

## PORTO SEGURO ALUGUEL – REPAROS EMERGENCIAIS

1. TIPO DE CONTRATAÇÃO.....	2
2. DESCRIÇÃO DAS COBERTURAS DOS REPAROS EMERGENCIAIS .....	2
3. SERVIÇOS NÃO REALIZADOS .....	6
4. EXCLUSÕES GERAIS - VÁLIDAS PARA TODAS AS COBERTURAS.....	6
5. OBSERVAÇÕES GERAIS (VÁLIDAS PARA TODAS AS COBERTURAS DE REPAROS EMERGENCIAIS).....	7

## 1. TIPO DE CONTRATAÇÃO

Os reparos emergenciais serão apenas aqueles descritos na apólice. A Seguradora garantirá ao Garantido/Locatário de forma gratuita, a mão de obra necessária aos reparos emergenciais disponíveis no plano no momento da emissão da apólice. Sendo 05 atendimentos durante a vigência da apólice, não podendo ser utilizado em outro lugar, por qualquer circunstância, que não seja o local Segurado. Os serviços são executados por prestadores constantes na rede referenciada da Porto Seguro. Neste plano de benefícios gratuito o segurado e/ou locatário não terá direito, em qualquer hipótese, ao reembolso de gastos relativos a utilização de mão de obra contratada e/ou executada por terceiros.

### 1.1. PLANO GRATUITO PARA APÓLICES DE PESSOA FÍSICA COM FINALIDADE RESIDENCIAL

Os serviços contemplados no plano gratuito para locações residenciais serão somente os descritos abaixo:

- Reparos hidráulicos;
- Reparos elétricos;
- Chaveiro Comum;
- Assistência à Bike;
- Assistência em Antenas;
- Help Desk – Interativo;
- Máquina de lavar roupas, tanquinho e centrífuga;
- Forno de Microondas;
- Fogão, fornos e cook-top a gás;

A disponibilidade varia de região para região. Os serviços disponíveis para o respectivo local de risco deverão ser consultados na apólice de seguro no campo “Serviços disponíveis para local de risco”.

### 1.2. PLANO GRATUITO PARA APÓLICES COM FINALIDADE NÃO RESIDENCIAL

Os serviços contemplados no plano gratuito para locações com finalidade não residencial serão somente os descritos abaixo:

- Reparos Hidráulicos;
- Chaveiro Comum.

A disponibilidade varia de região para região. Os serviços disponíveis para o respectivo local de risco deverão ser consultados na apólice de seguro no campo “Serviços disponíveis para local de risco”.

## 2. DESCRIÇÃO DAS COBERTURAS DOS REPAROS EMERGENCIAIS

### 2.1. 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.

## 2.2. 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.**

## 2.3. 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.**

## 2.4. 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.

## **2.5. 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 microondas;

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.**

## **2.6. 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.**

## **2.7. 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.**

## **3. SERVIÇOS NÃO REALIZADOS**

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 quantidade de utilizações.

## **4. EXCLUSÕES GERAIS - VÁLIDAS PARA TODAS AS COBERTURAS**

- 4.1. 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;**
- 4.2. 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;**
- 4.3. Qualquer aplicação de acabamento fino após os reparos ao imóvel, tais como colocação de azulejos, pisos cerâmicas, pintura e revestimentos diversos;**
- 4.4. Troca e substituição de gabinetes, bandejas e outros componentes estéticos ou não, que não impeçam o funcionamento normal do aparelho;**
- 4.5. Prestação de serviços aos imóveis totalmente desocupados não locados e/ou residências de veraneio;**
- 4.6. Reparos em equipamentos que estiverem em local diferente do endereço mencionado na apólice;**
- 4.7. Reembolso de despesas em decorrência de serviços prestados por empresas não regularizadas perante os órgãos competentes;**
- 4.8. 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.**

## 5. 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) Estão excluídas trocas e substituição de gabinetes, bandejas e outros componentes estéticos ou não, que não impeçam o funcionamento normal do aparelho.
- d) 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.
- e) 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.
- f) O reparo só será realizado mediante o fornecimento integral das peças requisitadas no diagnóstico.
- g) 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.
- h) Todos os reparos somente serão realizados em conformidade com as normas do fabricante.
- i) Não serão recondicionadas ou recuperadas peças ou componentes dos equipamentos.
- j) 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.
- k) 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.
- l) Não serão realizados a Instalação e reparo de peças usadas.
- m) 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.

### 5.1. 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.

---

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](http://www.portoseguro.com.br)