
PLANO DE SEGURO DE ASSISTÊNCIA DE BENS EM GERAL
MODALIDADE: FIANÇA-LOCATÍCIA
PROCESSO SUSEP N° 15414.001522/2011-03

Versão 3.0 - 01/06/2016

1. OBJETO DO SEGURO - REPAROS EMERGENCIAIS	2
2. TIPOS DE CONTRATAÇÃO / LIMITES DE UTILIZAÇÃO	2
3. APLICAÇÃO	2
4. COMUNICAÇÃO DO EVENTO	2
5. DESPESAS COM PEÇAS, MATERIAIS E COMPONENTES	2
6. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EM BENS COM GARANTIA DE FÁBRICA	2
7. CANCELAMENTO DA COBERTURA	3
8. LIMITE DE REEMBOLSO E TABELA	3
9. EXCLUSÃO DE REEMBOLSO	3
10. DESCRIÇÃO DAS COBERTURAS	3
11. SERVIÇOS NÃO REALIZADOS	11
12. EXCLUSÕES GERAIS - VÁLIDAS PARA TODAS AS COBERTURAS	11
13. OBSERVAÇÕES GERAIS (VÁLIDAS PARA TODAS AS COBERTURAS DE REPAROS EMERGENCIAIS)	11

1. OBJETO DO SEGURO - REPAROS EMERGENCIAIS

Os reparos emergenciais serão apenas aqueles descritos na apólice e contratados mediante pagamento adicional de prêmio. A disponibilidade dos serviços pode variar de acordo com a região conforme rede de atendimento existente para o local do risco.

2. TIPOS DE CONTRATAÇÃO / LIMITES DE UTILIZAÇÃO**2.1 PLANO TOTAL- REDE REFERENCIADA**

2.1.1 Contratada esta cobertura, a Seguradora garantirá ao Locatário a indenização referente à mão-de-obra necessária aos reparos emergenciais descritos no item 10, não podendo ser utilizado em outro lugar, por qualquer circunstância, que não seja o local Segurado, restrito ao Limite Máximo de Indenização de R\$1.200,00 (um mil e duzentos reais) e serviços estabelecidos a seguir:

- Reparos hidráulicos;
- Reparos elétricos;
- Chaveiro Comum;
- Assistência à Bike;
- Assistência em Antenas;
- Barra de Apoio;
- Central Telefônica, Interfone e Porteiro Eletrônico;
- Conectividade;
- Desentupimento;
- Help Desk - Atendimento Telefônico;
- Help Desk - Visita Técnica;
- Instalação de Kit de Fixação;
- Instalação de Fechadura / Trava Tetra;
- Instalação/Reinstalação - Ventilador de Teto;
- Limpeza e desentupimento de Calhas e Dutos;
- Mudança de Mobiliário;
- Reparos em ar condicionado;
- Reversão de Gás para Fogão;
- Serviço de Telefonia;
- Substituição de Telhas e Cumeeiras;
- Troca de Segredo de Fechaduras;
- Reparos em Linha Branca.*

*Os reparos em linha branca englobam: refrigeradores, freezer e frigobar, lavadora de roupas, lavadora de louças, tanquinho, centrífuga, secadora de roupas, fogão a gás, cooktop a gás, forno a gás, micro-ondas. A disponibilidade dos serviços pode variar de região para região conforme rede de atendimento existente para o local do risco.

2.1.2 A cobertura de reparos somente poderá ser utilizada durante a vigência do seguro, restrita ao limite máximo de indenização e coberturas estabelecidas.

2.1.3 Os serviços são executados por prestadores constantes de rede referenciada da Porto Seguro. Na medida em que o serviço for utilizado, haverá a redução do Limite Máximo de Indenização estipulado para este plano, conforme Tabela de Reembolso/ Custo de Mão-de-Obra. Neste Plano, o segurado não terá direito, em qualquer hipótese, ao reembolso de gastos relativos a utilização de mão-de-obra contratada e/ou executada por terceiros.

2.2 PLANO TOTAL - LIVRE ESCOLHA

Contratada esta cobertura, fica facultado ao Locatário a utilização da Rede Referenciada da Porto Seguro ou à indenização à título de reembolso conforme item 8 - Limite de Reembolso, referente à mão-de-obra de reparos emergenciais descritos no item 8.4, exclusivamente

aos imóveis segurados pelo Porto Seguro Aluguel, não podendo ser utilizado, por qualquer circunstância, em outro lugar que não o local Segurado, restrito ao Limite Máximo de Indenização de R\$1.200,00 (um mil e duzentos reais) a cada ano da vigência da apólice.

3. APLICAÇÃO

3.1 Esta cobertura é de caráter intransferível, não podendo ser utilizada, por qualquer circunstância, em outro lugar que não seja o local Segurado. Para a execução dos serviços, o acesso ao imóvel será providenciado pelo Locatário.

3.2 A cobertura contratada garantirá exclusivamente os imóveis residenciais e os não residenciais (com até 300m² e no máximo 02 pavimentos), Segurados pelo Porto Seguro Aluguel.

3.3 Todos os reparos serão prestados exclusivamente no imóvel Segurado, desde que não acarretem o descumprimento das legislações de controle do silêncio e regras dos condomínios.

3.4 O serviço deverá ser acompanhado por uma pessoa maior de 18 anos, do contrário o prestador não poderá realizar o atendimento.

4. COMUNICAÇÃO DO EVENTO

4.1 O Locatário deverá comunicar à Seguradora sobre a ocorrência dos eventos previstos nesta cobertura, podendo solicitar atendimento para os eventos cobertos, que somente serão indenizados se ocorridos dentro do período de vigência da apólice de seguro, para a qual as coberturas foram contratadas.

4.2 O Locatário deverá contatar a Central 24 horas de Atendimento, informando:

- a) número da apólice;
 - b) local e número do telefone;
 - c) descrição resumida da emergência e tipo de serviço que necessita.
- Em algumas localidades a visita da equipe técnica poderá ser realizada somente em horário comercial. Consulte-nos através da Central de Atendimento 24 horas: Grande São Paulo 333-PORTO ou Demais Localidades 4004-PORTO ou 0800 727 2722.

4.3 Para agendamento de solicitação de serviços, o atendimento está disponível 24 horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados. Os reparos contratados serão apenas aqueles descritos na apólice. A disponibilidade dos serviços pode variar de região para região conforme rede de atendimento existente para o local de risco.

5. DESPESAS COM PEÇAS, MATERIAIS E COMPONENTES

A compra de peças, materiais e componentes específicos e necessários aos reparos, será de responsabilidade do Locatário.

6. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EM BENS COM GARANTIA DE FÁBRICA

6.1 A Seguradora não autorizará a prestação de serviço em bens que estiverem com garantia do fabricante, da construtora ou de prestadora de serviço, ainda em vigor.

6.2 É de responsabilidade exclusiva do locatário, informar à Seguradora sobre a existência de garantia de fábrica.

6.3 A Seguradora não se responsabilizará pela perda da garantia de fábrica, em decorrência de reparos realizados com anuência do Locatário.

7. CANCELAMENTO DA COBERTURA

O cancelamento da cobertura ocorrerá pelo esgotamento do limite máximo de indenização, com o cancelamento da apólice ou término de sua vigência.

8. LIMITE DE REEMBOLSO E TABELA

8.1 Fica facultado ao Locatário a utilização da Rede Referenciada da Porto Seguro ou a indenização à título de reembolso, desde que possua a anuência expressa da Seguradora quanto à realização do reparo.

8.2 Para solicitação do reembolso, o locatário deverá apresentar nota fiscal original, com descrição do serviço realizado, a data, bem como o endereço do local de risco, sob pena de perder o direito à indenização.

8.3 O locatário deverá entrar em contato com a central 24 horas de atendimento para obter o endereço para envio da nota fiscal à Seguradora.

8.4 O limite máximo de reembolso, por serviço realizado, ficará restrito aos valores estabelecidos na Tabela de custo de mão-de-obra a seguir:

REPAROS EMERGENCIAIS		LIMITE DE REEMBOLSO POR ATENDIMENTO
Assistência Bike		R\$ 120,00
Assistência em Antenas		R\$ 170,00
Barra de Apoio		R\$ 120,00
Central Telefônica, Interfone e Porteiro eletrônico		R\$ 85,00
Chaveiro	Chave Comum.	R\$ 110,00
	Instalação de Chave-Tetra.	R\$ 200,00
	Troca de Segredo das Fechaduras.	R\$ 200,00
Conectividade		R\$ 125,00
Desentupimento		R\$ 200,00
Help Desk	Visita Técnica	R\$ 120,00
	Atendimento Telefônico	R\$ 50,00
Kit de Fixação	Fixação de Varal de teto/parede, olho mágico, trincos do tipo pega-ladrão, ferrolho e fecho, veda porta, prateleiras, trilho ou varão de cortina, kit cozinha e/ou banheiro, espelhos, quadros, suportes e ganchos de utilidades domésticas ou esportivas.	R\$ 120,00
Instalação/Reinstalação - Ventilador de Teto		R\$ 120,00
Limpeza de Calhas e Dutos		R\$ 180,00
Mudança de Mobiliário		R\$ 150,00

REPAROS EMERGENCIAIS		LIMITE DE REEMBOLSO POR ATENDIMENTO
Reparo em Produtos Linha Branca	Refrigeradores, Freezer e Frigobar, Máquina de Lavar Roupas, Máquina de Lavar Louças, Tanquinho, Máquina de Secar Roupas, Centrífuga, Fogão, Fornos e Cook-top a Gás e Forno de Micro-ondas.	R\$ 120,00
	Refrigeradores do tipo Side by Side.	R\$ 200,00
	Máquina de Lavar e Secar Roupas.	R\$ 200,00
Reparos de ar condicionado		R\$ 210,00
Reparos Elétricos		R\$ 120,00
Reparos Hidráulicos		R\$ 120,00
Reversão de Gás para Fogão		R\$ 120,00
Serviço de Telefonia		R\$ 120,00
Substituição de Telhas e Cumeeiras		R\$ 180,00

8.5 O Locatário poderá utilizar os serviços descritos na tabela do item 8.4, limitado à Importância Segurada contratada, correspondente a R\$1.200,00 (mil e duzentos reais), a cada ano da vigência da apólice.

9. EXCLUSÃO DE REEMBOLSO

O Locatário não terá direito, em qualquer hipótese, ao reembolso de gastos relativos à utilização de mão-de-obra contratada e/ou executada por terceiros, sem anuência expressa da Seguradora.

10. DESCRIÇÃO DAS COBERTURAS

O Locatário poderá solicitar os serviços durante a vigência da apólice, até o limite da importância segurada, para as coberturas de:

10.1 ASSISTÊNCIA BIKE

Garante exclusivamente a indenização referente a mão de obra para montagem e manutenção de 01 (uma) bicicleta de uso para o lazer. A manutenção compreende a substituição ou regulagem das seguintes peças:

- Reparo ou troca de câmaras de ar para aro 16/20/24/26/700;
- Substituição ou regulagem de selim e canote de selim;
- Substituição ou regulagem dos manetes de freio e cabos de aço;
- Substituição ou regulagem de freio dianteiro e traseiro nos modelos: cantilever, v-brake;
- Substituição de pneus e correntes; e
- Lubrificação de correntes e coroas.

Importante: As peças necessárias para a execução dos serviços devem ser fornecidas pelo Locatário, exceto quando se tratar das seguintes peças: corrente, pedal, cabo de freio, sapatas de freio, câmaras de ar e conduítes de cabos, as quais serão fornecidas pela Porto Seguro, à título gratuito, desde que haja compatibilidade com o modelo da bicicleta.

Exclusões

Ficam excluídos dos serviços a montagem e/ou manutenção total ou parcial de bicicletas de uso Esportivo/Competição, como por exemplo os modelos: DownHill - Speed (velocidade) - Triathlon - Spinning - Elétricas (exceto modelo Felisa, exclusiva da Porto Seguro), além de bicicletas do tipo motorizadas à combustão e bicicletas ergométricas.

10.2 ASSISTÊNCIA EM ANTENAS

Garante exclusivamente a indenização referente a mão de obra necessária para substituição de conector divisor, cabo de até 03 (três) metros e receptor de antenas convencionais, digitais e parabólicas, bem como a instalação ou substituição de antenas convencionais e digitais.

Importante: A instalação contempla a passagem de cabeamento em 01 (um) único ponto indicado pelo Locatário. O atendimento limita-se a instalação ou manutenção de 01 (um) ponto de antena, 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 dos serviços os reparos e instalações de antenas coletiva e via satélite, operadoras de TV (TV a cabo); serviços para realizar exclusivamente a sintonia de canais e extensões; fornecimento de materiais e suprimentos de instalação.

10.3 INSTALAÇÃO DE BARRA DE APOIO

Garante exclusivamente a indenização referente a mão de obra necessária para instalação de até 03 (três) barras de apoio do tipo fixa ou articulada, fixadas ou justapostas em paredes de alvenaria e/ou pisos recomendada de acordo com as normas da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas.

Importante: Para as paredes que contenham tubulações hidráulicas e elétricas o Locatário deverá fornecer a planta construtiva atualizada do imóvel para perfuração segura, a fim de evitar danos na tubulação existente. É de responsabilidade do Locatário a compra de peças, materiais e componentes específicos e necessários aos reparos.

Exclusões

Ficam excluídos os serviços de adequação total ou parcial para acessibilidade do ambiente/imóvel; instalação/substituição de louças sanitárias, corrimão e guarda-corpo de escadas, elevadores ou corredores; realização de reforço estrutural em paredes de alvenaria ou drywall, bem como sua fixação por chumbamento em alvenarias (quebra e aplicação de concreto ou chumbadores químicos) e, ainda, não serão realizadas perfurações em colunas estruturais de concreto.

A Porto Seguro e/ou os prestadores não se responsabilizam por eventuais danos decorrentes de perfurações realizadas em local(is) por exigência do Locatário ou Terceiros.

10.4 CAÇA-AZAMENTO

Garante exclusivamente a indenização referente a mão de obra necessária para detecção de vazamentos em tubulações de água pressurizada (tubulação entre o hidrômetro/caveleto até a caixa d'água e ramais derivados deste trecho), incluindo o reparo imediato de 01 (um) ponto detectado, restrito para tubulações em PVC.

Importante: O atendimento é indicado para imóveis que tiveram alteração no consumo de água acima de 20% da média ou quando observado o giro constante do hidrômetro sem o consumo de água no imóvel. É de responsabilidade do Locatário a compra de peças, materiais e componentes específicos e necessários aos reparos.

Exclusões

Ficam excluídos os serviços de detecção em tubulação de baixa pressão (após caixa d'água/reservatório/cisterna), em tubulações pluviais, de esgoto, bem como detecções em pontos que apresentam umidade ou infiltrações, além de tubulações que contenham pressurizadores. Reparo em tubulações de ferro, cobre, PVC linha roscável, PEX e PPR.

Excluem-se dos serviços o reparo, acabamento e/ou calafetação do local ou tampa onde ocorreu a abertura/quebra para realização do atendimento.

10.5 REPARO DE CENTRAL TELEFÔNICA, INTERFONE E PORTEIRO ELETRÔNICO

Garante exclusivamente a indenização referente à mão-de-obra necessária para reparos em decorrência de distúrbios na linha ocasionados pela ação de intempéries, mau contato ou ruptura da instalação e/ou programações dos ramais de: 01 (um) PABX de pequeno porte (até 10 linhas); Interfonia predial, incluindo as unidades autônomas e Porteiro Eletrônico (sem imagem de vídeo) desde que pertencentes a empresa Segurada.

Importante: No atendimento de Interfonia fica limitada a reparos e/ou programações dos ramais para até 03 (três) interfones prediais sob a mesma ordem de serviço, desde que pertencentes ao mesmo imóvel segurado.

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

Exclusões

Ficam excluídos dos serviços para consertos e/ou instalação de aparelhos telefônicos, PABX, interfones, porteiro eletrônico, fax, mesas telefônicas, KS, modem, vídeo porteiro, CFTV (câmeras) ou similares, além da ligação de extensões, troca de fiações e/ou cabos, averiguação de possíveis problemas percebidos a partir da suposição de elevação da tarifa telefônica.

10.6 CHAVEIRO

10.6.1 CHAVEIRO COMUM

Garante exclusivamente a indenização referente à 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.

10.6.2 INSTALAÇÃO DE FECHADURA/TRAVA TETRA

Garante exclusivamente a indenização referente à 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 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.

10.6.3 TROCA DE SEGREDO DE FECHADURAS

Garante exclusivamente a indenização referente à mão de obra necessária para a troca de segredo das fechaduras de chave simples ou tetra, restringindo-se às portas ou portões que constituam acessos obrigatórios ao interior do imóvel.

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 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.

10.7 CONECTIVIDADE

Garante exclusivamente a indenização referente a mão de obra necessária para o suporte na conexão de cabos externos e configuração entre os equipamentos de áudio, vídeo e informática tais como: TV, Smart TV, DVD, home theater, bluray, smartphone, wireless, HDMI, bluetooth, monitor, CPU, impressora, desktop, vídeo games e consoles, com breve orientação técnica para o uso dos recursos integrados.

Importante: Os Equipamentos que utilizam dados via internet, wireless, transmissores ou receptores, independem da ação do técnico, da velocidade da internet e da transferência de arquivos decorrente da quantidade de equipamentos em uso simultâneo, bem como, da área de abrangência de acordo com os móveis e paredes do imóvel.

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

Exclusões

Ficam excluídos quaisquer serviços de manutenção, instalação, montagem ou fixação dos equipamentos de áudio, vídeo e informática, bem como fornecimento ou substituição de cabos, conectores ou peças.

A Porto Seguro ficará isenta de responsabilidade quando a inviabilidade da execução do serviço for em razão da indisponibilidade de peças, manuais e condições estruturais. O serviço somente poderá ser executado quando não estiver em vigor a garantia do fabricante, da construtora ou da prestadora de serviço.

10.8 DESENTUPIMENTO

Garante exclusivamente a indenização referente a mão de obra necessária para o desentupimento em tubulação de esgoto de: pias, sifões, ralos, vasos sanitários, lavatórios, caixas de inspeção e/ou gordura, desde que pertencentes e localizados no terreno ou nas áreas construídas do imóvel.

Importante: Todas as caixas de inspeção e/ou de gordura devem ser indicadas pelo Locatário ou Responsável, sendo que as caixas devem ser limitadas a distância máxima de 12(doze) metros de uma caixa para outra.

Exclusões

Ficam excluídos os serviços de desentupimento em decorrência de alagamento e inundações; tubulações de água potável e/ou equipamentos pertencentes a piscina, banheira, hidromassagem ou similares; desentupimento ou desobstrução em tubulações com deterioração, corrosão e/ou provenientes de detritos, argamassa, areia e raízes; desentupimentos em tubulações de cerâmica (manilhas) ou de ferro; limpeza de coletores e reservatórios de dejetos de sifões e ralos quando não interferirem na vasão normal da água; limpeza e/ou conservação de fossa séptica e caixa de gordura; desentupimentos em prumadas (colunas) de edifícios.

Excluem-se dos serviços o reparo, acabamento e/ou calafetação do local ou tampa onde ocorreu a abertura/quebra para realização do atendimento.

10.9 HELP DESK (ATENDIMENTO TELEFÔNICO E PRESENCIAL)

a) Atendimento para PC's (Desktop)

Garante exclusivamente a indenização referente ao atendimento telefônico ou presencial com mão de obra especializada para:

Sistema Operacional Windows (XP e/ou superior); MAC OSX (versão 10.6 ou superior);

Instalação de computadores (não inclui fornecimento de qualquer material que seja eventualmente necessário para a instalação);

Instalação e configuração de expansões/upgrade de memória, placas de vídeo, som, Hard Disk (HD) ou processador (não inclui o fornecimento de qualquer material ou componente de hardware e poderá estar sujeito a incompatibilidade entre os componentes disponíveis);

Instalação de softwares, Free/Trial ou devidamente licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação;

Solução de problemas de instalação e abertura aos aplicativos Microsoft (Word, Power Point, Excel entre outros);

Diagnóstico e solução de problemas com softwares, acesso à internet ou rede local (caso haja necessidade de troca, inclusão ou substituição de cabos para construção da rede, o mesmo é de responsabilidade do Locatário);

Diagnóstico, configuração e/ou solução de problemas de acesso ao correio eletrônico; diagnóstico e solução de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecido pelo usuário ou versões freeware disponíveis na internet (desde que o usuário autorize a instalação); e

Orientação e realização de backup de arquivos pessoais, conforme indicação do Locatário desde que o usuário forneça ferramentas de backup licenciadas e todos outros acessórios necessários para que o backup seja feito.

Importante: O atendimento limita-se a execução dos serviços em até 03 (três) equipamentos, sob a mesma ordem de serviço.

A Porto Seguro não se responsabiliza por eventuais perdas ou danificação de dados.

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

O atendimento domiciliar para Macbook e IMac, será executado exclusivamente para as seguintes regiões:

- . Região Metropolitana de São Paulo;
- . Região Metropolitana do Rio de Janeiro, e
- . Litoral Norte e Sul de São Paulo.

b) Atendimento para Notebook

Garante exclusivamente atendimento telefônico ou presencial com mão de obra especializada para:

Sistema Operacional Windows (XP e/ou superior); MAC OSX (versão 10.6 ou superior);

Instalação e configuração de expansões/upgrade de memória, Hard Disk (HD), teclado e tela;

Instalação de softwares, Free/Trial ou devidamente licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação;

Solução de problemas de instalação e abertura aos aplicativos Microsoft (Word, PowerPoint, Excel entre outros);

Diagnóstico, configuração e/ou solução de problemas de acesso ao correio eletrônico; diagnóstico e solução de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecido pelo usuário ou versões freeware disponíveis na internet (desde que o usuário autorize a instalação); e

Orientação e realização de backup de arquivos pessoais, conforme indicação do Locatário desde que o usuário forneça ferramentas de backup licenciadas e todos outros acessórios necessários para que o backup seja feito.

Importante: O atendimento limita-se a execução dos serviços em até 03 (três) equipamentos, sob a mesma ordem de serviço.

A Porto seguro não se responsabiliza por eventuais perdas ou danificação de dados.

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

O atendimento domiciliar para Macbook e IMac, será executado exclusivamente para as seguintes regiões:

- . Região Metropolitana de São Paulo
- . Região Metropolitana do Rio de Janeiro
- . Litoral Norte e Sul de São Paulo.

Exclusões

Os serviços não incluem o fornecimento de peça, acessório ou componente de hardware e está sujeito a compatibilidade entre os componentes. Não são realizados upgrades de Hardware em equipamentos portáteis, tais como: Tablet's, Ultrabook, NetBook e computadores do tipo All in One). O Backup de arquivos pessoais não será realizado se o sistema operacional estiver corrompido.

c) Atendimento para Videogame

Garante exclusivamente atendimento telefônico ou presencial com mão de obra especializada para:

Instalação e configuração de videogame: Playstation 3 e 4, PSP/Vita, Nintendo DS, Nintendo Wii/WiiU e XBOX 360 e ONE, integração com equipamentos (TV, Home Theater, Headset, Kinect, volante, guitarra, pistolas e demais acessórios compatíveis com o console);

Configuração para uso da internet (necessário responsável no local ser portador da senha de acesso. Para criação de conta no serviço de XBOX LIVE e PSN, é necessário a presença do Locatário no local), e Orientações para download das atualizações de software/firmware do videogame.

Importante: O atendimento limita-se a execução dos serviços em até 03 (três) equipamentos, sob a mesma ordem de serviço.

O sistema operacional deverá ser o original de fábrica para realização dos atendimentos. É de responsabilidade do Locatário os custos para os downloads de aplicativos, jogos ou qualquer outro software que

exijam pagamento. Orientações para download das atualizações de software/firmware do videogame.

A Porto seguro não se responsabiliza por eventuais perdas ou danificação de dados.

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

Exclusões

Ficam excluídos dos serviços qualquer tipo de reparo/manutenção nos componentes físicos de consoles e acessórios.

d) Atendimento para configuração de Smart TV

Garante exclusivamente atendimento telefônico ou presencial com mão de obra especializada para:

Atualização de Firmware/Versão e Configuração de Bluetooth e Internet Wi-fi e/ou Cabo (somente para internet instalada e disponível no local). Integração com Video Game, Home Theater, Tablet's, SmartPhone (verificar compatibilidade entre os equipamentos).

Importante: O atendimento limita-se a execução dos serviços em até 03 (três) equipamentos, sob a mesma ordem de serviço.

É de responsabilidade do Locatário os Custos para os downloads de aplicativos, jogos ou qualquer outro software que exija pagamento.

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

Exclusões

Ficam excluídos dos serviços a instalação/fixação de suporte de TV, cabos e cabeamentos, alteração de pontos e configurações de operadoras de TV a cabo; instalação e configuração de TV em projetor."

e) Atendimento para Tablet

Garante exclusivamente atendimento telefônico ou presencial com mão de obra especializada para:

Configuração, personalização e instruções na utilização do tablet para os sistemas operacionais (Android, IOS e Windows Phone);

Auxílio para download licenciado de filmes, e-books, músicas, fotos, aplicativos de lojas virtuais (ex.: Skype, Msn, Facebook, internet banking) e jogos de forma que os mesmos estejam devidamente licenciados ou em versões free/trial;

Auxílio para Conexão com a Internet conforme disponibilidade e compatibilidade do equipamento;

Auxílio na Criação e Configuração de email, agenda, Play Store e AppStore (necessário responsável no local ser portador de login e senha de acesso. Para a criação de conta, é necessário a presença do Locatário no local). Integração com computador e TV para transferência de arquivos, de acordo com a compatibilidade do equipamento; e Auxílio para backup de arquivos.

Importante: O atendimento limita-se a execução dos serviços em até 03 (três) equipamentos, sob a mesma ordem de serviço.

A Porto Seguro não se responsabiliza por eventuais perdas ou danificação de dados.

É de responsabilidade do Locatário os custos para os downloads de aplicativos, jogos ou qualquer outro software que exija pagamento.

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

Exclusões

Ficam excluídos dos serviços a realização de consertos/reparos de hardware nos aparelhos, componentes e acessórios.

f) Atendimento para Celulares e Smartphones

Garante exclusivamente atendimento telefônico ou presencial com mão de obra especializada para:

Configuração e personalização de celular e/ou smartphone;

Auxílio para Download de fotos, filmes, músicas, aplicativos, softwares, jogos de forma que os mesmos estejam devidamente licenciados ou em versões free/trial;

Auxílio para Conexão com a Internet conforme disponibilidade e compatibilidade do equipamento;

Auxílio para conexão bluetooth com outros dispositivos com orientação para segurança em acessos e transmissão de dados, de acordo com a compatibilidade do equipamento; e

Auxílio na Criação e Configuração de e-mail, agenda, Play Store e AppStore (necessário responsável no local ser portador de login e senha de acesso. Para a criação de conta, é necessário a presença do Locatário no local).

Importante: O atendimento limita-se a execução dos serviços em até 03 (três) equipamentos, sob a mesma ordem de serviço.

É de responsabilidade do Locatário os custos para os downloads de aplicativos, jogos ou qualquer outro software que exija pagamento.

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

Exclusões

Ficam excluídos dos serviços a realização de consertos/ reparos de hardware nos aparelhos, componentes e acessórios.

Nota Geral

O suporte telefônico será realizado em todo Brasil.

O Locatário, o Representante Legal da Empresa e/ou funcionário poderá solicitar a visita durante a vigência da apólice de um técnico especializado quando no contato telefônico o problema não puder ser solucionado, conforme cláusulas contratadas e disponibilidade do serviço.

Constatando-se a necessidade de compra de peças, materiais e componentes específicos durante a visita, o Locatário deverá adquiri-los em até 20 (vinte) dias para término do atendimento. O Locatário será responsável pelas despesas decorrentes da compra de peças, materiais e componentes específicos, necessários à execução dos reparos. Ele deverá aprovar a compra, feita pelo prestador, ou adquirir o material antes da prestação do serviço.

Algumas atividades são limitadas por determinação da Microsoft e/ou outros fabricantes de softwares, impedindo a realização de alguns procedimentos.

A Porto Seguro 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.

O atendimento será contabilizado quando houver a resolução do problema informado durante o atendimento telefônico e/ou visita técnica, ou pela impossibilidade de resolvê-lo em função da falta de peças e/ou softwares licenciados e suportado pelo fabricante e não disponibilizado pelo Locatário, representante legal da Empresa e/ou funcionário.

Os problemas não relatados no atendimento serão atendidos com a abertura de um novo serviço, de acordo com a cláusula contratada.

Horário de Atendimento

O suporte por telefone está disponível das 08:00h às 22:00h, todos os dias (inclusive finais de semana e feriados).

As visitas técnicas serão efetuadas das 08:00h às 20:00h, conforme disponibilidade da região e agenda, bem como devem ser agendadas com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, pelos telefones: Grande São Paulo (11) 333PORTO/ 33376786 e Outras Localidades 0800- 727-0800.

Importante: Caso o Locatário, o Representante Legal da Empresa e/ou Funcionário não estejam presentes para recepcionar o técnico, o atendimento será considerado como reparo executado.

Observações

O funcionamento de alguns componentes do computador depende da disponibilidade de drivers do fabricante em relação ao sistema operacional instalado, sendo de responsabilidade do Locatário obtê-los.

Exclusões

Ficam excluídos dos serviços as manutenções/upgrades no hardware de Tablet's, palmtop e assemelhados, periféricos (monitor, impressoras, teclado etc.), roteadores, repetidores, acessórios, instalação e reinstalação de softwares não licenciados. A qualidade do sinal do roteador ou repetidor independe do técnico e/ou Porto Seguro, pois as mesmas sofrem interferências eletromagnéticas e do meio onde estão localizados, assim como a velocidade da internet e a transferência de arquivos depende da velocidade contratada junto à operadora e da quantidade de máquinas em uso simultâneo.

10.9.1 PERÍODO PARA UTILIZAR OS REPAROS DE HELP DESK E LIMITE DE UTILIZAÇÕES

Até o final de vigência da apólice ou até o final do limite máximo de indenização (o que ocorrer primeiro).

10.9.2 ENCERRAMENTO DO ATENDIMENTO DO HELP DESK

O atendimento será finalizado e contabilizado nas seguintes situações:

- Quando houver resolução do problema informado durante o atendimento telefônico;
- Impossibilidade de se resolver o problema em função de falta de software licenciado e suportado pelo fabricante e não disponibilizado pelo Locatário, representante legal da Empresa e/ou funcionário.

Os problemas não relatados no atendimento, serão atendidos com a abertura de um novo serviço, de acordo com a cláusula contratada.

10.9.3 EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

Ficam excluídos dos serviços os reparos em equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil.

10.9.4 EXCLUSÕES

a) Manutenção, conserto e reparo no hardware de computadores portáteis, tais como Notebook's (Ultrabook's, Netbook's, palmtop, tablets, laptops, assemelhados, periféricos (monitor, impressoras, teclado e etc.), roteadores, repetidores, acessórios, instalação e reinstalação de softwares não licenciados;

b) Instalação/fixação de suportes de parede, cabos e cabeamentos, instalação e configuração de TV em projetor, alteração de pontos e configurações de operadoras de TV a cabo;

c) Manutenção e reparo nos componentes físicos de consoles, televisores e acessórios;

d) Trocas e substituição de gabinetes, bandejas e outros componentes estéticos ou não, que impeçam ou não o funcionamento do aparelho.

10.10 INSTALAÇÃO DO KIT DE FIXAÇÃO

Garante exclusivamente a indenização referente a mão de obra necessária para a fixação de até 03 (três) itens, sob a mesma ordem

de serviço, dos seguintes tipos: varal de teto/parede, olho mágico, trincos do tipo pega-ladrão, ferrolho e fecho, veda porta, prateleiras, trilho ou varão de cortina, kit cozinha e/ou banheiro, espelhos, quadros, suportes e ganchos de utilidades domésticas ou esportivas, desde que instalados exclusivamente em portas/janelas de madeira, paredes, lajes de concreto ou lajotas cerâmicas no imóvel do segurado, com até 3,00 (três) metros de altura do piso.

Importante: A instalação dos itens indicados acima somente será realizada se a capacidade de carga da parede ou laje do imóvel for adequada. A instalação de quadros se limita à modelos simples, sem valor comercial e na dimensão máxima de 1,00m X 1,00m. A instalação de espelhos se limita na dimensão máxima de 1,20m x 1,20m e instalados exclusivamente em paredes.

Para as paredes que contenham tubulações hidráulicas e elétricas o Locatário deverá fornecer planta construtiva atualizada do imóvel para perfuração segura, a fim de evitar danos na tubulação existente..

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

A Porto Seguro e/ou os prestadores não se responsabilizam por eventuais danos decorrentes de perfurações realizadas em local(is) por exigência do Locatário ou Terceiros.

Exclusões

Ficam excluídos os serviços de desmontagem e/ou reinstalações em ambientes distintos do imóvel; abertura, furação, fixação ou instalações gerais em forros; instalação de iluminação, cortinas, móveis e painéis, aparelhos condicionadores de ar, televisores, eletro eletrônicos/ portáteis/domésticos e equipamentos esportivos; instalação e/ou fixação de quaisquer objetos de valor comercial ou sentimental; realização de reforço estrutural em paredes, bem como sua fixação por chumbamento em alvenarias (quebra e aplicação de concreto ou chumbadores químicos) e, ainda, não serão realizadas perfurações em colunas estruturais de concreto.

10.11 INSTALAÇÃO / REINSTALAÇÃO DE VENTILADOR DE TETO

Garante exclusivamente a a indenização referente a mão de obra necessária para a instalação de Ventilador de Teto, desde que a instalação tenha condutas apropriados para a passagem das fiações condutoras, as quais deverão ser compatíveis com o equipamento e a instalação já existente e estrutura sólida (laje) para fixação.

Importante: Para garantir a instalação, as pás do ventilador de teto deverão estar em uma altura igual ou superior a 2,30 (dois metros e trinta centímetros) acima do piso e a uma distância mínima de 0,50 (cinquenta centímetros) da parede ou móveis.

O atendimento limita-se a instalação de 01 (um) equipamento, sob a mesma ordem de serviço.

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

Exclusões

Ficam excluídos dos serviços a instalação de ventiladores em qualquer tipo de forro, estuque ou qualquer teto que não apresente condições técnicas de sustentação; reparos no conjunto elétrico-mecânico, pás ou luminárias acopladas ao equipamento; reparos ou substituição total ou parcial da

fiação condutora e reparos em controles remotos.

10.12 LIMPEZA E DESENTUPIMENTO DE CALHAS E CONDUTORES

Garante exclusivamente a indenização referente a mão de obra necessária para a limpeza mediante a retirada de folhas, gravetos, detritos ou resíduos acumulados nas calhas e seus condutores verticais localizados no terreno ou área construída do imóvel.

Importante: A limpeza é feita em calha que esteja instalada em até 06 (seis) metros de altura a contar do piso térreo, quando o acesso se der apenas pelo lado externo do imóvel.

Exclusões

Ficam excluídos os serviços de instalação, adequação, reparo ou substituição total ou parcial das calhas e condutores, além do desentupimento de condutores ligados à caixas de águas pluviais e calhas instaladas em telhados com inclinação superior a 35% (trinta e cinco por cento).

10.13 MUDANÇA DE MOBILIÁRIO

Garante exclusivamente a indenização referente a mão de obra necessária para o deslocamento de móveis ou objetos entre um mesmo pavimento (piso) e com peso máximo de 100 (cem) kg. O atendimento fica limitado a 01 (um) prestador e com duração máxima de 01 (uma) hora a contar da chegada do prestador no imóvel segurado sob a mesma ordem de serviço.

Importante: O atendimento fica limitado a 01 (um) prestador e a duração máxima de 01 (uma) hora a contar da chegada do prestador no imóvel segurado, sob a mesma ordem de serviço.

O mobiliário deverá estar vazio e será vistoriado quanto ao estado de conservação antes do seu deslocamento. O ambiente de saída e destino do móvel ou objeto deverá possuir passagem livre e desobstruída.

Exclusões

Ficam excluídos quaisquer serviços de montagem, desmontagem, fixação, manutenção ou embalagens dos móveis, bem como, não serão realizados serviços de desmontagem ou montagem de batentes de portas, esquadrias de janelas, remoção ou reposição de portas, fechaduras, janelas e grades; além de deslocamento de móveis ou objetos entre pavimentos (pisos) diferentes.

10.14 REPARO EM PRODUTOS LINHA BRANCA

Garante exclusivamente a indenização referente a mão de obra para reparos dos seguintes equipamentos, de uso doméstico: Refrigeradores, Refrigeradores do tipo *Side by Side*, Freezer e Frigobar, Máquina de Lavar Roupas, Máquina de Lavar Louças, Tanquinho, Máquina de Secar Roupas, Máquina de Lavar e Secar Roupas, Centrífuga, Fogão, Fornos e *Cook-top* a Gás e Forno de 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 Segurado 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.

10.15 REPARO DE CONDICIONADORES DE AR

Garante exclusivamente a indenização referente a mão de obra necessária para o reparo em aparelhos condicionadores de ar do tipo Janela e *Split Hi-Wall* de capacidade térmica máxima de até 30.000 BTU/h (unidade térmica britânica), decorrentes de eventuais problemas mecânicos e elétricos.

Importante: O atendimento limita-se a manutenção de até 01 (uma) unidade interna (evaporador), instalado a uma altura de até 03 (três) metros de altura e 01 (uma) unidade externa (condensador), instalado a uma altura de até 04 (quatro) metros,

A manutenção do condicionador de ar somente será realizada se a sua instalação estiver de acordo com o procedimento técnico do fabricante.

O equipamento deve estar instalado em local de fácil acesso a ser analisado pelo técnico com o intuito de não comprometer a sua segurança e o aparelho deverá possuir assistência técnica credenciada no Brasil.

É de responsabilidade do Locatário a compra de peças, materiais e componentes específicos e necessários para a execução dos serviços. No caso de fornecimento do fluido refrigerante (gás) pelo prestador, o Locatário pagará o respectivo custo ao prestador.

Exclusões

Ficam excluídos dos serviços os reparos em controles remotos; qualquer tipo de acabamento (furação de parede, forro, pintura, gesso); reparos na saída de dreno da unidade interna; instalação ou reinstalação do aparelho; reparos na extensão da tubulação de fluido refrigerante e cabeamento elétrico; manutenção em tubulações de alumínio; higienização de condicionadores de ar portáteis.

A Porto Seguro não se responsabiliza por danos/prejuízos causados aos bens do Locatário, decorrentes do vazamento de líquido do dreno e/ou vazamento de óleo das conexões e/ou tubulações, originado(s) pela instalação incorreta dos condicionadores de ar.

10.16 REPAROS ELÉTRICOS

Garante exclusivamente a indenização referente a mão de obra para o restabelecimento básico de energia elétrica, restringindo-se aos dispositivos elétricos aparentes instalados a uma altura de até 6,00 (seis) metros, preferencialmente para campainhas, disjuntores, interruptores, chaves, tomadas, bem como a troca de resistências de duchas/chuveiros e torneiras elétricas, troca do chuveiro, desde que compatível com o circuito elétrico, troca de lâmpadas/reatores

eletrônicos, substituição de sensores de presença e/ou fotocélulas, desde que o não funcionamento desses dispositivos elétricos decorra de distúrbios originados no próprio componente ou na rede elétrica pertencente ao imóvel.

Importante: O atendimento limita-se a manutenção de até 03 (três) dispositivos elétricos/serviço, com exceção da lâmpada/reatores que limita-se a manutenção de até 06 (seis) unidades, 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 dos serviços os reparos em portões elétricos, luminosos, front-light, back-light, alarmes, interfonos, 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.

10.17 REPAROS HIDRÁULICOS

Garante exclusivamente a indenização referente à 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, desde que pertencentes ao imóvel.

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.

10.18 REVERSÃO DE GÁS PARA FOGÃO

Garante exclusivamente a indenização referente 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.

10.19 SERVIÇO DE TELEFONIA

Garante exclusivamente a indenização referente à mão-de-obra necessária para:

(i) A primeira instalação de aparelhos telefônicos a partir da concessão da linha telefônica pela concessionária local, que já deverá ter providenciado a ligação da linha em poste apropriado, pertencente ao terreno no qual o imóvel está compreendido.

(ii) Os reparos por distúrbios na linha, ocasionados pela ação de intempéries, mau contato ou ruptura da instalação, desde que estejam compreendidos entre a ligação da concessionária (poste interno) e o ponto de entrada em que se encontra instalado o aparelho telefônico no interior do imóvel.

Importante: Na hipótese da causa dos distúrbios ser atribuída ao aparelho telefônico do ponto principal, a Porto Seguro fornecerá, a título gratuito, 01 (um) aparelho telefônico convencional.

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

Exclusões

Ficam excluídos dos serviços a ligação de extensões; averiguação de possíveis problemas percebidos a partir da suposição de elevação da tarifa telefônica; os consertos de aparelhos telefônicos e fax e os consertos e/ou instalação de mesas telefônicas, interfones, KS,PABX, modem ou similares.

10.20 SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS E CUMEEIRAS

Garante exclusivamente a indenização referente a mão de obra necessária para a substituição de telhas e cumeeiras do tipo cerâmica, cimento ou fibrocimento, desde que ocasionadas por quebra ou deslocamento acidental.

Importante: O serviço limita-se à troca máxima de 20 (vinte) peças de telha cerâmica e/ou de cimento e no máximo de 04 (quatro) peças de telha de fibrocimento. É de responsabilidade do Locatário a compra de peças, materiais e componentes específicos e necessários aos reparos.

O local do atendimento deve assegurar condições adequadas à segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho - Trabalho em Altura.

Exclusões

Ficam excluídos os serviços de reparos em telhados com altura superior a 06(seis) metros contados à partir do piso térreo, quando o acesso se der apenas pelo lado externo do imóvel; reparos em cobertura de edifícios; telhados com inclinação superior a 35%, além da substituição de telhas quando decorrente de vendaval e/ou ventos fortes de qualquer espécie e/ou por chuva de granizo; reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado; substituição ou reparos em calhas, forros e beirais pertencentes ao telhado do imóvel, além da substituição de telhas do tipo translúcida, polietileno, fibra de vidro, fibra vegetal, fibrotex e metálica.

11. SERVIÇOS NÃO REALIZADOS

11.1 Caso o Locatário ou seu representante não esteja(m) presente(s) para recepcionar o prestador de serviço da Seguradora, no dia e horário previamente agendado. O atendimento será considerado como reparo executado para dedução da importância segurada.

11.2 Após realização da assistência, será deduzida da importância segurada, além do valor do serviço prestado, a taxa do primeiro deslocamento cobrada pelo prestador, limitada ao custo do serviço realizado, conforme previsto na tabela do item 8.4.

12. EXCLUSÕES GERAIS - Válidas para todas as coberturas

12.1 Despesas contraídas com a compra de peças, materiais e componentes específicos, necessários aos reparos serão de responsabilidade do garantido, ou de seu representante, que deverá aprovar sua compra ou mesmo adquiri-los previamente à prestação dos serviços;

12.2 Danos ao conteúdo do imóvel e as perdas materiais, corporais e/ou morais, causadas por efeito ou consequência direta ou indireta de um dos eventos cobertos nesta cobertura;

12.3 Qualquer aplicação de acabamento fino após os reparos ao imóvel, tais como colocação de azulejos, pisos cerâmicas, pintura e revestimentos diversos;

12.4 Troca e substituição de gabinetes, bandejas e outros componentes estéticos ou não, que não impeçam o funcionamento normal do aparelho;

12.5 Prestação de serviços aos imóveis totalmente desocupados não locados e/ou residências de veraneio;

12.6 Reparos em equipamentos que estiverem em local diferente do endereço mencionado na apólice;

12.7 Reembolso de despesas em decorrência de serviços prestados por empresas não regularizadas perante os órgãos competentes;

12.8 A Seguradora 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.

13. OBSERVAÇÕES GERAIS (válidas para todas as coberturas de reparos emergenciais)

a) A Porto Seguro 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) Estão compreendidas como reparos 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, eletrônicos e mecânicos.

c) Os reparos executados terão garantia de 90 (noventa) dias, vide item 13.1, exclusivamente em relação à mão de obra, exceto quando o problema diagnosticado for *vírus* (esse serviço não possui garantia). **IMPORTANTE:** Na ocorrência de novo evento dentro desse prazo, porém não decorrente do serviço prestado anteriormente, será considerado como um novo atendimento.

d) Estão excluídas trocas e substituição de gabinetes, bandejas e outros componentes estéticos ou não, que não impeçam o funcionamento normal do aparelho.

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

f) Para utilização de peças recondicionadas deverá constar a prévia e formal autorização do Locatário, 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 indenização, visto que será considerado um novo atendimento.

g) O reparo só será realizado mediante o fornecimento integral das peças requisitadas no diagnóstico.

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

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

j) Não serão recondicionadas ou recuperadas peças ou componentes dos equipamentos.

k) 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.

l) 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.

m) Não serão realizados a instalação e reparo de peças usadas.

n) A qualidade do sinal do roteador ou repetidor independe do técnico e/ou Porto Seguro, pois as mesmas sofrem interferências eletromagnéticas e do meio onde estão localizados, assim como a velocidade da internet e a transferência de arquivos depende da velocidade contratada junto à operadora e da quantidade de máquinas em uso simultâneo.

13.1 Garantia e Retorno

13.1.1 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 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. Findo este prazo, deverá ser solicitado um novo atendimento, o qual implicará na redução do limite máximo de indenização.

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 recondicionadas 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 recondicionadas 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 recondicionadas.

Caso constatado defeito das peças empregadas deverá ser solicitado outro atendimento, o qual implicará na redução do limite máximo de indenização, 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.

13.1.2 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. Findo este prazo, deverá ser solicitado um novo atendimento, o qual implicará na redução do limite máximo de indenização.

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 máximo de indenização, 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.

14. RATIFICAÇÕES

Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais do Seguro Porto Aluguel, que não tenham sido alterados ou revogados por este Seguro de Assistência de Bens em Geral.