

**PLANO DE SEGURO DE ASSISTÊNCIA DE BENS EM GERAL - FIANÇA LOCATÍCIA Processo SUSEP nº
15414.001522/2011-03**

1. OBJETO DO SEGURO - REPAROS EMERGENCIAIS.....	2
2. TIPOS DE CONTRATAÇÃO / LIMITES DE UTILIZAÇÃO	2
3. APLICAÇÃO	2
4. COMUNICAÇÃO DO EVENTO.....	3
5. COMPRA DE PEÇAS, MATERIAIS E COMPONENTES.....	3
6. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EM BENS COM GARANTIA DE FÁBRICA.....	3
7. CANCELAMENTO DA COBERTURA.....	3
8. LIMITE DE REEMBOLSO E TABELA.....	3
9. EXCLUSÃO DE REEMBOLSO	4
10. DESCRIÇÃO DAS COBERTURAS	4
11.SERVIÇOS NÃO REALIZADOS.....	15
12.EXCLUSÕES GERAIS - VÁLIDAS PARA TODAS AS COBERTURAS.....	15
13.OBSERVAÇÕES GERAIS (VÁLIDAS PARA TODAS AS COBERTURAS DE REPAROS EMERGENCIAIS)	15
14.RATIFICAÇÕES	17

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;
- Conversão de Gás para Fogão
- Desentupimento;
- Help Desk – Interativo;
- Instalação de Kit de Fixação;
- Instalação de Fechadura / Trava Tetra;
- Instalação/Reinstalação de Ventilador de Teto;
- Limpeza e desentupimento de Calhas e Condutores;
- Mudança de Mobiliário;
- Reparos em ar condicionado;
- 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 Locatário 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. COMPRA DE PEÇAS, MATERIAIS E COMPONENTES

As despesas decorrentes da compra de peças, os materiais e os componentes necessários aos reparos, são de responsabilidade do Locatário.

É necessário que as peças sejam fornecidas no prazo de até 20 dias corridos, a contar da data do primeiro atendimento e agendar o retorno do prestador dentro deste período. Decorrido esse prazo, será preciso abrir uma nova ordem de serviço.

A seguradora isentar-se-á de responsabilidade caso o serviço não possa ser executado em razão da falta de peças no mercado.

Os reparos serão executados conforme as normas do fabricante.

A seguradora não recomenda o uso de peças usadas ou recondicionadas. Se o Cliente preferi-las, o prestador registrará tal escolha no laudo de atendimento e a garantia da mão de obra será comprometida se o mesmo problema persistir.

O prestador não recondicionará ou recuperará peças ou componentes dos equipamentos.

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 em Antenas		R\$ 170,00
Assistência em Bike		R\$ 120,00
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 de fechaduras	R\$ 200,00
Conectividade		R\$ 125,00
Conversão de Gás		R\$ 120,00
Desentupimento		R\$ 200,00
Help Desk - Interativo		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 - Ventilador de Teto		R\$ 120,00
Limpeza e Desentupimento de Calhas e Condutores		R\$ 180,00
Mudança de Mobiliário		R\$ 150,00
Reparos em Produtos de Linha Branca	Refrigeradores, Freezer e Frigobar, Máquina de Lavar Roupas, Máquina de Lavar Louças, Tanquinho, Máquina de Secar Roupas, Centrífuga, Fogão, Fornos e Cooctop 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
Serviço de Telefonia		R\$ 120,00
Substituição de Telhas e Cumeleiras		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 EM ANTENAS

Oferece a mão de obra para:

- Substituição de conectores e receptores de antenas: convencionais, digitais e parabólicas;
- Substituição de cabo - limitado até 3 (três) metros entre a antena e o conector;

- Instalação ou substituição de antenas: convencionais e digitais.

A instalação contempla a passagem de cabeamento em um único ponto indicado pelo cliente.

Limite: de 01 (um) ponto de antena, sob a mesma ordem de serviço.

Requisitos:

- O acesso ao telhado poderá ser feito internamente por alçapão ou pelo lado externo - limitado a uma altura de até 6m (seis metros) em relação ao piso de apoio.
- O local do atendimento deve assegurar condições adequadas de segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.

Exclusões

- **Reparo físico da antena;**
- **Assistência em antenas por assinatura (TV a cabo);**
- **Serviços para realizar exclusivamente a sintonia de canais e extensões;**
- **Assistência em antenas quando instaladas em torres ou mastro, cuja altura não seja possível ser acessada por escada ou não contenha condições de segurança física ao técnico.**

10.2. ASSISTÊNCIA EM BIKE

Oferece a mão de obra para montagem e/ou manutenção em bicicleta de uso para lazer (passeio e turismo), compreendendo:

- Reparo ou troca de câmaras de ar;
- 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 e v-brake;
- Substituição de pneus e correntes;
- Lubrificação de correntes e coroas.

Limite: de 01 (um) bicicleta, sob a mesma ordem de serviço.

Peças necessárias para a execução dos serviços devem ser fornecidas pelo Locatário.

Exclusões

- **Montagem e/ou manutenção de bicicletas de uso Esportivo/Competição, exemplo: downhill; Speed (velocidade); Triathlon; Spinning; Elétricas (exceto modelo Felisa, exclusiva da Porto Seguro);**
- **Montagem e/ou manutenção de bicicletas motorizadas à combustão e bicicletas ergométricas.**

10.3. INSTALAÇÃO DE BARRA DE APOIO

Oferece a mão de obra para:

- Instalação de barras de apoio para acessibilidade em paredes de alvenaria e pisos - conforme recomendação da Norma ABNT NBR 9050.

Limite: até 03 (três) barras, sob a mesma ordem de serviço.

Requisito:

A instalação somente será executada exclusivamente em parede ou piso que suportar o peso do item. Antes das perfurações, o Locatário deverá fornecer planta atualizada do imóvel para evitar danos às tubulações e instalações elétricas.

Exclusões

- **Adequação total ou parcial para acessibilidade do ambiente ou no imóvel;**
- **Remoção ou substituição de barras de apoio para o mesmo ambiente ou distintos;**

- Execução de reforço estrutural em paredes e pisos;
- Fixação de itens por chumbamento em alvenarias (quebra e aplicação de concreto ou chumbadores químicos);
- Perfurações em colunas estruturais de concreto;
- Instalação, adequação ou substituição de louças sanitárias, corrimão e guarda-corpo.

A seguradora e os prestadores não se responsabilizam por danos decorrentes de perfurações pontuais exigidas pelo Locatário ou por terceiros.

10.4. REPARO DE CENTRAL TELEFÔNICA, INTERFONE E PORTEIRO ELETRÔNICO

Oferece a mão de obra para:

- Reparo na linha interna de: PABX, interfone e porteiro eletrônico - em decorrência de defeitos ocasionados por: fenômenos naturais, mau contato ou ruptura da instalação.

Limite: de 01 (um) equipamento, sob a mesma ordem de serviço.

Requisito:

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

Exclusões

- Instalação e configuração de novos equipamentos;
- Realização de extensões na linha;
- Averiguação de supostos problemas, inferidos a partir da elevação da tarifa telefônica;
- Reparo físico dos equipamentos de telefonia e interfonia e seus periféricos;
- Instalação e/ou de mesas telefônicas, ks, modem ou similares;
- Reparo em equipamentos instalados em condomínios verticais (edifícios) ou horizontais (residenciais) e suas unidades autônomas.

10.5. CHAVEIRO

10.5.1. CHAVEIRO COMUM

Oferece mão de obra para:

- Abertura de fechadura de portas e portões;
- Reparo emergencial ou substituição de fechaduras simples ou tetra;
- Troca de segredo de fechaduras simples ou tetra;
- Confecção de uma nova chave simples ou tetra - em caso de perda, quebra ou roubo da original, desde que o Locatário não tenha cópia.

Limite: de até 03 (três) itens, sob a mesma ordem de serviço.

Importante:

Compreende portas de acesso interno/externo e áreas que ainda pertençam ao imóvel segurado.

A solicitação do serviço de chaveiro à Central 24hs somente poderá ser feita pelo Locatário da apólice que o serviço será aberto.

Exclusões

- Instalação ou substituição de portas e batentes;
- Reparo ou substituição de fechaduras para fins estéticos;
- Confecção ou cópia de chaves a partir das originais;

- **Reparo de fechaduras do tipo: blindadas, magnéticas, multipontos, elétricas ou eletrônicas;**
- **Abertura de porta de aço com qualquer tipo fechadura ou fixada por solda;**
- **Reparo ou adequação de portas, batentes, portões ou portas de aço.**

10.5.2. INSTALAÇÃO DE FECHADURA/TRAVA TETRA

Oferece a mão de obra para:

- Instalação ou substituição de fechadura simples ou tetra;
- Instalação ou substituição de trava (segurança) tetra.

Limite: de até 03 (três) itens, sob a mesma ordem de serviço

Requisitos:

- Serviço de instalação exclusivamente para portas e batentes de madeira.
- O atendimento também pode ser feito para fins de estética desde que a furação existente seja compatível com a nova fechadura/trava.

Importante:

Compreende portas de acesso interno/externo e áreas que ainda pertençam ao imóvel segurado.

A solicitação do serviço de chaveiro à Central 24hs somente poderá ser feita pelo Locatário da apólice que o serviço será aberto.

Exclusões

- **Instalação ou substituição de portas e batentes;**
- **Confecção ou cópia de chaves a partir das originais;**
- **Instalação de fechaduras do tipo: blindadas, magnéticas, multipontos, elétricas ou eletrônicas;**
- **Reparo ou adequação de portas, batentes, portões ou portas de aço.**

10.5.3. TROCA DE SEGREDO DE FECHADURAS

Oferece mão de obra para:

- Troca de segredo de fechaduras simples ou tetra;
- Confecção de uma nova chave simples ou tetra - em caso de perda, quebra ou roubo da original, desde que o locatário não tenha cópia.

Limite: de até 03 (três) itens, sob a mesma ordem de serviço

Importante:

Compreende portas de acesso interno/externo e áreas que ainda pertençam ao imóvel segurado.

A solicitação do serviço de chaveiro à Central 24hs somente poderá ser feita pelo Locatário da apólice que o serviço será aberto.

Exclusões

- **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 ou cópia de chaves a partir das originais;**
- **Reparo de fechaduras do tipo: blindadas, magnéticas, multipontos, elétricas ou eletrônicas;**
- **Abertura de porta de aço com qualquer tipo fechadura ou fixada por solda;**
- **Reparo ou adequação de portas, batentes, portões ou portas de aço.**

10.6. CONECTIVIDADE

Oferece a mão de obra para:

- Conexão e transferência de informações entre equipamentos de áudio, vídeo e informática, dentro de um mesmo ambiente;
- Instalação de cabeamento externo entre aparelhos de áudio, vídeo e informática: TV, DVD, home theater, blu-ray, monitor, CPU, impressora e desktop;
- Configuração dos aparelhos via HDMI, wireless, bluetooth, chromecast/Apple TV e smartphone;
- Orientação técnica verbal no local, sobre o uso dos recursos dos equipamentos integrados.

Limite: de até 03 (três) aparelhos, sob a mesma ordem de serviço.

Importante:

A qualidade do sinal do roteador, dos transmissores e dos receptores independe do técnico, pois a área de abrangência pode ser reduzida em razão dos móveis e das paredes entre os equipamentos.

A quantidade de máquinas em uso simultâneo pode comprometer a velocidade da internet e, portanto, a transferência de arquivos.

Exclusões:

- **Reparo físico dos equipamentos ou de seus componentes internos;**
- **Instalação, adequação ou substituição dos aparelhos em paredes e tetos.**

10.7. CONVERSÃO DE GÁS

Oferece a mão de obra para fogões, fornos e cooktops - de uso doméstico, em:

- Conversão do receptor de gás: GN (gás de rua) para GLP (botijão) e vice-versa.

Limite: de 01 (um) equipamento, sob a mesma ordem de serviço.

Importante: Na hipótese de conversão de gás em produtos novos, recomenda-se ao Locatário que confirme se o fabricante executa os serviços gratuitamente, pois o atendimento de terceiros poderá ocasionar a perda da garantia do produto.

Exclusões

- **Instalação, adequação ou desmontagem de móveis ou gabinetes;**
- **Instalação, adequação ou reparo da tubulação rígida necessária para a condução do gás;**
- **Assistência em equipamentos em garantia vigente pelo fabricante;**
- **Substituição de peças e outros componentes por fins de estética, que não impeçam o funcionamento normal do equipamento;**
- **Recondicionamento de peças ou componentes;**
- **Reparos em equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil.**

10.8. DESENTUPIMENTO

Oferece a mão de obra para o desentupimento em:

- Pias, ralos, vasos sanitários, tanque e lavatórios;
- Tubulação de esgoto e ralo pluvial (água de chuva);
- Caixas de inspeção e/ou gordura.

Limite: para as caixas de inspeção e/ou gordura e ralo pluvial, fica limitado o desentupimento de até 03 (três) caixas, sob a mesma ordem de serviço.

Requisitos:

- O desentupimento ficará limitado exclusivamente as tubulações, caixas e louças sanitárias pertencentes na área do

imóvel segurado, mesmo que exista trechos interligados a imóveis vizinhos.

- As caixas de inspeção e de gordura devem estar demarcadas e ser indicadas pelo cliente ou responsável e a distância entre as caixas não deve ser superior a 12 metros.

Exclusões

- **Desentupimento por hidrojateamento (pressão de água) e vídeo inspeção;**
- **Serviço de limpeza e conservação em fossa séptica;**
- **Desentupimento de tubulações de água potável (água limpa);**
- **Desentupimento de tubulações de cerâmica (manilhas) ou de ferro;**
- **Limpeza e conservação de coletores e reservatórios de dejetos quando não interferirem na vazão normal da água;**
- **Desentupimento em decorrência de alagamento e inundações;**
- **Desentupimento em equipamentos pertencentes a piscinas, banheiras, hidromassagens ou similares;**
- **Desentupimento ou desobstrução de tubulações deterioradas ou corroídas;**
- **Desentupimento ou desobstrução de tubulações demandados pelo acúmulo de detritos, argamassa, areia e raízes;**
- **Desentupimentos em prumadas (colunas) de edifícios;**
- **Remoção ou transporte de dejetos e resíduos;**
- **Reparo, acabamento e/ou calafetação de qualquer natureza no local onde o serviço for executado.**

10.9. HELP DESK - INTERATIVO

Oferece o suporte remoto especializado para:

- PC (Desktop) e Notebook, Netbook, Ultrabook (Windows XP e/ou superior e MAC OSX versão 10.6 ou superior);
- Tablet (Android, IOS e Windows Phone);
- Smart Phone (Android, IOS e Windows Phone);
- Conectividade para Smart TV e Videogame (Playstation, PSP, Nintendo, XBOX e outros)

Limite: de até 03 (três) equipamentos, sob a mesma ordem de serviço.

O atendimento será prestado ao cliente na solução de dúvidas e problemas como:

- Diagnóstico de desempenho, personalização e configuração de sistemas operacionais;
- Diagnóstico e auxílio na solução de problemas relacionados a vírus e a execução de backup;
- Configuração de problemas relacionados ao acesso à internet, ao wireless, bluetooth ou à rede local;
- Download, instalação e configuração de problemas relacionados ao correio eletrônico (e-mail), agenda, redes sociais, aplicativos e jogos de lojas virtuais;
- Download, instalação e configuração de software e firmware/versões, gratuitos ou licenciados;
- Integração e configuração de equipamentos desde que compatíveis, entre: computadores, notebook, tablet, impressoras, vídeo games e consoles, Tv e Smart Tv, Home theater/Blue-ray, Smart Phone, Smart Speakers (Google Home/Alexa), Chromecast/Apple TV e similares.

Requisitos:

- Os equipamentos devem estar instalados e ligados, mesmo que apresente erros;
- Internet disponível para viabilizar o acesso remoto do técnico.
- Usuários e senhas necessários para acesso ao computador e/ou sistemas devem ser de conhecimento do cliente/contato;
- Custos para os downloads de aplicativos, jogos ou qualquer outro software que exija pagamento são de

responsabilidade do cliente;

- A resolução do problema está condicionada a compatibilidade do hardware com a versão do sistema operacional ou programa desejado;
- A Porto Seguro sugere e recomenda o uso de softwares originais e devidamente licenciados para o seu uso pessoal.

Horário de Atendimento

O atendimento à distância funciona das 8h às 22h, todos os dias, inclusive finais de semana e feriados.

Exclusões:

- **Atendimento presencial (em domicílio) para qualquer instalação ou resolução de problema;**
- **Formatação de sistemas operacionais;**
- **Orientação para solução de dúvidas e problemas em softwares não licenciados (pirata);**
- **Fornecimento de todo e qualquer tipo de software;**

O Cliente é ciente que, em decorrência do(s) problema(s) existente(s) em seu equipamento, podem ocorrer novos problemas, perdas de dados, arquivos, e-mails etc., independentemente da ação do técnico, isentando-o, bem como a Porto Seguro, de qualquer responsabilidade neste sentido. Algumas atualizações de sistema são dependentes do fornecimento de serviços pela própria desenvolvedora/fornecedora.

Segundo a Lei nº 9609/98 de 20 de fevereiro de 1998, os programas de computador ficam incluídos no âmbito dos direitos autorais, sendo proibidas a reprodução, a cópia, o aluguel e a utilização de cópias de programas de computador feitas sem a devida autorização do titular dos direitos autorais, sendo passível de ação criminal e ação cível de indenização, ficando sujeito a detenção de 6 meses a 2 anos e multas diárias pelo uso ilegal dos programas.

10.10. INSTALAÇÃO DO KIT DE FIXAÇÃO

Oferece a mão de obra para instalação de:

- Olho mágico, trinco, fecho ou veda porta;
- Prateleiras, trilho ou varão de cortina, varal de teto ou parede;
- Espelhos, quadros, barras de apoio, suportes e ganchos de utilidades domésticas ou lazer.

Limite: de até 03 (três) itens, sob a mesma ordem de serviço.

Requisitos:

- A instalação será executada exclusivamente em portas ou janelas de madeira, e paredes, pisos ou laje que suportar o peso e funcionalidade do item, cuja altura não supere 3m (três) metros do piso. Antes das perfurações, o Locatário deverá fornecer planta atualizada do imóvel para evitar danos às tubulações e instalações elétricas.
- O prestador fixará apenas quadros sem valor comercial e com dimensão máxima de 1,00m X 1,00m.
- Os espelhos, cuja dimensão não poderá ultrapassar 1,20m x 1,20m, e serão instalados somente em paredes.

Exclusões

- **Desmontagem ou reinstalação dos itens, para o mesmo ambiente ou em ambientes distintos do imóvel;**
- **Instalação, adequação ou substituição de itens em forros;**
- **Instalação, montagem, desmontagem ou substituição de: iluminação, cortinas, móveis ou painéis, aparelhos condicionadores de ar, televisores, home-theater, blue-ray, videogame e similares, equipamentos esportivos e eletroeletrônicos portáteis e domésticos;**
- **Instalação de objetos de valor comercial ou sentimental (sem valor mensurável);**
- **Execução de reforço estrutural em paredes, pisos, tetos e painel de madeira;**
- **Fixação de itens por chumbamento em alvenarias (quebra e aplicação de concreto ou chumbadores químicos);**
- **Perfurações em colunas estruturais de concreto;**

- **Perfurações em acabamento de pedras ou mármore;**
- **Reparo, adequação ou substituição de portas e batentes.**

A seguradora e/ou os prestadores não se responsabilizam por danos decorrentes de perfurações pontuais exigidas pelo locatário ou por terceiros.

10.11. INSTALAÇÃO DE VENTILADOR DE TETO

Oferece a mão de obra para:

- Montagem e instalação de ventilador de teto – de uso doméstico.

Limite: de 01 (um) equipamento, sob a mesma ordem de serviço.

Requisitos:

- A instalação do ventilador será executada exclusivamente em teto/lajes que suportar o peso e funcionalidade do equipamento, cuja altura não supere 3m (três) metros do piso.
- O ambiente tenha a altura livre igual ou superior a 2,30m das pás ao piso e uma distância mínima de 0,50m das pás a parede ou mobiliários.

Exclusões

- **Execução de reforço estrutural em laje/teto;**
- **Instalação de ventilador em: forro, estuque ou qualquer cobertura que não apresente condições técnicas de sustentação;**
- **Substituição, desmontagem ou reinstalação de luminárias e ventiladores de teto entre ambientes distintos do imóvel;**
- **Reparo em controles remoto, no conjunto elétrico-mecânico, nas pás ou luminárias acopladas ao equipamento;**
- **Desmontagem, montagem ou deslocamento de mobiliários entre os ambientes do imóvel;**
- **Instalação de ventiladores de teto em desacordo com a norma ABNT.**

10.12. LIMPEZA E DESENTUPIMENTO DE CALHAS E CONDUTORES

Oferece a mão de obra para:

- Limpeza e desentupimento de calhas e seus condutores verticais – limitado para até 20m (vinte metros lineares) localizados na área construída do imóvel.

Limite: 01 (um) atendimento, sob a mesma ordem de serviço.

Requisitos:

- O acesso ao telhado poderá ser feito internamente por alçapão ou pelo lado externo - limitado a uma altura de até 6m (seis metros) em relação ao piso de apoio.
- O local do atendimento deve assegurar condições adequadas de segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.

Exclusões

- **Instalação, adequação ou substituição de mantas térmicas ou impermeável;**
- **Instalação, adequação, reparo ou substituição das calhas e condutores;**
- **Desentupimento de condutores ligados a ralos e caixas de águas pluviais;**
- **Desentupimento de calhas e condutores instalados em telhados com inclinação superior a 35%, ou seja, telhados em que o prestador não consiga trafegar de pé.**

10.13. MUDANÇA DE MOBILIÁRIO

Oferece a mão de obra para:

- Deslocamento de móveis ou objetos dentro do mesmo pavimento (piso) do imóvel.

Limite: 01 (um) prestador de serviço com duração máxima de 01 (uma) hora a contar do início da prestação da mão de obra no imóvel segurado.

Requisito: Caso o prestador no local identifique a necessidade do auxílio de outro prestador, será realizado sob nova ordem de serviço debitando do limite de utilização da apólice.

Exclusões:

- **Serviços de montagem, desmontagem, fixação, manutenção ou embalagens dos móveis,**
- **Serviços de desmontagem ou montagem de batentes de portas.**

10.14. REPARO EM PRODUTOS LINHA BRANCA

Oferece a mão de obra para reparos dos seguintes equipamentos, de uso doméstico:

- Refrigeradores, side by side, freezer e frigobar;
- Máquina de lavar roupas, lavar louças e tanquinho;
- Máquina de lavar e secar roupas, secadora de roupas e centrífuga;
- Fogão, forno, cooktop e micro-ondas;

Limite: de 01 (um) equipamento, sob a mesma ordem de serviço.

Importante:

As intervenções técnicas visam restabelecer o funcionamento normal do equipamento, desde que os danos tenham decorrido do desgaste natural dos seus componentes elétricos, eletrônicos e/ou mecânicos. Os reparos serão executados conforme as normas dos fabricantes.

Em caso de fornecimento do fluido refrigerante (gás) pelo prestador, o Locatário pagará o respectivo custo ao prestador.

A seguradora não se responsabilizará por danos causados, direta ou indiretamente, a alimentos, roupas e utensílios domésticos, em razão do mau funcionamento dos equipamentos.

Exclusões

- **Assistência para equipamentos de refrigeração por sistema peltier (placa eletrônica);**
- **Instalação, adequação ou desmontagem de móveis ou gabinetes, para o mesmo ambiente ou ambientes distintos do imóvel;**
- **Instalação ou substituição dos equipamentos e componentes por fins estéticos;**
- **Instalação, adequação ou reparo de tubulações para ligação de: água, esgoto ou fornecimento de gás;**
- **Instalação, adequação e/ou substituição do circuito elétrico do imóvel;**
- **Conversão de gás entre GN (de rua) e GLP (botijão) e vice-versa;**
- **Recondicionamento de peças ou componentes;**
- **Reparos em equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil.**

10.15. REPARO DE CONDICIONADORES DE AR

Oferece a mão de obra para assistência em condicionadores de ar, do tipo:

- Condicionadores de ar Janela;
- Condicionadores de ar Split/Inverter Hi-Wall (que contém 01 unid. interna e 01 unid. externa).

Limite: de 01 (um) condicionador de ar, sob a mesma ordem de serviço.

Requisitos:

- Para esse atendimento, o condicionador de ar deverá ter a capacidade térmica máxima de até 30.000BTU/h (unidade térmica britânica);

- As unidades, interna (evaporadora) e externa (condensadora), deverão estar instaladas a uma altura máxima de até 4m (quatro metros) em relação ao piso de apoio.
- A manutenção apenas será realizada se a instalação do equipamento estiver de acordo com a norma técnica do fabricante.
- O local do atendimento deve assegurar condições adequadas de segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.

Importante:

Os custos decorrentes do fluido refrigerante (gás), fornecido pelo prestador, correrão por conta do Locatário.

Exclusões

- **Instalação, desmontagem ou substituição de condicionadores de ar;**
- **Reparo em controle remoto e condicionadores de ar do tipo portáteis;**
- **Realização de acabamento (furação de parede, forro, pintura, gesso);**
- **Reparo ou adequação da saída de dreno da unidade interna;**
- **Reparo ou adequação da tubulação de fluido refrigerante (gás);**
- **Reparo ou adequação do circuito elétrico dos equipamentos;**
- **Assistência em tubulações de alumínio;**
- **Limpeza e higienização de condicionadores de ar.**

A seguradora e os prestadores não se responsabilizam por danos causados aos bens do Locatário, decorrentes do vazamento de líquido do dreno, vazamento de óleo das conexões e tubulações, originado(s) pela instalação incorreta dos aparelhos.

10.16. REPAROS ELÉTRICOS (ELETRICISTA)

Oferece a mão de obra para:

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

Limite: de até 03 (três) itens e até 06 (seis) lâmpadas/reatores, sob a mesma ordem de serviço.

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

Exclusões

- **Assistência em equipamentos de pressurização e aquecedores do tipo central e blindado;**
- **Assistência por danos ocasionado direta ou indiretamente pela queda de raio;**
- **Instalação, adequação e/ou substituição do circuito elétrico do imóvel;**
- **Instalação ou substituição de dispositivos por fins estéticos;**
- **Reparos em portão elétrico, elevador, porteiro eletrônico, alarme, interfone, circuito interno de segurança, bomba d'água e luminosos em geral;**
- **Adequação dos pontos de energia, em desacordo com as normas técnicas ABNT.**

10.17. REPAROS HIDRÁULICOS (ENCANADOR)

Oferece a mão de obra para:

- Reparo contra vazamentos em: torneiras, misturadores, sifões, pias, cubas, válvulas de descarga, caixas de descarga, boias de caixa d'água, registros, conexões de duchas/chuveiros e ducha higiênica;
- Reparo em tubulações e conexões de água e esgoto, decorrente a danos ou ruptura súbita e acidental de causa aparente;
- Problemas decorrentes de ar na tubulação de água potável (água limpa).

Limite: de até 03 (três) itens, sob a mesma ordem de serviço.

Exclusões

- Reparo em tubulações e conexões de: cobre, ferro, PVC linha roscável, PEX, PPR;
- Reparo em equipamentos de pressurização;
- Reparo em tubulações cerâmicas (manilhas) e em tubulações de gás, de ar e outros;
- Limpeza, substituição ou reparo de estanqueidade de caixa d'água ou cisterna;
- Reparo em banheira de hidromassagem e similares; equipamentos de piscinas; tubulações e conexões ligadas aos equipamentos;
- Substituição de louças sanitárias e metais por fins estéticos;
- Reparo em aquecedores de água do tipo central, seja elétrico, a gás ou solar;
- Reparo em prumada (colunas de edifícios) de água fria, quente, pluviais (água de chuva) ou de esgoto;
- Reparo em que o prestador tenha de interromper o fornecimento de água a condôminos ou a outros imóveis;
- Rastreamento de vazamentos que não sejam de causas aparentes.

10.18. SERVIÇO DE TELEFONIA

Oferece a mão de obra para:

- Instalação de 01 (um) aparelho telefônico;
- Reparo em defeitos da linha ocasionado por fenômenos naturais, mau contato ou ruptura da instalação.

Limite: de 01 (um) equipamento, sob a mesma ordem de serviço.

Requisito:

- Para a instalação, é necessário que a concessionária local já tenha providenciado a ligação da linha em poste interno apropriado, pertencente ao terreno no qual o imóvel está situado.

Na hipótese da causa do defeito ser atribuída ao aparelho telefônico do ponto principal, a seguradora, fornecerá gratuitamente 01 (um) aparelho telefônico convencional.

Exclusões

- Instalação de extensão telefônica;
- Assistência em linhas telefônicas via cabo (TV por assinatura);
- Averiguação de supostos problemas, inferidos a partir da elevação da tarifa telefônica;
- Reparo físico de aparelhos telefônicos;
- Instalação, reparo ou substituição de mesas telefônicas, KS, fax, modem ou similares.

10.19. SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS E CUMEEIRAS

Oferece a mão de obra para:

- Substituição ou realocação de telhas e cumeeiras de: cerâmica, cimento ou fibrocimento - exclusivamente em decorrência de quebra ou deslocamento acidental.

Limite: de até 20 (vinte) telhas cerâmicas/cimento ou de até 4 (quatro) telhas de fibrocimento, sob a mesma ordem de serviço.

Requisitos:

- O acesso ao telhado poderá ser feito internamente por alçapão ou pelo lado externo - limitado a uma altura de até 6m (seis metros) em relação ao piso de apoio.
- O local do atendimento deve assegurar condições adequadas de segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.

Exclusões

- **Instalação, adequação ou substituição de mantas térmicas ou impermeável;**
- **Cobertura e reparo em telhado de condomínios verticalizados (cobertura em prédios de apartamentos);**
- **Cobertura e reparo em telhado cuja inclinação for superior a 35%, ou seja, telhados em que o prestador não consiga trafegar de pé;**
- **Reparo ou substituição na estrutura de sustentação do telhado, calhas e rufos, beirais, forros ou similares que integram o telhado;**
- **Locação de equipamento, ferramenta ou material para viabilizar a cobertura provisória do telhado;**
- **Substituição de telhas e cumeeiras 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

O prazo da garantia é de 90 dias exclusivamente sobre a prestação de mão de obra, contados a partir da data de conclusão do serviço original.

No caso de: help desk, desentupimento, limpeza de calhas e substituição de telhas e cumeeiras, a garantia é de 30 dias.

A garantia de mão de obra não compreende defeitos em quaisquer peças e componentes que foram adquiridas pelo Cliente, cabendo a necessidade de uma nova ordem de serviço para o atendimento.

Com exceção ao fornecimento de peças e componentes diretamente pelo prestador que caberá o retorno dentro do prazo de garantia.

O prazo de retorno do prestador ao local é de 20 dias corridos, contados a partir da data do primeiro atendimento para fins de:

- Retorno por aquisição de peças/materiais pelo Cliente;
- Retorno para conclusão do serviço decorrente a intercorrência por condições climáticas;

Não é considerado retorno, o atendimento solicitado para atendimento de equipamento diferente do inicial ou para obtenção de uma segunda opinião.

Qualquer solicitação do Cliente após os prazos estipulados, deve ser considerado como um novo atendimento. Não há a extensão da garantia do atendimento contados a partir de possíveis retornos gerados.

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.

ATENDIMENTO PORTO ALUGUEL: **(11) 3258-4835** (o mesmo que ALUGUEL) Grande São Paulo - **4004 2999**
Capitais e grandes centros e **0800 727 0901** demais localidades. SAC (informações, reclamações e cancelamento):
0800 727 2748. ATENDIMENTO PARA DEFICIENTES AUDITIVOS: **0800 727 8736**.
Ouvidoria: **0800 727 1184** ou **(11) 3366-3184** - SITE: www.portoseguro.com.br