CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PORTOSEG – CLIENTES DO CARTÃO EMPRESARIAL

DEFINIÇÕES

Cliente: pessoa beneficiária dos serviços conforme indicação da **PORTOSEG S/A CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (CNPJ 04.862.600/0001-10).**

Cadastro: é o conjunto de informações, relativas aos endereços de cadastro que terão direito a utilização dos serviços. Cada endereço corresponde a um cadastro.

Prestadores: são as pessoas físicas ou jurídicas integrantes do cadastro e registros da Porto Seguro Faz, aptas a prestar todos os serviços previstos e necessários ao atendimento dos clientes.

Endereço de Cadastro : É o endereço constante no cadastro do cliente informado por este à Portoseg.

Central de Atendimento (3003 1016) responsável por recepcionar e agendar os serviços solicitados pelos clientes.

Visita de retorno: trata-se de uma segunda vista do prestador dentro do prazo de até 20 dias, quando não houver possibilidade e condições de solução durante a primeira visita, seja por impossibilidade técnica ou por peças.

Ordem de Serviço (OS) : Conjunto de informações relacionadas ao pedido de prestação do serviço do cliente.

ÂMBITO GEOGRÁFICO

Os serviços serão prestados em território nacional.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

Elétrica
Atendimento para manutenção corretiva de dispositivos elétricos de baixa tensão 127V – 220V. Garante a mão de obra necessária para o restabelecimento básico de energia elétrica, restringindo-se aos dispositivos elétricos aparentes, exclusivamente para o quadro de disjuntores substituindo a unidade/peça do tipo magnético, térmico, termomagnético ou DR (diferencial residual), chave fusível, correção ou substituição de ponto de luz, interruptores e tomadas do tipo monofásica, bifásica ou trifásica, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas, desde que o não funcionamento decorra de distúrbios originados no próprio componente e que pertencentes à área útil do imóvel e sobre os materiais originais conforme memorial descritivo do projeto.

Exclusões: Fica excluso qualquer atendimento para adequação ou substituição de luminárias ou lâmpadas, passagem de fiação elétrica parcial ou total do imóvel incluindo dimensionamento ou

redimensionamento do quadro de disjuntores do imóvel; conversão de voltagem de tomadas entre 127V – 220V; restabelecimento da energia ou ligação paliativa quando envolver o corte/falta de fornecimento de energia pela Cia. Local; além de reparos elétricos de fechaduras, travas ou portas automáticas; interfones ou porteiros eletrônicos; reparo em equipamentos como aquecedores do tipo central elétrico, a gás e/ou solar e suas instalações, bem como o reparo elétrico em equipamentos domésticos por danos ocasionados direta ou indiretamente pela queda de raio, sobrecarga do circuito ou seu uso indevido.

Hidráulica
Atendimento para manutenção corretiva de tubulações específicas em PVC, PEX (Polietileno Reticulado), restrita ao sistema de anel deslizante e PPR (polipropileno Copolímero Random) ou de Kit´s chassi de distribuição. Garante a mão de obra necessária para o reparo emergencial de vazamentos de causas aparentes como danos ocasionais, ruptura súbita ou acidental de tubulações e conexões do tipo PEX e PPR de fornecimento de água fria ou quente, por meio de crimpagem ou termofusão, desde que pertencentes à área útil do imóvel e sobre os materiais originais conforme memorial descritivo do projeto.

Exclusões:
Fica excluso qualquer atendimento para montagem/instalação/substituição parcial ou total das tubulações do tipo PEX ou PPR ou de Kit´s chassi de distribuição, independente de deterioração, corrosão, ruptura súbita ou acidental e fadigas construtivas ou qualquer outra infiltração da estrutura predial; tubulações de gases; banheiras de hidromassagem; tubulações ou equipamentos pertencentes a piscinas, aquecedores do tipo central ou solar; reparos em prumadas (colunas de edifícios); reparo de que venha exigir a interrupção do fornecimento comum de água a condôminos ou a outros imóveis e o diagnóstico de vazamentos que não sejam de causas aparentes.

Chaveiro
Atendimento restrito para modelos de fechaduras ou trancas de funcionamento mecânico. Garante a mão de obra necessária para a abertura ou reparo emergencial de fechaduras restrita ao tipo

Yale ou Tetra, confecção de uma nova chave em caso de perda, quebra ou roubo, troca de segredo ou troca do cilindro da fechadura, ou ainda a instalação de fechadura do tipo Tetra em portas de madeiras, ambos para o atendimento em portas internas.

Exclusões: Fica excluso o atendimento para cópia de chaves a partir das originais; instalação, substituição ou manutenção de fechaduras do tipo magnéticas, multiponto, eletrônicas (digitais), de cartão ou biométricas; fechaduras de porta de aço (tipo cilindro, oval ou monobloco).

Desentupimento
Atendimento para manutenção corretiva restrita em tubulação do tipo PVC. Garante a mão de obra necessária para o desentupimento de tubulações do tipo PVC (Policloreto de Vinila) interligado à rede de esgoto ou água servida que afeta a vazão normal do fluxo de água de: pias, cubas ou tanque de roupas, sifões, ralos, vasos sanitários, calhas e condutores verticais, desde que pertencentes e localizados na área útil do imóvel e sobre os materiais originais conforme memorial descritivo do projeto.

Exclusões: Fica excluso qualquer atendimento para desentupimento de tubulações do tipo manilha (cerâmica), cobre, ferro, PVC, CPVC, PEX ou PPR de fornecimento de água potável; desentupimento em decorrência de obstruções provenientes de deterioração, corrosão, acúmulo de argamassas ou demais materiais arenosos, limpeza e conservação de caixas de gordura, esgoto e fossa séptica; desentupimento em tubulações de gases, piscinas, banheiras ou similares.

Previsões e Exclusões Gerais:

a. **É responsabilidade do usuário a indicação exata do local da ruptura da tubulação ou do local do vazamento, bem como: peças, produtos, acessórios e/ou materiais necessários para a prestação do serviço.**
b. **A Porto Seguro Faz é isenta de responsabilidade de realizar acabamentos como: colocação de revestimentos (cerâmica, porcelanato, piso, pedras ou madeiras), recomposição de rejunte, gesso, forro e pintura em caso de reparo hidráulico ou elétrico realizado.**
c. **São considerados vazamentos de causas aparentes, aqueles que não necessitam de um serviço de detecção de vazamento por meio de geofone.**
d. **O atendimento fica limitado aos dispositivos hidráulicos que contenham lacre de anti-violação.**
e. **Fica excluso o atendimento pela Porto Seguro Faz para fins de melhoria estética, manutenção preventiva ou reforma que necessite a intervenção da contratante.**

Estão excluídas as prestações de serviço de assistência a eventos resultantes de:

a. **Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos.**
b. **Explosão, liberação de calor e irradiações** provenientes **de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;**
c. **Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o usuário provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.**
d. **Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de Guerra.**
e. **Restituição de despesas efetuadas diretamente pelo usuário.**

Exclusões relativas ao Endereço de Cadastro:

a. **Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de eventos previstos, bem como operações de rescaldo;**
b. **Trabalho de alvenaria ou desobstrução;**
c. **Reparação de goteiras por causa de má impermeabilização;**
d. **Custos com materiais e consertos de qualquer espécie;**
e. **Atos ou omissões dolosas do usuário ou de pessoas por quem este seja civilmente responsável;**
f. **Atos praticados ou resultantes de ação ou omissão, por má fé, por parte do usuário, seus parentes e de dependentes.**

Em relação ao atendimento e aos demais serviços da Porto Seguro Faz :

O atendimento está **l**imitado a 03 (três) acionamentos dentro de um período de 12 (doze) meses, contados da data de disponibilização do benefício.

Os serviços da Porto Seguro Faz não contemplados nestas Condições Gerais como benefício, tem um desconto de até 20% (vinte por cento) na contratação avulsa com cartão de crédito Porto Seguro através do site: www.portosegurofaz.com.br ou da Central de Relacionamento Porto Seguro Faz 3003 3329. Desconto não cumulativo.