

# Regulamento: Porto Seguro 15 Min!

## 1. Disposição Geral e Identificação

**1.1. Objetivo:** O presente regulamento estipula as normas, condições e critérios de admissibilidade para a ação "Porto Seguro 15 Min!". Esta iniciativa visa consolidar um padrão superior de agilidade e prontidão na prestação de assistência veicular, estabelecendo um compromisso técnico de tempo para o atendimento inicial de segurados elegíveis.

**1.2. Qualificação das Partes:** A gestão, concessão de benefícios e execução dos serviços são de responsabilidade das entidades abaixo qualificadas:

Qualificação	Razão Social	CNPJ	Endereço
<b>Seguradora</b> (Concessão do Benefício)	Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais	61.198.164/0001-60	Av. Rio Branco, 1489 - São Paulo/SP, CEP: 01205-905
<b>Prestadora</b> (Execução dos Serviços)	Porto Serviço S.A.	51.430.503/0001-38	Alameda Rio Negro, 500, Edifício West Tower, Torre 1, Conjuntos 501-516, 5º andar, Alphaville Centro Industrial, Cidade Barueri, Estado de São Paulo

## 2. Critérios de Elegibilidade e Vigência

**2.1. Participantes Elegíveis:** Poderão participar desta ação exclusivamente, os segurados que preencham cumulativamente os seguintes requisitos:

- **Ser titular de apólice ativa do produto Porto Seguro Auto Individual (exclusivamente na categoria: carro ou motocicleta);**
- **Não integrar apólices de frotas ou veículos pesados;**
- **Estão excluídos da campanha os seguros de marcas Azul, Itaú ou Mitsui**

**2.2. Vigência e Horário de Operação:** A ação teve início em São Paulo em **31/10/2025**, e nas cidades de Campinas, Rio de Janeiro e Salvador começará a partir de **01/04/2026** às 22h00, permanecendo ativa por prazo indeterminado.

**O compromisso de tempo de 15 minutos será aplicável estritamente às solicitações efetuadas e confirmadas no período compreendido entre 22h00 e 05h00 (horário de Brasília).**

### **3. Abrangência Geográfica e Territorialidade**

**3.1. Limites Urbanos:** O benefício é restrito e exclusivo para atendimentos solicitados e executados dentro do perímetro urbano dos seguintes municípios:

1. **São Paulo** (Capital);
2. **Salvador**;
3. **Rio de Janeiro** (Capital);
4. **Campinas**.

**3.2. Local da Ocorrência:** O atendimento deverá ocorrer obrigatoriamente **fora da residência** do segurado e dentro dos limites geográficos estipulados no item 3.1.

### **4. Serviços Contemplados e Mecânica do Benefício**

**4.1. Escopo de Serviços:** A ação abrange exclusivamente os serviços de **Socorro Mecânico e Reboque**, prestados dentro das modalidades de Assistência 24h, observados os limites de cobertura previstos na apólice individual de cada segurado.

**4.2. Compromisso de Tempo:** A Seguradora e a Prestadora garantem o atendimento inicial no local da ocorrência em até 15 (quinze) minutos, desde que o endereço informado de localização esteja correto. A contagem do prazo inicia-se imediatamente após a geração do registro de confirmação da abertura do atendimento pelo sistema da Porto.

**4.3. Concessão do Benefício por Atraso:** Caso o prestador de serviço não atinja o local da ocorrência no prazo estipulado, o segurado fará jus a um desconto de 15% (quinze por cento) na renovação do seu Seguro Auto Porto.

- **Regra de Ativação:** O benefício será configurado a partir do primeiro segundo de atraso após o limite estabelecido, ou seja, a partir do **16º (décimo sexto) minuto (00:15:01)**.

#### **4.4. Limitações e Restrições do Desconto:**

- **Não Cumulatividade:** O desconto é limitado a 15% por vigência de apólice, independentemente do número de ocorrências com atraso;
- **Inalienabilidade:** O benefício é pessoal e **não transferível** para outros CPFs ou produtos do Grupo Porto (tais como Saúde, Consórcio ou outros ramos de seguro);
- **Natureza Jurídica:** O desconto **não é conversível em pecúnia (dinheiro), reembolso ou cashback**, constituindo-se apenas como crédito comercial para renovação do risco segurado elegível.
- A concessão do desconto não garante a renovação do seguro, que no momento adequado, estará sujeita à análise de risco.

## **5. Jornada do Cliente e Fluxo de Comunicação**

**5.1. Canais de Acionamento:** Para a validade do compromisso, o segurado deverá solicitar assistência exclusivamente através dos canais oficiais: **Central de Atendimento, WhatsApp ou SuperApp Porto**.

**5.2. Confirmação e Monitoramento:** O prazo de 15 minutos vincula-se ao *timestamp* de confirmação emitido pelo sistema. O segurado receberá, via WhatsApp ou SuperApp, um link para acompanhamento da localização do prestador em tempo real.

**5.3. Responsabilidades do Segurado:** É dever do cliente fornecer a localização exata do veículo. A Porto exime-se de qualquer responsabilidade por atrasos decorrentes de falhas técnicas de terceiros, incluindo, mas não se limitando a, instabilidades em redes de telefonia móvel ou mau funcionamento do aparelho celular do segurado.

## **6. Exclusões Legais e Restrições Específicas**

A prestação do serviço e o respectivo compromisso de tempo estão condicionados à viabilidade logística e segurança operacional.

**6.1. Restrição de Acesso e Segurança:** O compromisso de 15 minutos será suspenso e o desconto não será devido em casos de:

- Impedimentos impostos por autoridades (órgãos de trânsito, segurança pública ou defesa civil), incluindo realização de eventos de qualquer natureza;
- Situações de caso fortuito ou força maior, citando-se **exemplificativamente:** inundações, calamidades públicas, greves generalizadas, convulsões sociais ou desastres naturais;
- Cenários que ofereçam risco à integridade física do prestador ou à segurança dos equipamentos.

### **6.2. Restrições Geográficas e Temporais Extraordinárias:**

**Salvador:** O compromisso de tempo e a respectiva penalidade por atraso não se aplicam a qualquer região do município durante o período oficial de **Carnaval**, bem como em outras festividades locais, eventos de grandes proporções ou feriados regionais que resultem em restrições extremas de mobilidade e segurança.

**Rio de Janeiro:** Ficam excluídos do compromisso de 15 minutos todos os atendimentos solicitados para veículos localizados na via denominada **Linha Vermelha**. Adicionalmente, o compromisso de tempo e a respectiva penalidade por atraso não se aplicam durante o período oficial de Carnaval, em razão do fechamento de diversas vias públicas e das restrições de mobilidade urbana decorrentes das festividades.

### 6.3. Veículos e Vias Excluídos:

- **Categorias:** Veículos pesados (caminhões), frotas e motorhomes;
- **Restrições para Motocicletas:** O atendimento não é garantido em vias com restrição legal de circulação para motocicletas, como por exemplo, **mas não se limitando à:** Marginal Tietê (pistas expressas) e Rodovias.

## 7. Disposições Finais

**7.1. Alterações e Rescisão:** A Porto Seguro reserva-se o direito de alterar, suspender ou encerrar a presente ação e este Regulamento a qualquer momento, ao seu exclusivo critério, mediante aviso prévio aos segurados por meio de seus canais oficiais de comunicação.

**7.2. Autonomia das Cláusulas:** A eventual invalidade de qualquer disposição deste regulamento não afetará a vigência das demais cláusulas aqui estipuladas.