

**REPAROS EMERGENCIAIS GRATUITOS**  
**PORTO SEGURO ALUGUEL**

1.	TIPO DE CONTRATAÇÃO .....	2
2.	DESCRIÇÃO DAS COBERTURAS DOS REPAROS EMERGENCIAIS .....	3
3.	SERVIÇOS NÃO REALIZADOS .....	12
4.	EXCLUSÕES GERAIS - VÁLIDAS PARA TODAS AS COBERTURAS .....	13
5.	OBSERVAÇÕES GERAIS - VÁLIDAS PARA TODAS AS COBERTURAS .....	13
6.	GARANTIA E RETORNO .....	14

---

## PORTO SEGURO ALUGUEL - REPAROS EMERGENCIAIS

### 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;
- Help Desk - Atendimento telefônico;
- Help Desk - Visita técnica;
- Assistência à bike;
- Máquina de lavar roupas, tanquinho e centrífuga;
- Forno de Microondas;
- Fogão, fornos e cook-top a gás;
- Assistência em antenas.

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 A 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.

## **2.2. 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.

## **2.3. 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.

#### **2.4. 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:

Janeiro/2017

---

- . 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.



Janeiro/2017

---

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/repares 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.

#### **2.4.1 PERÍODO PARA UTILIZAR OS REPAROS DE HELP DESK E LIMITE DE UTILIZAÇÕES**

Até o final de vigência da apólice.

#### **2.4.2 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.

#### **2.4.3 EXCLUSÕES ESPECÍFICAS**

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

#### **2.4.4 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.

## 2.5. REPARO EM PRODUTOS LINHA BRANCA

Garante exclusivamente a indenização referente a mão de obra para reparos dos seguintes equipamentos, de uso doméstico: Máquina de Lavar Roupas, Tanquinho, 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.

## 2.6. 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.

## 2.7. 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.

## 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;

#### **5. OBSERVAÇÕES GERAIS - VÁLIDAS PARA TODAS AS COBERTURAS**

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 de atendimentos.
- 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.

## 6. GARANTIA E RETORNO

### 6.1 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.

## **6.2 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 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.



Janeiro/2017

---

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

---

CENTRAL DE SERVIÇOS: 333-PORTO - (O mesmo que 333-76786) Grande São Paulo; 4004-PORTO (O mesmo que 4004-76786) Capitais e grandes centros; 0800-727-2722 - (Demais localidades)

ATENDIMENTO PRODUTO PORTO ALUGUEL: (11) 3258-4835 (o mesmo que 3ALUGUEL) 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 DEFICIÊNTES AUDITIVOS: 0800 727 8736. Ouvidoria: 0800 727 1184 ou (11) 3366-3184 - SITE: [www.portoseguro.com.br](http://www.portoseguro.com.br)