

## PORTO SEGURO IMOBILIÁRIA - REPAROS EMERGENCIAIS

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

## PORTO SEGURO IMOBILIÁRIA - REPAROS EMERGENCIAIS

### 1. REPAROS EMERGENCIAIS

Os reparos emergenciais serão apenas aqueles descritos na apólice. A Seguradora garantirá ao Segurado 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 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 PADRÃO - GRATUITO

A Seguradora garantirá ao Segurado, de forma gratuita, 05 atendimentos durante cada ano da vigência da apólice, para as coberturas de:

- Reparos Hidráulicos;
- Chaveiro Comum;

A disponibilidade dos serviços pode variar de região para região conforme rede de atendimento existente para o local do risco.

### 2. DESCRIÇÃO DAS COBERTURAS DOS REPAROS EMERGENCIAIS

#### 2.1 CHAVEIRO COMUM

Garante exclusivamente a indenização referente à mão de obra necessária para abertura de fechadura de portas, portões e porta de aço, reparo emergencial ou substituição de fechaduras das portas de acesso do imóvel em razão de arrombamento nas fechaduras, confecção de 01 (um) nova chave em caso de perda, quebra ou roubo das chaves originais (desde que o Segurado 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 Segurado 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.

#### 2.2 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 Segurado 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 Segurado a indicação exata do local da ruptura da tubulação e do vazamento.

### **3. SERVIÇOS NÃO REALIZADOS**

Caso o Segurado 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 Segurado, 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 depende 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 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 Segurado e/ou Responsável terá 90 (noventa) dias de garantia após o restabelecimento do funcionamento normal do produto. Na hipótese do Segurado 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 Segurado 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 Segurado. É de responsabilidade do Segurado 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 reconduzidas 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 reconduzidas deverá constar a prévia e formal autorização do Segurado, no laudo fornecido quando do atendimento ao reparo emergencial, exceto compressores que não será admitida à utilização de peças reconduzidas. 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 Segurado.

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 Segurado, já atendido anteriormente, aciona os serviços para obter uma segunda opinião. Nestas hipóteses o Segurado deverá solicitar novo atendimento.

O Segurado deverá solicitar novo atendimento na hipótese em que os serviços não forem executados em decorrência da ausência do Segurado 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 PORTO IMOBILIÁRIA: **(11) 3258-4835** 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)