram desgaste natural tais como: filtros e feltros de limpeza, tubos, mangueiras e drenos, gaxetas e borrachas vedadoras, botões e puxadores, pés e calços de sustentação, etc., independentemente da origem do problema;
- Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado;
- Lâmpadas, espelhos ou quaisquer componentes de vidro do Produto;
- Qualquer tipo de acessório como frontal da porta, prateleiras, gavetas, dispense, corrediças, tampas, etc., assim como quaisquer outros acessórios não previstos pela Garantia do Fabricante;
- Quaisquer danos estéticos no Produto como: arranhões, riscos, marcas, pontadas ou amassados; painéis, tampas ou botões trincados ou quebrados; pinturas e acabamentos manchados, removidos ou descascados; sujeira; desgaste ou desbotamento pelo uso ou limpeza constante;
- Custos de conserto, atendimento, deslocamentos, inspeção e avaliação técnica ao Produto que não apresentar Defeito;
- Quaisquer custos para serviços de: instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, limpeza ou lubrificação;
- Regulagem, reaperto ou alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do Produto;
- Quaisquer custos decorrentes de alteração no Produto ou se o mesmo for utilizado de maneira não recomendada pelo Fabricante, incluindo, mas não se limitando, a falha de uma peça feita sob encomenda ou acrescentada ao Produto;
- Custos e qualquer responsabilidade por dano à propriedade, por lesão ou morte de qualquer pessoa que decorra do manuseio, operação, conservação ou uso do Produto, esteja ou não relacionado com as partes, peças ou componentes previstos pelo serviço;
- Custos e qualquer responsabilidade por perda de uso, tempo, lucro, inconveniência ou qualquer outra perda do usuário e/ou de terceiros decorrente de um defeito no Produto;
- Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.

### 8.1.13. CONCIERGE RESIDENCIAL

Informação sobre telefones de serviços residenciais (dedetizadoras, lavanderias e limpeza) e/ou emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais).

#### Observações:

- Fornecimento de telefone disponível no cadastro de nossos prestadores e/ou sites de consultas telefônicas, sendo a responsabilidade de acionamento do serviço do usuário.

#### OBSERVAÇÕES:

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.

Valores excedentes aos limites monetários acima dispostos serão de responsabilidade do Cliente.

#### CONSIDERAÇÕES, EXCLUSÕES E SERVIÇOS NÃO VINCULADOS:

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

Em cidades sem infraestrutura será oferecido reembolso mediante avaliação da Central de Atendimento.

Além das exclusões já particularizadas nesta Condições Gerais, a IGS não será responsável pelos reembolsos por gastos do Usuário nas seguintes situações:

- Serviços solicitados diretamente pelo Cliente ao prestador, sem prévio consentimento da Assistência 24h.
- Despesas correspondentes a assistências pagas pelo Cliente antes de seu contato com a IGS.
- Assistência a toda e qualquer consequência resultante de danos, direta ou indiretamente, causados por atividades criminosas ou dolosas do Cliente.

#### **PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO:**

O Cliente perderá o direito à utilização dos serviços de assistência 24 horas sempre que causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos e/ou omitir informações ou fornecer intencionalmente 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 contratada 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.
- 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.
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, greves e tumultos;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de acidentes radioativos, ou atômicos;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência do contrato, ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel do assistido;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas com locação de andaime;

- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel assistido (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- Eventos hidráulicos que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.