



Condições Gerais

CASA 24

IGS | Integral
Group
Solution

| Condições Gerais

1. Condições Particulares

IGS Integral Group Solution A tua Assistência Casa 24 				
LAR Emergência	Limite € /evento	Limite eventos / ano	Premium	Exclusive
1 Serviço de canalização - desentupimentos - deteção de fugas de água - reparação de fugas de água	75,00 €	2	✓	✓
2 Serviço de electricista	75,00 €	2	✓	✓
3 Serviço de chaveiro ou serralheiro	75,00 €	2	✓	✓
4 Serviço de vidraceiro	75,00 €	2	✓	✓
5 Serviço de vigilância para situações de emergência	75,00 €	2	✓	✓
6 Serviço de mudança para situações de emergência	75,00 €	2	✓	✓
LAR Gas	Limite € /evento	Limite eventos / ano	Premium	Exclusive
7 Serviço de gás caldeira e esquentador - Reparação	100,00 €	1	-	✓
8 Serviço de gás caldeira e esquentador - Revisão & Manutenção	100,00 €	1	-	✓
LAR Climatização	Limite € /evento	Limite eventos / ano	Premium	Exclusive
9 Serviço de AC - Reparação	100,00 €	1	-	✓
10 Serviço de AC - Revisão & Manutenção	100,00 €	1	-	✓
11 Serviço de Aquecimento Central - Reparação	100,00 €	1	-	✓
12 Serviço de Aquecimento Central - Revisão & Manutenção	100,00 €	1	-	✓
LAR Comodidade & Bricolage	Limite € /evento	Limite eventos / ano	Premium	Exclusive
13 Serviço de Instalação de eletrodomésticos - Linha Branca	75,00 €	1	✓	✓
14 Serviço de reparação de eletrodomésticos - Linha Branca	75,00 €	1	✓	✓
15 Serviços de reparação, troca e instalação de torneira ou de autoclismo	75,00 €	1	✓	✓
16 Serviço de Instalação de TV, monitores, áudio e home theater	60,00 €	1	✓	✓
17 Serviço de reparação de estores - carencia 1 mês	60,00 €	1	✓	✓
18 Serviço de reparação de janelas, portas e portadas	60,00 €	1	✓	✓
19 Serviço de bricolage ligeira - instalação de candeeiros, quadros, cortinas, espelhos ou equiparados	60,00 €	1	✓	✓
20 Serviços de instalação de lâmpadas e halógenas e cablagem elétrica simples	60,00 €	1	✓	✓
21 Serviço de vedação de silicone - banheira, base de chuveiro ou outros sistemas de águas sanitárias	60,00 €	1	✓	✓
22 Serviço de montagem de móveis de interior ou exterior	60,00 €	1	-	✓
23 Serviço de Limpeza de Caleiras, Telhados ou Algerozes	60,00 €	1	-	✓
24 Serviço de Limpeza de Fachada ou Muros	60,00 €	1	-	✓
LAR Referências	Limite € /evento	Limite eventos / ano	Premium	Exclusive
25 Referências de marcas e prestadores nacionais e internacionais para temas relacionados com informação de fontes de alimentação, cabos, peças de reposição, etc.	ILIMITADO	ILIMITADO	✓	✓
26 Referências e contacto com técnicos profissionais para diversas áreas de intervenção técnica do LAR	ILIMITADO	ILIMITADO	✓	✓
27 Orientação telefónica na instalação de equipamentos de áudio e vídeo	ILIMITADO	ILIMITADO	✓	✓
28 Orientação telefónica na configuração da TV digital	ILIMITADO	ILIMITADO	✓	✓
29 Orientação telefónica para instalações diversas	ILIMITADO	ILIMITADO	✓	✓

NOTA | Os valores mencionados e apresentados como “Limite € por evento” não incluem IVA.

| Condições Gerais

2. Glossário & Terminologia

| Condições Gerais

Disposições que definem os princípios gerais do Evento e o seu enquadramento.

| IGS

Entidade responsável pelo atendimento ao Cliente, pelo envio do Prestador de Serviço, por efetuar o evento requisitado, pela monitorização do prestador do serviço e que garante a correta gestão do evento junto de todos os intervenientes.

| Cliente ou Beneficiário

Pessoa ou entidade beneficiária dos serviços constantes na tabela de condições particulares que requisita o serviço, no âmbito do acordo estabelecido.

| Familiar Direto

Familiar em 1º grau (esposa(o), filhos ou pais) que coabitem na residência ou domicílio do Cliente ou Beneficiário.

| Serviço Regular

Os serviços de assistência contemplados nas condições particulares constante nestas Condições Gerais.

| Serviço SOS

Os serviços de assistência prestados 24 horas por dia, 7 dias por semana - apenas disponível para eventos que notoriamente coloquem a vida de pessoas em perigo ou que possam despoletar elevados danos materiais.

| Evento

Qualquer ocorrência ou circunstância que esteja coberta pela prestação de um serviço de assistência contemplado nestas Condições Gerais e para o qual um Prestador de Serviço da IGS, empregado, fornecedor profissional ou operador, se apresente a um Cliente para a prestação dos serviços de assistência solicitados.

| Prestador de Serviço

Empresa ou pessoa singular, devidamente especializada e identificada que, em nome de IGS, presta os Eventos descritos nas presentes Condições Gerais.

| Gestão do serviço

É o processo através do qual se obtém, utilizam e coordenam, diversos recursos básicos para atingir determinados objetivos, com uma finalidade específica da prestação do serviço contemplado nestas Condições Gerais.

| Data de início de Vigência

Data a partir da qual os Serviços estarão disponíveis e podem ser solicitados pelos Clientes.

| Período de Vigência

Período durante o qual o Cliente tem direito a solicitar os Serviços. É o período que decorre desde a data de início de vigência até ao término ou cancelamento ou término.

| Habitação Própria e Permanente

O local de residência habitual do Cliente que, para efeitos das presentes Condições Gerais, deve situar-se em Portugal Continental e Ilhas.

| País de Residência

Para efeito das presentes condições, considera-se o território de Portugal Continental e Ilhas.

| Referências

Informações atualizadas e fiáveis sobre os serviços que são fornecidos pela IGS ao Cliente, por telefone ou outra via, mediante o seu pedido.

| Incluído

Condição que procede à delimitação positiva do âmbito dos serviços constantes nestas Condições Gerais, isto é, define aquilo que o serviço inclui.

| Excluído

Condição que procede à delimitação negativa do âmbito da cobertura, isto é, define aquilo que o serviço não inclui.

| Franquia

Parte do valor que não fica a cargo da IGS, ficando, por isso, a cargo do cliente ou beneficiário. As franquias aplicam-se aos Serviços quando e sempre que mencionado nas Condições Particulares.

| Período de Carência

Hiato de tempo em que os serviços constantes nas Condições Particulares não estão cobertos pela IGS. Em regra, este período vai desde o início da vigência da assistência, acrescido do período de carência mencionado.

| Copagamento

Fração da despesa cobrado ao Cliente, no início do Serviço, ficando a parcela restante incluída e suportada pela IGS.

| Condições Gerais

3. LAR | Emergência

Serviço de Canalizador por emergência

Incluído

- Serviço SOS - disponível 24 horas por dia, 7 dias da semana, prestado pela **IGS**.
- Serviço Regular - disponível em dias úteis e horário das 9h às 17h, prestado pela **IGS**.
- Número máximo de eventos mencionados na tabela de condições particulares.
- Limite máximo de custo (€) assumido pela **IGS** mencionado na tabela de condições particulares.
- Deslocação do técnico e mão de obra, em caso de fugas de água, avaria de torneiras e/ou acessórios relacionados com o sistema próprio de abastecimento de água potável (águas sanitárias e/ou potáveis) dentro dos limites da habitação própria e permanente do Cliente.
- Serviço de emergência 24 horas, quando resultado de uma avaria súbita que comprometa o estado da habitação ou danos materiais.
- Serviço regular, quando comprometa a normal vivência do cliente e do seu agregado familiar.

Excluído

- Qualquer serviço que exceda o limite máximo de custo (€) ou número máximo de eventos / ano.
- Qualquer trabalho que implique Alvenaria ou intervenção em paredes, muros ou fachadas.
- Materiais ou peças, tais como a tubagem, torneiras e acessórios, bem como qualquer outro material resultante da reparação ou acabamentos
- Serviços adicionais que não estejam cobertos pelas Condições Particulares.

Franquia | Copagamento ou Período de Carência

- Não aplicável

Serviço de Eletricista por emergência

Incluído

- Serviço SOS - disponível 24 horas por dia, 7 dias da semana, prestado pela **IGS**.
- Serviço Regular - disponível em dias úteis e horário das 9h às 17h, prestado pela **IGS**.
- Número máximo de eventos mencionados na tabela de condições particulares.
- Limite máximo de custo (€) assumido pela **IGS** mencionado na tabela de condições particulares.
- Deslocação do técnico e mão de obra em caso de mau funcionamento ou avaria do sistema elétrico da habitação, e/ou seus acessórios, tais como fichas e interruptores, dentro dos limites da habitação própria e permanente do Cliente.
- Serviço de emergência 24 horas, quando resultado de uma avaria súbita que comprometa o estado da habitação ou danos materiais.
- Serviço regular, quando comprometa a normal vivência do cliente e do seu agregado familiar.

Excluído

- Qualquer serviço que exceda o Limite máximo de custo (€) ou número máximo de eventos / ano.
- Materiais tais como a cablagem, acessórios e qualquer outro material resultante da reparação.
- Materiais descontinuados ou que não estejam disponíveis para venda em Portugal.

Franquia | Copagamento ou Período de Carência

- Não aplicável

Serviço de Chaves e Fechaduras por emergência

Incluído

- Serviço SOS - disponível 24 horas por dia, 7 dias da semana, prestado pela **IGS**.
- Serviço Regular - disponível em dias úteis e horário das 9h às 17h, prestado pela **IGS**.
- Número máximo de eventos mencionados na tabela de condições particulares.
- Limite máximo de custo (€) assumido pela **IGS** mencionado na tabela de condições particulares.
- Deslocação do técnico e mão de obra para intervenção resultante de uma emergência, avaria súbita, perda ou roubo de chaves, ou outras causas que dificultem a abertura de porta principal ou, no caso de uma porta interior, não permitam o acesso a uma divisão do interior da habitação.
- Intervenções em Portas ou Fechaduras que pertençam à habitação própria e permanente do Cliente.

Excluído

- Qualquer serviço que exceda o Limite máximo de custo (€) ou número máximo de eventos / ano.
- Materiais necessários para a reparação e/ou instalação da fechadura, chaves e a própria fechadura.
- Portas de acesso eletrónico, tanto externas como internas.
- Portas e fechaduras de zonas comuns ou incluídas em frações autónomas.

Franquia | Copagamento ou Período de Carência

- Não aplicável

Serviço de Vidraceiro por emergência

Incluído

- Serviço disponível em dias úteis e horário das 9h às 17h, prestado pela **IGS**.
- Número máximo de eventos mencionados na tabela de condições particulares.
- Limite máximo de custo (€) assumido pela **IGS** mencionado na tabela de condições particulares.
- Deslocação do técnico e mão de obra, em caso de quebra de vidro ou danos que comprometam a sua integridade, em habitação própria e permanente do Cliente.
- Intervenções em vidros da fachada da habitação ou com ligação ao exterior.

Excluído

- Qualquer serviço que exceda o Limite máximo de custo (€) ou número máximo de eventos / ano.
- Materiais tais como o vidro, calços, vedação e outros acessórios.
- Vidros do interior da habitação ou condomínio.

Franquia | Copagamento ou Período de Carência

- Não aplicável

| Condições Gerais

Serviço de vigilância para emergências

Incluído

- Serviço disponível em dias úteis e horário das 9h às 17h, prestado pela IGS.
- Número máximo de eventos mencionados na tabela de condições particulares.
- Limite máximo de custo (€) assumido pela IGS mencionado na tabela de condições particulares.
- Serviço a ser realizado em habitação própria e permanente.
- Serviço de Vigilante, em caso de quebra de vidro da fachada da habitação com ligação ao exterior ou danos que comprovadamente comprometam a integridade da habitação, em habitação própria e permanente do Cliente:
 - Vigiar e proteger pessoas e bens em locais de acesso vedado ou condicionado ao público, bem como prevenir a prática de crimes em relação ao objeto da sua proteção.
 - Controlar a entrada, a presença e a saída de pessoas e bens em locais de acesso vedado ou condicionado ao público.
 - O pessoal de vigilância exerce as funções previstas para as especialidades a que se encontra habilitado com cartão profissional.

Excluído

- Qualquer serviço que exceda o Limite máximo de custo (€) ou número máximo de eventos / ano.
- A permanência do Vigilante sem acesso a água e serviços sanitários, ou outras condições dignas para o serviço.
- A permanência do Vigilante em via pública.

Franquia | Copagamento ou Período de Carência

- Não aplicável

Serviço de ajuda em caso de mudança

Incluído

- Serviço disponível em dias úteis e horário das 9h às 17h, prestado pela IGS.
- Número máximo de eventos mencionados na tabela de condições particulares.
- Limite máximo de custo (€) assumido pela IGS mencionado na tabela de condições particulares.
- Transporte a nível nacional e internacional com serviço de carga e descarga, desde a/ou para a habitação própria e permanente do Cliente.
- Serviço de agendamento do Cliente com a IGS | a efetuar com mais de 48h de antecedência.

Excluído

- Qualquer serviço que exceda o Limite máximo de custo (€) ou número máximo de eventos / ano.
- Materiais para embalagem ou outros materiais necessários para o evento.

Franquia | Copagamento ou Período de Carência

- Carência | 30 dias.

4. LAR | Gás

Serviço de reparação de Caldeira ou Esquentador, em caso de avaria

Incluído

- Serviço disponível em dias úteis e horário das 9h às 17h, prestado pela IGS.
- Número máximo de eventos mencionados na tabela de condições particulares.
- Limite máximo de custo (€) assumido pela IGS mencionado na tabela de condições particulares.
- Deslocação do técnico, mão de obra, em caso de avaria ou funcionamento deficiente da Caldeira ou Esquentador em habitação própria e permanente do Cliente.

Excluído

- Qualquer serviço que exceda o Limite máximo de custo (€) ou número máximo de eventos / ano.
- Qualquer equipamento dentro do período de garantia - 3 anos.
- Qualquer equipamento com mais de 10 anos desde a data da sua aquisição. Caso não seja possível comprovar data de aquisição, será considerado o ano de fabrico.
- Materiais tais como a canalização, caldeira e acessórios, bem como qualquer outro material resultante da reparação.

Franquia | Copagamento ou Período de Carência

- Carência | 60 dias.

Serviço de manutenção de Caldeira ou Esquentador

Incluído

- Serviço disponível em dias úteis e horário das 9h às 17h, prestado pela IGS.
- Número máximo de eventos mencionados na tabela de condições particulares.
- Limite máximo de custo (€) assumido pela IGS mencionado na tabela de condições particulares.
- Deslocação do técnico e mão de obra, para manutenção de Caldeira ou Esquentador em habitação própria e permanente do Cliente.

Excluído

- Qualquer serviço que exceda o Limite máximo de custo (€) ou número máximo de eventos / ano.
- Qualquer reparação que se identifique como necessária após diagnóstico.
- Qualquer tipo de material ou peça necessária resultante da manutenção.

Franquia | Copagamento ou Período de Carência

- Carência | 60 dias.

5. LAR | Climatização

Serviço de reparação de Ar Condicionado (AC) ou Aquecimento Central

| Condições Gerais

Incluído

- Serviço disponível em dias úteis e horário das 9h às 17h, prestado pela IGS.
- Número máximo de eventos mencionados na tabela de condições particulares.
- Limite máximo de custo (€) assumido pela IGS mencionado na tabela de condições particulares.
- Deslocação do técnico e mão de obra, em caso de avaria ou funcionamento deficiente dos equipamentos de Ar Condicionado ou Aquecimento Central em habitação própria e permanente do Cliente.

Excluído

- Qualquer serviço que exceda o Limite máximo de custo (€) ou número máximo de eventos / ano.
- Qualquer equipamento dentro do período de garantia - 3 anos.
- Qualquer equipamento com mais de 10 anos desde a data da sua aquisição. Caso não seja possível comprovar data de aquisição, será considerado o ano de fabrico.
- Consumíveis tal como o gás para unidades domésticas, bem como qualquer outro material ou acessórios resultante da reparação.

Franquia | Copagamento ou Período de Carência

- Carência | 60 dias.

Serviço de manutenção de Ar Condicionado (AC) ou Aquecimento Central

Incluído

- Serviço disponível em dias úteis e horário das 9h às 17h, prestado pela IGS.
- Número máximo de eventos mencionados na tabela de condições particulares.
- Limite máximo de custo (€) assumido pela IGS mencionado na tabela de condições particulares.
- Deslocação do técnico e mão de obra, para manutenção dos equipamentos de Ar Condicionado ou Aquecimento Central em habitação própria e permanente do Cliente.
- Cada deslocação e evento apenas realizará a manutenção de 2 equipamentos.

Excluído

- Qualquer serviço que exceda o Limite máximo de custo (€) ou número máximo de eventos / ano.
- Qualquer reparação que se identifique como necessária após diagnóstico.
- Materiais tais como gás do ar condicionado, bem como qualquer outro material resultante de reparação.

Franquia | Copagamento ou Período de Carência

- Carência | 60 dias.

6. LAR | Comodidade & Bricolage

Instalação de eletrodomésticos - Linha Branca

Incluído

- Serviço disponível em dias úteis e horário das 9h às 17h, prestado pela IGS.
- Número máximo de eventos mencionados na tabela de condições particulares.
- Limite máximo de custo (€) assumido pela IGS mencionado na tabela de condições particulares.
- Deslocação do técnico e mão de obra para instalação do equipamento desde que existindo condições técnicas para tal.
- Serviço disponível para frigoríficos, máquinas de lavar roupa, máquinas de secar roupa, máquinas de lavar loiça e exaustores em habitação própria e permanente do Cliente.
- Equipamentos novos com prova de aquisição inferior a 30 dias.

Excluído

- Qualquer serviço que exceda o Limite máximo de custo (€) ou número máximo de eventos / ano.
- Sempre que não existem condições técnicas para a instalação, como é exemplo a falta de peças.
- O transporte do aparelho para a residência e os materiais necessários para a sua instalação.
- Equipamentos usados ou sem comprovativo de aquisição inferior a 30 dias.

Franquia | Copagamento ou Período de Carência

- Carência | 15 dias.

Reparação de eletrodomésticos - Linha Branca

Incluído

- Serviço disponível em dias úteis e horário das 9h às 17h, prestado pela IGS.
- Número máximo de eventos mencionados na tabela de condições particulares.
- Limite máximo de custo (€) assumido pela IGS mencionado na tabela de condições particulares.
- Deslocação do técnico e mão de obra para reparação do eletrodoméstico, em caso de avaria ou mau funcionamento.
- Serviço disponível para frigoríficos, máquinas de lavar roupa, máquinas de secar roupa, máquinas de lavar loiça e exaustores em habitação própria e permanente do Cliente.

Excluído

- Qualquer serviço que exceda o Limite máximo de custo (€) ou número máximo de eventos / ano.
- Qualquer equipamento dentro do período de garantia - 3 anos.
- Qualquer equipamento com mais de 10 anos desde a data da sua aquisição. Caso não seja possível comprovar data de aquisição, será considerado o ano de fabrico.
- Qualquer reparação que necessite de peças que não estejam disponíveis no território português.
- Materiais e peças necessários para a reparação.

Franquia | Copagamento ou Período de Carência

- Carência | 30 dias.

| Condições Gerais

Instalação, reparação ou mudança de torneiras

Incluído

- Serviço disponível em dias úteis e horário das 9h às 17h, prestado pela **IGS**.
- Número máximo de eventos mencionados na tabela de condições particulares.
- Limite máximo de custo (€) assumido pela **IGS** mencionado na tabela de condições particulares.
- Deslocação do técnico e mão de obra para instalação ou mudança da torneira em habitação própria e permanente do Cliente sempre que existam condições técnicas para tal.
- Serviço disponível para torneira nova com prova de aquisição inferior a 30 dias.

Excluído

- Qualquer serviço que exceda o Limite máximo de custo (€) ou número máximo de eventos / ano.
- Serviço de compra da torneira ou peças, bem como o seu custo.
- Quando a reparação não é possível, por dificuldade de obtenção de peças ou outro motivo técnico devidamente justificado.

Franquia | Copagamento ou Período de Carência

- Carência | 15 dias.

Instalação de TV, monitores, áudio e home theater

Incluído

- Serviço disponível em dias úteis e horário das 9h às 17h, prestado pela **IGS**.
- Número máximo de eventos mencionados na tabela de condições particulares.
- Limite máximo de custo (€) assumido pela **IGS** mencionado na tabela de condições particulares.
- Deslocação do técnico e mão de obra para instalação do equipamento desde que existindo condições técnicas para tal.
- Serviço disponível para os seguintes equipamentos: TVs, LCDVS, Smart TVs, *Home Theater*, Sistemas de Som e Áudio, Projetores e Monitores.
- Equipamentos novos com prova de aquisição inferior a 30 dias.

Excluído

- Qualquer serviço que exceda o Limite máximo de custo (€) ou número máximo de eventos / ano.
- Sempre que não existem condições técnicas para a instalação, como é exemplo a falta de peças.
- O transporte do aparelho para a residência e os materiais necessários para a sua instalação.
- Equipamentos usados ou sem comprovativo de aquisição inferior a 30 dias.

Franquia | Copagamento ou Período de Carência

- Carência | 15 dias.

Reparação de estores

Incluído

- Serviço disponível em dias úteis e horário das 9h às 17h, prestado pela **IGS**.
- Número máximo de eventos mencionados na tabela de condições particulares.
- Limite máximo de custo (€) assumido pela **IGS** mencionado na tabela de condições particulares.
- Deslocação do técnico e mão de obra para reparação de estores ou equiparados em habitação própria e permanente do Cliente sempre que existam condições técnicas para tal.

Excluído

- Qualquer serviço que exceda o Limite máximo de custo (€) ou número máximo de eventos / ano.
- Serviço de compra de estores ou peças necessárias à sua reparação, bem como o seu custo.

Franquia | Copagamento ou Período de Carência

- Carência | 60 dias.

Reparação de janelas, portas ou portadas

Incluído

- Serviço disponível em dias úteis e horário das 9h às 17h, prestado pela **IGS**.
- Número máximo de eventos mencionados na tabela de condições particulares.
- Limite máximo de custo (€) assumido pela **IGS** mencionado na tabela de condições particulares.
- Deslocação do técnico e mão de obra para reparação de janelas, portas e portadas em habitação própria e permanente do Cliente.

Excluído

- Qualquer serviço que exceda o Limite máximo de custo (€) ou número máximo de eventos / ano.
- Materiais tais como janelas, portas ou portadas ou peças necessárias à reparação, bem como o seu custo.
- Sempre que tecnicamente não seja possível efetuar a reparação, por falta de peças ou dificuldade técnica.

Franquia | Copagamento ou Período de Carência

- Carência | 60 dias.

Serviço de bricolage ligeira - instalação de candeeiros, quadros, cortinas, espelhos ou equiparados

Incluído

- Serviço disponível em dias úteis e horário das 9h às 17h, prestado pela **IGS**.
- Número máximo de eventos mencionados na tabela de condições particulares.
- Limite máximo de custo (€) assumido pela **IGS** mencionado na tabela de condições particulares.
- Deslocação do técnico e mão de obra para serviço de bricolage, instalação de candeeiros, quadros, cortinas, espelhos ou equiparados, em habitação própria e permanente do Cliente.

Excluído

- Qualquer serviço que exceda o Limite máximo de custo (€) ou número máximo de eventos / ano.
- Materiais tais como ferragens, pregos e outros ou peças necessárias ao serviço solicitado, bem como o seu custo.
- Quando não se apresentam condições para efetuar o serviço, quer técnicas ou de segurança.

| Condições Gerais

Franquia | Copagamento ou Período de Carência

- Carência | 60 dias.

Serviços de instalação de lâmpadas e halógenas e cablagem elétrica simples

Incluído

- Serviço disponível em dias úteis e horário das 9h às 17h, prestado pela IGS.
- Número máximo de eventos mencionados na tabela de condições particulares.
- Limite máximo de custo (€) assumido pela IGS mencionado na tabela de condições particulares.
- Deslocação do técnico e mão de obra para a instalação de lâmpadas ou cablagem em habitação própria e permanente do Cliente.

Excluído

- Qualquer serviço que exceda o Limite máximo de custo (€) ou número máximo de eventos / ano.
- Materiais tais como lâmpada, cablagem ou peças necessárias à instalação, bem como o seu custo.
- Qualquer trabalho de eletricidade no interior das paredes, passagem de cabos eléctricos ou serviços que necessitem alvenaria.

Franquia | Copagamento ou Período de Carência

- Carência | 60 dias.

Vedação de silicone na banheira, base duche ou lavatório

Incluído

- Serviço disponível em dias úteis e horário das 9h às 17h, prestado pela IGS.
- Número máximo de eventos mencionados na tabela de condições particulares.
- Limite máximo de custo (€) assumido pela IGS mencionado na tabela de condições particulares.
- Deslocação do técnico e mão de obra para vedação com silicone na banheira, base de duche e lavatório da casa de banho, em habitação própria e permanente do Cliente.

Excluído

- Qualquer serviço que exceda o Limite máximo de custo (€) ou número máximo de eventos / ano.
- Vedação de louças que não sejam sanitárias e o custo de materiais ou equipamentos necessários à vedação.

Franquia | Copagamento ou Período de Carência

- Carência | 60 dias.

Serviço de montagem de móveis de interior ou exterior

Incluído

- Serviço disponível em dias úteis e horário das 9h às 17h, prestado pela IGS.
- Número máximo de eventos mencionados na tabela de condições particulares.
- Limite máximo de custo (€) assumido pela IGS mencionado na tabela de condições particulares.
- Deslocação do técnico e mão de obra para instalação e montagem de móveis em habitação própria e permanente do Cliente.

Excluído

- Qualquer serviço que exceda o Limite máximo de custo (€) ou número máximo de eventos / ano.
- Materiais tais como parafusos, acessórios ou peças necessárias à montagem, bem como o seu custo.

Franquia | Copagamento ou Período de Carência

- Carência | 60 dias.

Serviço de Limpeza de Caleiras, Telhados ou Algerozes & Fachada ou Muros

Incluído

- Serviço disponível em dias úteis e horário das 9h às 17h, prestado pela IGS.
- Número máximo de eventos mencionados na tabela de condições particulares.
- Limite máximo de custo (€) assumido pela IGS mencionado na tabela de condições particulares.
- Deslocação do técnico e mão de obra para limpeza de caleiras, telhados ou algeroz em habitação própria e permanente do Cliente.

Excluído

- Qualquer serviço que exceda o Limite máximo de custo (€) ou número máximo de eventos / ano.
- Materiais tais como produtos de limpeza ou outros, bem como o seu custo.
- Sempre que não se apresente condições técnicas, meteorológicas ou de segurança para efetuar o serviço

Franquia | Copagamento ou Período de Carência

- Carência | 60 dias.

7. LAR | referências & orientação

Referências e Orientação telefónica

Incluído

- Serviço disponível em dias úteis e horário das 9h às 17h, prestado pela(o) IGS.
- Serviço informativo por telefone e informações acerca de serviços técnicos lar.

Excluído

- Transporte para qualquer dos locais mencionados na referênciação.
- Qualquer custo ou responsabilidade referente aos serviços referenciados e/ ou orientados.
- Outro tipo de referência ou orientação fora do âmbito.

Franquia | Copagamento ou Período de Carência

- Não aplicável.

| Condições Gerais

8. Informações

Como solicitar os serviços de assistência

Para o Cliente solicitar os serviços contemplados nas condições particulares e gerais, deverá seguir os seguintes procedimentos:

- A. O Cliente contacta a **IGS** através da linha telefónica **211565579** ou através do email **LEROYMERLIN@IGROUPSOLUTION.COM**
- B. O Cliente fornece à **IGS**, durante a respetiva chamada ou no teor do email enviado, toda a informação necessária para o identificar como Cliente, bem como outras informações necessárias para a prestação do serviço solicitado, tais como: a localização exata do Cliente, o número de telefone ou outro dado para onde pode ser contactado, a descrição do evento e serviço solicitado.
- C. A **IGS** confirma se o Cliente tem direito, ou não, aos serviços solicitados, informando-o do facto.
- D. A **IGS**, em caso algum, agrega eventos ou montantes de cobertura para a prestação de um serviço, para uma única emergência ou para qualquer outra necessidade do Cliente.
- E. Estando todos os requisitos cumpridos, e com agendamento da **IGS**, o Prestador de Serviços efetua o serviço ao Cliente.
- F. A **IGS** realiza a coordenação dos serviços prestados, através da sua Rede de Prestadores e de acordo com os termos, condições e limitações das Condições Gerais e Particulares.

Deveres do Cliente

O Cliente deve, em todas as solicitações e em todos os serviços que serão prestados, a:

- A. Obter autorização prévia e expressa da **IGS**, através do contacto com a sua linha de atendimento, antes de realizar qualquer tipo de serviço por sua própria iniciativa.
- B. Aceitar as recomendações e soluções indicadas pelo Prestador de Serviços, relativamente ao serviço solicitado.
- C. Identificar-se como Cliente, perante os colaboradores da **IGS** e perante o Prestador de Serviços.
- D. A **IGS** não será responsável pelas consequências causadas diretamente pela falha na implementação das suas recomendações e dos seus Prestadores.

Procedimento para reembolsos

A **IGS** poderá reembolsar o Cliente, em situações meramente excecionais, pelo valor que pagou pela ocorrência de qualquer um dos eventos cobertos nas Condições Gerais e Particulares, até ao limite previsto no respetivo documento.

O processo de reembolso presta-se desde que o Cliente cumpra as seguintes obrigações e procedimentos:

- A. Solicitar uma autorização prévia à **IGS**, por telefone ou email, contactos esses indicados pela **IGS**. Este pedido deve anteceder a contratação de um serviço abrangido por este anexo.
- B. Após receção do pedido do Cliente, a **IGS** irá comunicar a sua autorização fornecendo um código que deverá anexar no envio da fatura original, relativa aos serviços pagos e alvo de reembolso. Esta fatura deverá ser enviada para a morada que foi fornecida no momento da autorização. Em momento algum a **IGS** efetua o reembolso sem que o Cliente tenha enviado a fatura original, em nome e com os elementos **IGS** e garantindo os requisitos exigidos legalmente.
- C. O Cliente tem 30 dias seguidos, a partir da data de aprovação da **IGS**, para enviar a fatura bem como a restante documentação necessária e solicitada pela(o) **IGS** no momento da autorização. Sem o cumprimento deste prazo, o reembolso não será efetuado.
- D. A prestação de qualquer um dos serviços mencionados ou o pagamento de qualquer valor por parte do Cliente, não implica qualquer tipo de aceitação ou responsabilidade por parte de **IGS**, no que diz respeito às coberturas previstas neste documento.

Exclusões Gerais

Além das exclusões gerais indicadas nos serviços mencionados nas Condições Gerais e Particulares, a **IGS** não assegura a prestação dos serviços nas seguintes situações:

- A. Os serviços onde, pela localização da sua prestação, exista dificuldade de circulação, seja de veículos, seja pedonal, ou que não tenham livre acesso ao trânsito.
- B. Os serviços onde, pela localização ou momento da sua prestação, possam colocar em causa a segurança, o bem-estar ou a higiene do prestador de serviço.
- C. Os serviços que o Cliente organizou por sua própria vontade, sem aviso prévio ou não obtendo a respetiva autorização prévia.
- D. Os serviços adicionais que o cliente contratou diretamente com o Prestador de Serviços por sua conta e risco, bem como os danos causados pelo Cliente por má-fé.
- E. Em caso de catástrofes da natureza, como inundações, chuvas torrenciais, terremotos, fortes ventos, tempestades, queda de objetos na via pública.
- F. Quando se prove ser um pedido de serviços de origem fraudulenta ou apoiado em evidências falsas.
- G. Os serviços requeridos para acontecimentos (avarias, acidentes ou outros) que tenham ocorrido antes da adesão ao plano de serviços.
- H. A **IGS** não será responsável pelas consequências, danos ou custos causados pela falha na implementação das recomendações quer da **IGS**, quer do Prestador de Serviços.

9. Perguntas frequentes

Como devo proceder para solicitar os serviços?

O Cliente deve contactar a **IGS** através da linha telefónica **211565579** ou através do email **LEROYMERLIN@IGROUPSOLUTION.COM**

Caso não consiga estar na minha residência no dia e hora prevista para a Assistência, o que devo fazer?

Pode nomear alguém para estar presente na assistência, com conhecimento do problema para o qual contactou a **IGS** e com autonomia para decisão, caso seja necessário. Caso tal não seja possível, deverá contactar a **IGS**, com pelo menos 4 horas de antecedência, para remarcação do serviço.

O Técnico agendado para o serviço ainda não compareceu, o que devo fazer?

O Cliente deve contactar a **IGS** através da linha telefónica **211565579** ou através do email **LEROYMERLIN@IGROUPSOLUTION.COM**. A **IGS** irá contactar o Prestador de serviços e providenciar-lhe informações adicionais.

| Condições Gerais

Quando devo fazer o pagamento direto ao Prestador de Serviço?

Sempre que o valor do serviço ultrapasse o valor previsto por evento, de acordo com as suas condições particulares ou sempre que o serviço inclua materiais, peças ou serviços não cobertos pela sua Assistência.

Caso se aplique, como posso fazer o pagamento direto ao Prestador de serviço?

Nos casos em que seja aplicável, pode fazer o pagamento em dinheiro ou com recurso a cartão débito/crédito, caso o Prestador de serviço se faça acompanhar pelo devido dispositivo. Para tal recomendamos que questione o Prestador do serviço antes deste terminar a sua intervenção.

O problema para o qual solicitei assistência, voltou a aparecer. Como devo proceder?

Deve contactar a IGS, através da linha telefónica **211565579** ou através do email **LEROYMERLIN@IGROUPSOLUTION.COM** para que seja possível o envio do Prestador de Serviço de forma a assegurarmos que se aciona a garantia do serviço que foi anteriormente efetuado.

Quando posso pedir Reembolso?

Deve contactar a IGS e solicitar sempre, antes de realizar qualquer serviço abrangido pelas suas condições particulares, uma autorização prévia para realização do serviço com posterior reembolso. Esse pedido prévio deve ser realizado por telefone, para o número **211565579**, ou por email para o endereço **LEROYMERLIN@IGROUPSOLUTION.COM**.

Posso pedir outros trabalhos que não estão abrangidos, diretamente ao Prestador de Serviço?

Qualquer serviço solicitado fora da Assistência autorizada e agendada, não é da responsabilidade da IGS pelo que não assumiremos qualquer valor de pagamento ou garantia pelo serviço efetuado.

Já esgotei o número de eventos anual que tenho disponível no meu Plano. Posso pedir o serviço?

Apesar de ter esgotado os serviços do seu plano, continua a ter acesso à rede de Prestadores de Serviços da IGS, pelo que poderá contactar os nossos serviços e solicitar um técnico credenciado, sendo que o valor do serviço, neste caso, deverá ser pago pelo cliente diretamente ao Prestador de Serviços.

O serviço que pretendo solicitar está excluído das condições gerais, mas necessito de um técnico para avaliar o evento/equipamento?

Apesar do serviço estar excluído das coberturas desta Assistência, continua a ter acesso à rede de Prestadores de Serviços da IGS, pelo que poderá contactar os nossos serviços e solicitar um técnico credenciado, sendo que o valor do serviço, neste caso, deverá ser pago pelo cliente diretamente ao Prestador de Serviços.