

## CONDIÇÕES GERAIS DE REPAROS EMERGENCIAIS

### Sumário

1. DEFINIÇÕES.....	2
2. REQUISITOS PARA UTILIZAÇÃO DO BENEFÍCIO: .....	2
3. LIMITES DE UTILIZAÇÕES .....	2
4. DESCRIÇÃO DAS COBERTURAS DOS REPAROS EMERGENCIAIS: .....	2
5. COMUNICAÇÃO DO EVENTO.....	4
6. DESPESAS COM PEÇAS, MATERIAIS E COMPONENTES .....	5
7. EXCLUSÕES VÁLIDAS PARA TODAS AS COBERTURAS DE REPAROS EMERGENCIAIS: .....	5
8. PERDAS DE GARANTIAS .....	5
9. OBSERVAÇÕES VÁLIDAS PARA TODAS AS COBERTURAS DE REPAROS EMERGENCIAIS .....	5

É com grande satisfação que esta Sociedade de Capitalização oferece ao Titular do Título de Capitalização o benefício denominado Reparos Emergenciais, a seguir descritos:

## 1. DEFINIÇÕES

**1.1. CLIENTE:** é a Pessoa Física, Titular do Título de Capitalização emitido e vigente perante a Porto Seguro Capitalização S.A., com residência habitual no Brasil. Também poderão ser considerados como Cliente, o cônjuge, ascendentes ou descendentes em 1º grau do Titular, desde que residam no mesmo endereço e sejam dependentes do Titular.

**1.2. RESIDÊNCIA ASSISTIDA:** é a residência do Titular do Título de Capitalização, cujo endereço consta na proposta de subscrição do Título de Capitalização.

## 2. REQUISITOS PARA UTILIZAÇÃO DO BENEFÍCIO:

2.1. Os Reparos Emergenciais serão garantidos ao Cliente, desde que sejam preenchidos os seguintes requisitos:

- a) Que o evento emergencial que gerou a necessidade do reparo ocorra dentro do período de vigência do Título de Capitalização;
- b) Os reparos emergenciais somente serão prestados na residência assistida, ou seja, no endereço constante na proposta de subscrição do Título de Capitalização;
- c) Os reparos emergenciais somente serão prestados na residência assistida, desde que não acarretem o descumprimento das legislações de controle do silêncio e regras de condomínio;
- d) A abrangência dos reparos emergências se estenderá somente ao Território Brasileiro;
- e) A imediata comunicação do evento a ser reparado, nos termos do item 5;

## 3. LIMITES DE UTILIZAÇÕES

Para contratações com início de vigência até 26/04/2019 o Cliente terá direito no máximo a 5 (cinco) atendimentos e, para contratações com início de vigência a partir de 27/04/2019 o Cliente terá direito a 3 (três) atendimentos, durante toda a vigência do Título de Capitalização.

## 4. DESCRIÇÃO DAS COBERTURAS DOS REPAROS EMERGENCIAIS:

### 4.1 CHAVEIRO

#### 4.1.1 Chaveiro Comum

Garante exclusivamente a mão de obra necessária para abertura de fechadura de portas, portões e porta de aço, reparo emergencial ou substituição de fechaduras das portas de acesso do imóvel em razão de arrombamento nas fechaduras, confecção de 01 (um) nova chave em caso de perda, quebra ou roubo das chaves originais (desde que o Locatário não possua cópias reservas).

**Importante:** Na hipótese de ser necessária a troca da fechadura, esta deverá ser compatível com o padrão da fechadura anterior. O atendimento limita-se a execução de até 03 (três) serviços, sob a mesma ordem de serviço. É de responsabilidade do Locatário a compra de peças, materiais e componentes específicos e necessários à execução dos serviços.

**Exclusões:** Ficam excluídos quaisquer serviços de reparo ou substituição de fechaduras para fins de estética; cópia de chaves a partir das originais; reparos ou aberturas de fechaduras do tipo blindadas e de porta de aço com fechaduras fixadas por solda do tipo cilindro, oval, monobloco; reparo ou abertura de fechaduras do tipo magnéticas, multiponto e que contenham instalações elétricas; reparo de portas, portões ou portas de aço.

#### 4.1.2. Instalação de Fechadura/Trava Tetra

Garante exclusivamente a mão de obra necessária para a instalação ou substituição de fechaduras ou trava de chave-tetra em portas de madeira que constituam acessos obrigatórios ao interior do imóvel.

**Importante:** O atendimento limita-se a instalação de até 03 (três) peças/unidades, sob a mesma ordem de serviço. É de responsabilidade do Locatário a compra de fechadura, trava de chave-tetra, peças, materiais e componentes

específicos e necessários à execução dos serviços. O atendimento também pode ser feito para fins de estética desde que a furação existente seja compatível com a nova fechadura/trava.

**Exclusões:** Ficam excluídos quaisquer serviços de instalação ou substituição de portas e batentes; cópia de chaves a partir das originais; reparos ou aberturas de fechaduras do tipo blindadas e de porta de aço com fechaduras fixadas por solda do tipo cilindro, oval, monobloco; reparo ou abertura de fechaduras do tipo magnéticas, multiponto e que contenham instalações elétricas; reparo ou adequação de portas, batentes, portões ou portas de aço.

#### 4.1.3 Troca de Segredo de Fechaduras

Garante exclusivamente a mão de obra necessária para a troca de segredo das fechaduras de chave simples ou tetra, confecção de uma nova chave simples ou tetra - em caso de perda, quebra ou roubo da original, desde que o segurado não tenha cópia.

**Importante:** Neste atendimento, será fornecido gratuitamente 01 (um) nova cópia da chave com o novo segredo por fechadura. O atendimento limita-se a troca do segredo de até 03 (três) fechaduras, sob a mesma ordem de serviço.

É de responsabilidade do Locatário a compra de peças, materiais e componentes específicos e necessários à execução dos serviços.

**Exclusões:** Ficam excluídos quaisquer serviços de instalação ou substituição de fechaduras em portas e batentes; instalação ou substituição de portas e batentes; reparo ou substituição de fechaduras para fins estéticos; confecção e cópia de chaves a partir das originais; reparos de fechaduras do tipo blindadas e de porta de aço com fechaduras fixadas por solda do tipo cilindro, oval, monobloco; reparo ou abertura de fechaduras do tipo magnéticas, multiponto e que contenham instalações elétricas ou eletrônicas; abertura de porta de aço com qualquer tipo de fechadura ou fixada por solda; reparo ou adequação de portas, batentes, portões ou portas de aço.

#### 4.2 REPAROS HIDRÁULICOS

Garante exclusivamente a mão-de-obra necessária para o reparo emergencial de vazamentos de causas aparentes, como danos ocasionais ou ruptura súbita e acidental de tubulações, vazamento de torneiras, sifões, cuba, conexões de chuveiros, misturadores, válvulas de descarga, caixa de descarga, bóia de caixa d'água, registro de pressão e de gaveta, conexões de ducha higiênica, problemas com ar na tubulação de água potável, esse serviço é oferecido para o atendimento em residência cujo endereço seja diferente do informado na apólice.

**Importante:** O atendimento limita-se para manutenção de até 03 (três) dispositivos hidráulicos/serviço, sob a mesma ordem de serviço. É de responsabilidade do Locatário a compra de peças, materiais e componentes específicos e necessários aos reparos.

**Exclusões:** Ficam excluídos os serviços de qualquer reparo proveniente de tubulações e conexões em cobre, ferro, PVC linha roscável, PEX, PPR; reparos em equipamentos de pressurização; vazamentos em tubulações cerâmicas (manilhas); vazamentos em tubulações de gás; limpeza, troca ou reparo de caixa d'água, cisterna; reparos em banheira de hidromassagem ou similar e suas tubulações; reparos ou substituição por fins de estética de vasos e louças sanitárias, reparos em tubulações ou equipamentos pertencentes à piscinas, reparos em aquecedores de água elétricos, a gás e ou solares e suas tubulações; reparos em prumadas (colunas de edifícios) de águas frias, quentes, pluviais ou de esgotos; reparo que venha exigir a interrupção do fornecimento comum de água a condôminos ou a outros imóveis, residências com ausência de registro geral e o diagnóstico de vazamentos que não sejam de causas aparentes.

É de responsabilidade do Locatário a indicação exata do local da ruptura da tubulação e do vazamento.

#### 4.3 REPAROS ELÉTRICOS

Garante exclusivamente a mão de obra para o restabelecimento básico de energia elétrica, restringindo-se aos dispositivos elétricos aparentes instalados desde que decorrentes de distúrbios originados no próprio componente ou na rede elétrica do imóvel; troca de campainhas, disjuntores, interruptores, chaves de força, tomadas, bem como a troca de resistências de duchas/chuveiros e torneiras elétricas, aquecedores individuais/portáteis, troca do chuveiro, desde que compatível com o circuito elétrico existente, troca de até 06 (seis) reatores eletrônicos/lâmpadas, desde que compatíveis com a fiação e soquetes existentes e ainda que não estejam queimados; substituição de sensores de presença e/ou fotocélulas.

**Importante:** O atendimento limita-se a manutenção de até 03 (três) dispositivos elétricos/serviço. É de responsabilidade do Locatário a compra de peças, materiais e componentes específicos e necessários aos reparos.

**Exclusões:** Ficam excluídos dos serviços os reparos em portões elétricos, luminosos, front-light, back-light, alarmes, interfones, porteiros eletrônicos ou circuitos internos de segurança, elevadores, bombas d'água e antenas ou cabos de televisão/TV por assinatura; reparos em aquecedores centrais do tipo elétricos, a gás e/ou solares e suas instalações; reparos em pressurizadores; reparos em duchas/chuveiros e/ou aquecedores blindados; reparo de danos localizados fora do terreno ou área não pertencente ao imóvel; reparos de todos e quaisquer danos ocasionados direta ou indiretamente pela queda de raio; colocação de extensões; de substituição total ou parcial da fiação condutora, bem como conversão de voltagem entre tomadas ou qualquer reparo ou substituição por fins de estética.

#### 4.4 REVERSÃO DE GÁS PARA FOGÃO

Garante exclusivamente a mão de obra necessária para conversão de gás GLP (botijão) para gás natural (concessionária) e vice-versa. O Serviço é prestado exclusivamente para fogões, fornos e cook-tops de uso doméstico.

**Importante:** O atendimento limita-se a execução dos serviços em até 01 (um) equipamento, sob a mesma ordem de serviço. É de responsabilidade do Locatário a compra de peças, materiais e componentes específicos e necessários à execução dos serviços. Na hipótese de conversão de gás em produtos novos, recomenda-se ao Locatário que confirme a possibilidade da execução dos serviços de forma gratuita pelo fabricante, pois o atendimento realizado por terceiros neste caso poderá ocasionar a perda da garantia pelo fabricante.

**Exclusões:** Ficam excluídos dos serviços qualquer intervenção em produtos que não possuem assistência técnica no Brasil; instalação e/ou adequação de tubulação necessária para a condução do combustível, fornecimento de peças para conversão e produtos com garantia vigente do fabricante, recondicionamento de peças ou componentes;

#### 4.5 REPARO EM PRODUTOS LINHA BRANCA

Este serviço está disponível apenas para contratações com início de vigência até 26/04/2019.

Garante exclusivamente a indenização referente a mão de obra para reparos dos seguintes equipamentos, de uso doméstico: Refrigeradores, Freezer e Frigobar, Máquina de Lavar Roupas, Máquina de Lavar Louças, Tanquinho, Máquina de Secar Roupas, Centrífuga, Fogão a gás, Fornos a gás, Cooktop a gás e Forno micro-ondas.

Nos serviços cobertos estão compreendidas as intervenções técnicas imprescindíveis ao restabelecimento do funcionamento normal do equipamento, desde que os danos sejam decorrentes do desgaste natural dos seus componentes elétricos, eletrônicos e mecânicos. Todos os reparos somente serão realizados em conformidade com as normas dos fabricantes.

**Importante:** O atendimento limita-se a execução dos serviços em até 01 (um) equipamento, sob a mesma ordem de serviço.

É de responsabilidade do Cliente a compra de peças, materiais e componentes específicos e necessários para que seja retomado o funcionamento normal do equipamento. No caso de fornecimento do fluido refrigerante (gás) pelo prestador, o Locatário pagará o respectivo custo ao prestador.

**Exclusões:** Ficam excluídos dos serviços a troca e/ou substituição de gabinetes, bandejas e outros componentes estéticos que não impeçam o funcionamento normal do equipamento; reparos em equipamentos cuja assistência técnica não está credenciada no Brasil; ressarcimento de quaisquer danos causados direta ou indiretamente a alimentos, roupas em geral e utensílios domésticos; instalação e/ou adequação das tubulações para ligação ou saída de gás; fornecimento de gás e suas tubulações.

## 5. COMUNICAÇÃO DO EVENTO

5.1 Para solicitar o atendimento para os eventos cobertos, o Cliente deverá contatar a Central de Atendimento da Porto Seguro Capitalização S.A., informando:

- a) Número do Título de Capitalização;
- b) Endereço da residência assistida e número do telefone de contato;
- c) Descrição resumida da emergência e tipo de ajuda que necessita. **IIIMPORTANTE:** O agendamento de reparos emergenciais está disponível de segunda a sexta das 08:15 às 18:30 horas. Contudo em algumas localidades a visita da equipe técnica poderá ser realizada somente em horário comercial.

Central de Atendimento a Reparos Emergenciais:

3003-7802 (São Paulo)

0800-727-1866 (Demais Localidades)

## 6. DESPESAS COM PEÇAS, MATERIAIS E COMPONENTES

6.1 A compra de peças, materiais e componentes específicos necessários aos reparos serão de responsabilidade do Cliente.

## 7. EXCLUSÕES VÁLIDAS PARA TODAS AS COBERTURAS DE REPAROS EMERGENCIAIS:

7.1 Estão excluídos os danos ao conteúdo do imóvel e ainda as perdas materiais, pessoais ou morais, causadas por efeito ou consequência direta ou indireta de um dos eventos cobertos nesta cobertura.

7.2 Estão excluídos também qualquer aplicação de acabamento fino após os reparos ao imóvel, tais como colocação de azulejos, pisos, cerâmicas, pintura e revestimentos diversos.

## 8. PERDAS DE GARANTIAS

A utilização da mão de obra será executada apenas quando não estiver em vigor a garantia do fabricante, da construtora ou da prestadora de serviço responsável.

## 9. OBSERVAÇÕES VÁLIDAS PARA TODAS AS COBERTURAS DE REPAROS EMERGENCIAIS

- a) A Sociedade de Capitalização ficará isenta de responsabilidade quando a inviabilidade do reparo se der em função da indisponibilidade ou atraso no fornecimento de peças, quando submetidos às condições e normas de fabricação ou de mercado, presentes ou futuras.
- b) Compreendidos como serviços cobertos as intervenções técnicas imprescindíveis ao restabelecimento do funcionamento normal do equipamento, desde que os danos sejam decorrentes do desgaste natural dos seus componentes elétricos.
- c) Estão excluídas trocas e substituição de gabinetes, bandejas e outros componentes estéticos ou não impeçam o funcionamento normal do aparelho.
- d) Em caso de aparelhos, equipamentos ou componentes importados, os reparos a serem executados estarão restritos à prévia análise técnica e a disponibilidade das peças no mercado. Os reparos executados terão garantia de 90 dias, exclusivamente em relação à mão de obra.
- e) Para utilização de peças recondicionadas, deverá constar a prévia e formar autorização do Cliente, exceto compressores, no laudo fornecido quando do atendimento ao reparo emergencial. Caso constatado defeito das peças empregadas deverá ser solicitado outro atendimento, o qual implicará na redução do limite máximo de utilização, visto que será considerado um novo atendimento.
- f) O reparo só será realizado mediante o fornecimento integral das peças requisitadas no diagnóstico.
- g) Todos os reparos somente serão realizados em conformidade com as normas do fabricante.
- h) Não serão recondicionadas ou recuperadas peças ou componentes dos equipamentos.
- i) Qualquer reparo no equipamento, durante o período da garantia de mão de obra, somente será executada se o equipamento estiver na residência assistida.

### 9.1 Garantia e Retorno

#### 9.1.1 Linha Branca

##### a) Garantia de mão de obra de 90 dias

A garantia de mão de obra é de 90 (noventa) dias após o restabelecimento do funcionamento normal do produto.

Importante: Garantia válida no primeiro atendimento e/ou complemento de peças (Retorno). Quaisquer paliativos executados no produto com aprovação do Locatário e/ou responsável terá 90 (noventa) dias de garantia após o restabelecimento do funcionamento normal do produto.

## **b) Validade de Diagnóstico de 20 dias e Reparo**

O diagnóstico é válido por 20 (vinte) dias, período em que deverão ser providenciadas pelo Locatário as peças solicitadas. Findo este prazo, deverá ser solicitado um novo atendimento, o qual implicará na redução do limite de utilizações.

O reparo só será realizado mediante o fornecimento integral das peças requisitadas no diagnóstico para o Locatário. É de responsabilidade do Locatário a compra de peças, materiais e componentes específicos e necessário aos reparos.

Todos os reparos somente serão realizados em conformidade com as normas do fabricante.

Não serão recondiçionadas ou recuperadas peças ou componentes dos equipamentos.

Qualquer reparo no equipamento, durante o período da garantia de mão de obra, somente será executado se o equipamento estiver no local de risco segurado.

Em caso de aparelhos, equipamentos ou componentes importados, os reparos a serem executados estarão restritos a prévia análise técnica e à disponibilidade das peças no mercado.

Para utilização de peças recondiçionadas deverá constar a prévia e formal autorização do Locatário, no laudo fornecido quando do atendimento ao reparo emergencial, exceto compressores que não será admitida à utilização de peças recondiçionadas.

Caso constatado defeito das peças empregadas deverá ser solicitado outro atendimento, o qual implicará na redução do limite de utilizações, visto que será considerado um novo atendimento. O atendimento está disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

## **c) Retorno**

O retorno deverá ser agendado para até 24 (vinte e quatro) horas após a solicitação do Locatário.

O retorno por problemas no serviço executado observará o prazo de garantia de 90 (noventa) dias, conforme Código de Defesa do Consumidor.

**Importante:** Não será considerado retorno as solicitações de serviços a serem executados em qualquer outro equipamento que não seja o reparado inicialmente, bem como quando o Locatário, já atendido anteriormente, aciona os serviços para obter uma segunda opinião.

Nestas hipóteses o Locatário deverá solicitar novo atendimento.

O Locatário deverá solicitar novo atendimento na hipótese em que os serviços não forem executados em decorrência da ausência do Locatário ou Responsável no local de atendimento.

## **9.1.2 Coberturas Básicas**

### **a) Garantia de mão de obra de 90 dias**

A garantia de mão de obra é de 90 (noventa) dias a contar da data de execução dos serviços.

**Importante:** Garantia válida no primeiro atendimento e/ou complemento de peças (Retorno). Quaisquer paliativos executados no produto com aprovação do Locatário e/ou responsável terá 90 (noventa) dias de garantia após o restabelecimento do funcionamento normal do produto.

Na hipótese do Locatário solicitar o retorno do prestador e o problema informado não decorrer do serviço executado, a sua solicitação será considerada como novo atendimento, o qual não estará coberto pela garantia decorrente do serviço prestado anteriormente.

### **b) Validade do Diagnóstico de 20 dias e Reparo**

O diagnóstico é válido por 20 (vinte) dias, período em que deverão ser providenciadas pelo Locatário as peças solicitadas.

O reparo só será realizado mediante o fornecimento integral das peças requisitadas no diagnóstico para o Locatário. É de responsabilidade do Locatário a compra de peças, materiais e componentes específicos e necessários aos reparos.

Todos os reparos somente serão realizados em conformidade com as normas do fabricante.

Não serão recondiçionadas ou recuperadas peças ou componentes dos equipamentos.

Qualquer reparo no equipamento, durante o período de garantia de mão de obra, somente será executado se o equipamento estiver no local de risco segurado.

Em caso de aparelhos, equipamentos ou componentes importados, os reparos a serem executados estarão restritos a prévia análise técnica e à disponibilidade das peças no mercado.

Para utilização de peças recondiçionadas deverá constar a prévia e formal autorização do Locatário, no laudo fornecido quando do atendimento ao reparo emergencial, exceto compressores que não será admitida à utilização de peças recondiçionadas.

Caso constatado defeito das peças empregadas deverá ser solicitado outro atendimento, o qual implicará na redução do limite de utilizações, visto que será considerado um novo atendimento. O atendimento está disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

### **c) Retorno**

O retorno deverá ser agendado para até 24 (vinte e quatro) horas após a solicitação do Locatário.

O retorno por problemas no serviço executado observará o prazo de garantia de 90 (noventa) dias, conforme Código de Defesa do Consumidor.

**Importante:** Não será considerado retorno as solicitações de serviços a serem executados em qualquer outro equipamento que não seja o reparado inicialmente, bem como quando o Locatário, já atendido anteriormente, aciona os serviços para obter uma segunda opinião.

Nestas hipóteses o Locatário deverá solicitar novo atendimento.

O locatário deverá solicitar novo atendimento na hipótese em que os serviços não forem executados em decorrência da ausência do Locatário ou Responsável no local de atendimento.

---

Central de Atendimento ao Cliente através do nº **3003-CAPI** (o mesmo que **3003-2274**) para capitais e grandes centros - **0800-737-8888** demais localidades. SAC (informações, reclamações e cancelamento): **0800-771-4727** - ATENDIMENTO A DEFICIENTES AUDITIVOS: 0800-727-8736 - Ouvidoria: 0800-727-1184 Solicitações de Serviços Emergenciais: 0800-727-1866.  
ou acesse o site: [www.portoseguro.com.br](http://www.portoseguro.com.br)