

## **CLÁUSULAS GERAIS DO TERMO ADESÃO AOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL**

### **DO OBJETIVO DA ADESÃO**

**1** - A adesão aos Serviços de Assistência Residencial tem por objetivo garantir a prestação de serviço de assistência 24 (vinte e quatro) horas na modalidade “residencial básico” oferecidos pela CONTRATADA, que correspondem ao fornecimento de mão de obra de encanador, eletricista, chaveiro e vidraceiro, cujos prestadores de serviço são administrados pela INTEGRAL GROUP SOLUTION ASSISTENCIA LIMITADA, que possui contrato de prestação de serviços de assistência 24 horas – Residencial Básico junto a CONTRATADA.

### **DA CONDIÇÃO PARA USO DOS SERVIÇOS**

**2** - Os serviços oferecidos serão assegurados ao(à) CONTRATANTE desde que esteja rigorosamente em dia com o pagamento das parcelas mensais estabelecidas no Termo de Adesão.

### **DOS SERVIÇOS E DO LIMITE DE UTILIZAÇÃO**

**3** - O limite de utilização dos serviços oferecidos será de 03 (três) vezes por vigência anual, renovando-se a quantidade de utilização na data de aniversário do Termo de Adesão.

**3.1** – A quantidade de utilização dos serviços não é cumulativa, ou seja, não é possível a utilização dos serviços oferecidos por mais de 03 (três) vezes a cada 12 (doze) meses.

**4** - Os serviços de assistência residencial 24 (vinte e quatro) horas contratados não se trata de um produto de seguro, mas sim de serviços de natureza emergencial, ou seja, só poderão ser utilizados em situações críticas de perigo evidente para a vida do(a) CONTRATANTE e que requer uma atuação imediata.

### **DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

**5** - Fica ciente o(a) CONTRATANTE de que a utilização do serviço de assistência 24 (vinte e quatro) horas só poderá ocorrer em seu endereço residencial cadastrado junto a CONTRATADA.

**5.1** - Obriga-se o(a) CONTRATANTE, sob pena de configurar-se inadimplemento contratual, a comunicar a CONTRATADA, qualquer mudança em seu endereço residencial, devendo esta comunicação ser enviada por meios físicos ou eletrônico.

**5.2** - A solicitação pelo(a) CONTRATANTE para utilização dos serviços de assistência residencial 24 (vinte e quatro) horas em endereço residencial diverso do cadastrado poderá ser negada pela CONTRATADA.

**6** - A CONTRATADA não estará obrigada, em nenhuma hipótese, a prestar serviços de assistência para terceiros envolvidos em alguma ocorrência informada pelo(a) CONTRATANTE, ainda que o(a) CONTRATANTE reconheça sua responsabilidade perante eles.

### **DO ACIONAMENTO DOS SERVIÇOS**

**7** - O acionamento da prestação dos serviços pelo(a) CONTRATANTE se dará mediante chamada gratuita à Central de Atendimento da empresa INTEGRAL GROUP SOLUTION ASSISTENCIA LIMITADA responsável pela execução dos serviços, que funcionará no formato 24 x 7 (24 vinte e quatro horas por dia, durante 07 dias da semana), através de número telefônico Gratuito 0800 721 4064.

**7.1** - No acionamento, o(a) CONTRATANTE deverá fornecer a sua correta identificação, telefone para contato, descrição do problema ocorrido, documentos eventualmente solicitados, bem como todas as demais informações necessárias à definição do tipo de serviço adequado à situação e necessidade de socorro ou outros serviços complementares previstos neste Termo.

**8** - Na hipótese em que o(a) CONTRATANTE for informado(a) pela INTEGRAL GROUP SOLUTION ASSISTENCIA LIMITADA acerca da inexistência de um Prestador disponível no local solicitado pelo(a) CONTRATANTE e, em razão disso o(a) CONTRATANTE tiver que efetuar pagamentos diretamente a qualquer prestador ou terceiro que não seja um Prestador da INTEGRAL GROUP SOLUTION ASSISTENCIA LIMITADA, o(a) CONTRATANTE deverá solicitar à INTEGRAL GROUP SOLUTION ASSISTENCIA LIMITADA autorização prévia. Em sendo autorizado pela INTEGRAL GROUP SOLUTION ASSISTENCIA LIMITADA, o(a) CONTRATANTE deverá solicitar o reembolso do valor despendido, mediante o envio do comprovante de pagamento das despesas e da nota fiscal do prestador que realizou os serviços.

**8.1** - O limite monetário que poderá ser gasto pelo(a) CONTRANTE é de R\$200,00 (duzentos reais), por evento, limitado ao máximo de 03 (três) eventos anuais, nos termos do item 3.

**8.2** - O(a) CONTRATANTE somente poderá fazer uso do reembolso com a devida autorização prévia da INTEGRAL GROUP SOLUTION ASSISTENCIA LIMITADA na ocorrência das seguintes hipóteses: (i) falta de Prestadores no local solicitado pelo(a) CONTRATANTE; e/ou (ii) quando o Prestador da INTEGRAL GROUP SOLUTION ASSISTENCIA LIMITADA não estiver apto ao atendimento de forma satisfatória ao(à) CONTRATANTE, atendendo à necessidade dele no tempo que houver sido estimado. Ambas as hipóteses serão apuradas pela própria INTEGRAL GROUP SOLUTION ASSISTENCIA LIMITADA e autorizados ao (à) CONTRATANTE.

#### **DAS EXCLUSÕES**

**9** - Serão excluídos da cobertura:

- a) Os serviços que não tenham sido solicitadas através da Central de Atendimento da INTEGRAL GROUP SOLUTION ASSISTENCIA LIMITADA;
- b) Os custos assumidos pelo(a) CONTRATANTE e/ou sem prévia autorização da central de atendimento;
- c) Situações em que seja constatada má-fé por parte do(a) CONTRATANTE na utilização dos serviços;
- d) Eventos decorrentes da indução por parte do(a) CONTRATANTE;
- e) Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte do(a) CONTRATANTE.

#### **DAS OBRIGAÇÕES DO(A) CONTRATANTE**

**10** - São obrigações do(a) CONTRATANTE:

10.1 - Manter em dia o pagamento das parcelas mensais;

10.2 - Manter seu endereço residencial devidamente atualizado.

#### **HIPÓTESE DE SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS**

**11** - As garantias e direitos assegurados pela CONTRATADA por força deste Termo serão automaticamente suspensos em casos de inadimplência do(a) CONTRATANTE referente as parcelas mensais estabelecidas no Termo de Adesão.

#### **DA RESCISÃO**

**12** - Os serviços contratados através do Termo de Adesão poderão ser rescindidos pelo(a) CONTRATANTE, sem justa causa, a qualquer tempo, através de prévia notificação por escrito, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, mediante o pagamento de multa a título de cláusula penal compensatória equivalente a 10% (dez por cento) sobre a última fatura multiplicada pelos meses restantes de vigência total do Termo.

**13** - À CONTRATADA assiste ao direito de considerar rescindido o Termo de Adesão na hipótese de não pagamento de 02 (duas) parcelas mensais, consecutivas ou não, por parte do(a) CONTRATANTE.

**14** - Também assiste ao direito da CONTRATADA rescindir o Termo de Adesão na hipótese em que o(a) CONTRATANTE comprovadamente: (i) causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos Serviços objeto do Termo de Adesão; e/ou (ii) omitir ou fornecer intencionalmente quaisquer informações falsas.

**15** - Na hipótese de rescisão do contrato de prestação de serviços de assistência 24 horas que a CONTRATADA possui junto a empresa INTEGRAL GROUP SOLUTION ASSISTENCIA LIMITADA, que é a responsável pela execução dos serviços contratados, o Termo de Adesão poderá ser rescindido pela CONTRATADA sem que lhe seja imputada qualquer multa, desde que notifique o (a) CONTRATANTE com antecedência mínima de 90 (noventa) dias).

#### **DA PROTEÇÃO DE DADOS**

**16** - Nos termos previstos pela Lei Federal 13.709 de 14 de agosto de 2018, a CONTRATADA se obriga ao tratamento dos dados fornecidos pelo(a) CONTRATANTE de maneira adstrita aos propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados previamente a(o) CONTRATANTE em termo de consentimento próprio

fornecido pela CONTRATADA no ato da assinatura do Termo de Adesão aos Serviços de Assistência Residencial, garantindo-se o tratamento de dados ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades.

**17** - A CONTRATADA garantirá a(o) CONTRATANTE a segurança dos dados que lhes são fornecidos mediante armazenamento em banco de dados físico e eletrônico em ambiente seguro e controlado, implementando-se as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para proteção dos dados de acordo com a Lei 13.709/2018 e com as políticas de privacidade da empresa CONTRATADA.

**18** - O tratamento dos dados fornecidos pelo(a) CONTRATANTE é condição IMPRESCINDÍVEL para a prestação do serviço contratado.

**19** - O armazenamento e tratamento de dados se manterá enquanto perdurar a prestação de serviço contratada. Dados contábeis ficarão arquivados por até 5 (cinco) anos. Dados inerentes a ações judiciais e procedimentos administrativos ficarão arquivados por até 2 (dois) anos após o término dos respectivos processos administrativos ou judiciais.

#### **DAS CONDIÇÕES GERAIS**

**20** - O (a) CONTRATANTE declara estar ciente de que havendo alteração no seu endereço deverá comunicar, imediatamente, a CONTRATADA para encaminhamento das correspondências e boletos de cobrança;

**21** - Em nenhuma situação o(a) CONTRATADA terá direito a devolução dos valores pagos por força do Termo de Adesão.

**22** - A tolerância da CONTRATADA de não exigir do(a) CONTRATANTE o cumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas no Termo de Adesão aos Serviços de Assistência Residencial, não implica em renúncia, novação ou alteração do ajustado, inclusive quanto aos encargos resultantes da inadimplência, ou mesmo ao direito de exigir do(a) CONTRATANTE, a qualquer tempo, o cumprimento dessas obrigações.

**23** - Falecendo o(a) CONTRATANTE, transferem-se ao espólio e aos herdeiros, cumprindo sempre ao beneficiário respectivo sobrevivente, seja ele quem for, as respectivas obrigações assumidas pelo(a) CONTRATANTE no Termo de Adesão aos Serviços de Assistência Residencial. Caso esse beneficiário não cumpra tais obrigações, será considerado automaticamente rescindido o Termo de Adesão aos Serviços de Assistência Residencial, aplicando-se a multa prevista no item 12.

**24** - A CONTRATADA fica autorizada a efetuar a cobrança de débito existentes pelos meios previstos na legislação aplicável, extrajudicialmente ou judicialmente; registrar o débito do(a) CONTRATANTE, nos valores das respectivas parcelas, com todos os reajustes e acréscimos especificados no Termo de Adesão, nos órgãos de proteção ao crédito, efetuando a comunicação prévia ao(à) CONTRATANTE, que poderá ser realizada por meio físico, eletrônico ou através decorrespondência, da consequente inscrição no Serviço de Proteção ao Crédito, Serasa ou outro órgão do gênero.

As presentes Cláusulas Gerais do Termo de Adesão aos Serviços de Assistência Residencial, poderão ser consultadas a qualquer momento no site [www.sistemaprever.com](http://www.sistemaprever.com).