



Guia Digital

Porto Seguro Celular

Olá!

A Porto facilitou o entendimento do Contrato de Seguro do seu Celular!

Por que escolher o seguro da Porto?

CONTRATAÇÃO 100% DIGITAL
 Caso deseje, o processo de contratação pode ser totalmente online.

TEMPO DE COBERTURA
 Nosso seguro protege o seu celular por 1 ano, podendo ser renovado. Aceitamos aparelhos com até 2 anos de uso a partir da data de compra.

FORMA DE PAGAMENTO
 5% de desconto com seu cartão Porto Bank em até 12x sem juros
 +5% de desconto para clientes Porto
 Pagamento em até 12x sem juros no cartão de crédito de demais bandeiras para pessoa física e até 6x sem juros para pessoa jurídica

ZERO CARÊNCIA
 A carência é o tempo que você espera para começar a usar o seguro. Ou seja, com a Porto, após receber a apólice o seu celular já estará protegido.

PERSONALIZAÇÃO
 Escolha o plano que mais combina com você, conforme suas necessidades e orçamento!

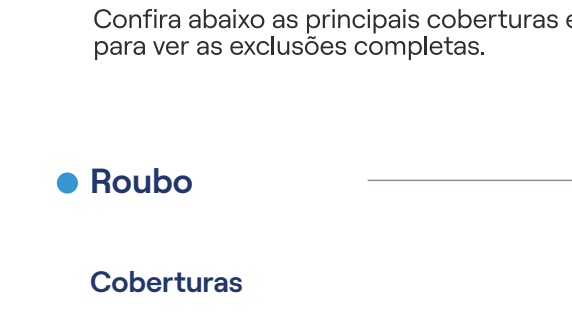
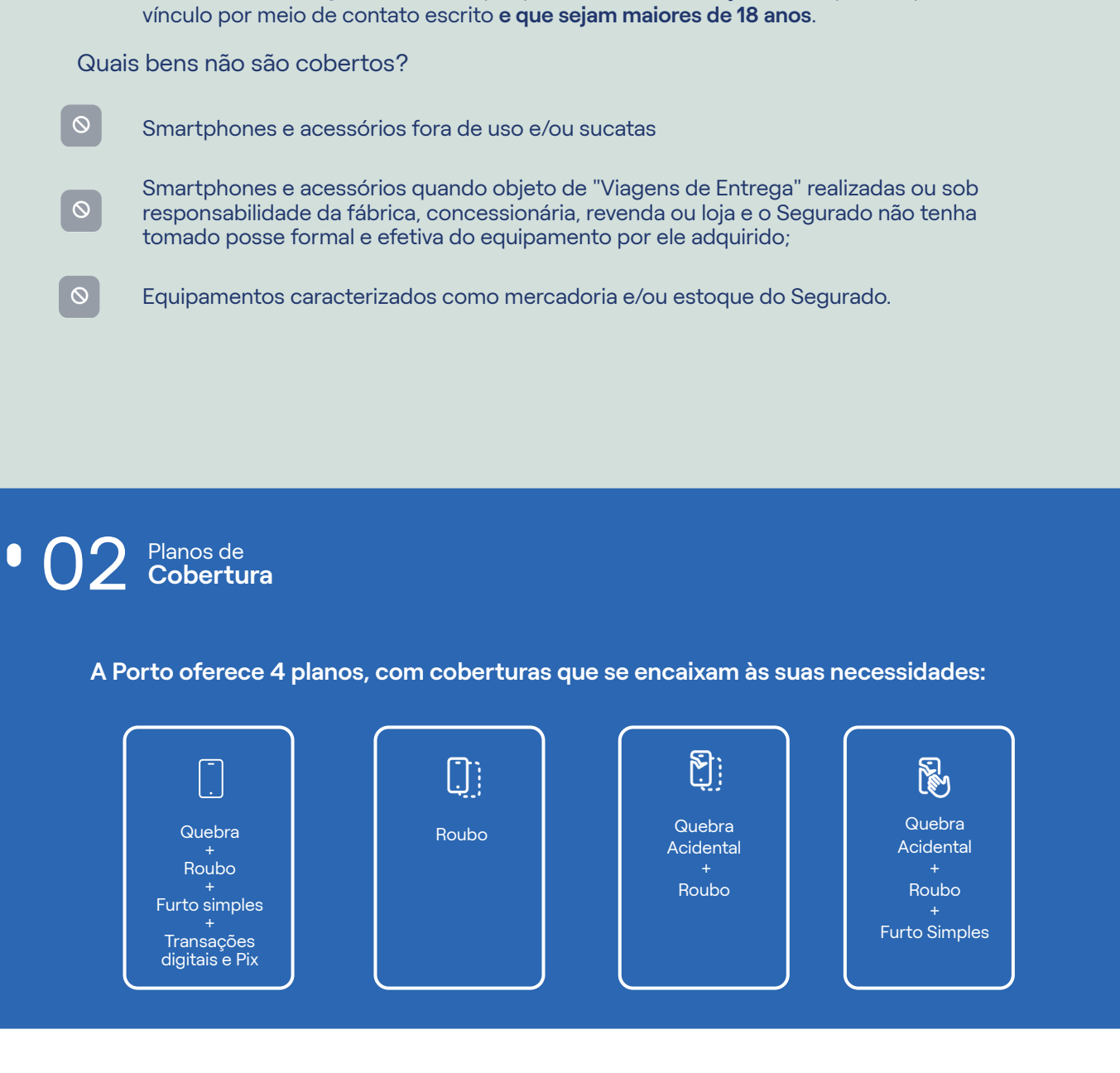
ÁREA DE COBERTURA
 Viaje com tranquilidade, sinistros ocorridos fora do Brasil também estão cobertos.

DESCONTOS
 Garanta até 10% de desconto na contratação do seguro. Sendo 5% para clientes Porto + 5% pagando com seu cartão de crédito Porto Bank.

PORTO PLUS*
 O programa de benefícios que te dá acesso a descontos em produtos e serviços de diversas categorias, como eletrônicos, cultura, lazer, gastronomia e muito mais. E sendo cliente Porto, você tem pontuações exclusivas com o **Cartão Porto Bank**.

MENU

Principais informações que você precisa saber para desfrutar de um seguro individual e completo que irá garantir a proteção do seu celular.



Isso não é tudo! Esse guia traz apenas um resumo!

Você já pode visualizar a sua apólice completa no seu e-mail, no app ou no portal do cliente quando quiser.

Processo Susep nº 15.414.619586/2025-52

O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recusa da contratação por parte da Susep. Você pode consultar a situação do corretor e da Seguradora em www.susep.gov.br

01 Bens Cobertos

Para inclusão dos acessórios na apólice, contate o seu corretor.

São considerados acessórios: fone, carregador, cartão de memória, capa, anel inteligente (smart ring) e smartwatch.

Quem pode ser coberto pelo seguro?

Segurado: seus ascendentes, descendentes, cônjuge ou pessoas que dele dependam economicamente.

Importante: São estarão cobertos usuários menores de 18 anos, mediante a adição de 2 aparelhos pertencentes à adultos (maiores de 18) com vínculo de ascendentes, descendentes ou cônjuge desde que informados na mesma apólice.

Quando se tratar de **Pessoa Jurídica** estarão garantidos, quando utilizados por funcionários contratados em regime de CLT ou por prestadores de serviço, desde que comprovado o vínculo por meio de contato escrito e **que sejam maiores de 18 anos**.

Quais bens não são cobertos?

- Smartphones e acessórios fora de uso e/ou sucatas
- Smartphones e acessórios quando objeto de "Viagem de Entrega" realizadas ou sob responsabilidade da fábrica, concessionária, revenda ou loja e o Segurado não tenha tomado posse formal e efetiva do equipamento por ele adquirido;
- Equipamentos caracterizados como mercadoria e/ou estoque do Segurado.

02 Planos de Cobertura

A Porto oferece 4 planos, com coberturas que se encaixam às suas necessidades:

Quebra e Roubo
 Furto simples
 Transações digitais e Pix

Roubo

Quebra Acidental e Roubo

Quebra Acidental, Roubo e Furto Simples

Confira abaixo as principais coberturas e exclusões específicas, consulte as **condições gerais** para ver as exclusões completas.

Roubo

Coberturas

Roubo:
O celular é subtraído mediante uso de violência ou ameaça contra a vítima.

Furto mediante arrombamento (Furto qualificado):
O celular é subtraído mediante transposição, rompimento ou destruição de algum obstáculo que o protege.

Por exemplo, violação da fechadura da gaveta (trancada) na qual o celular se encontrava guardado.

Exclusões Específicas

Qualquer outra modalidade de furto não coberto, como por exemplo, mediante fraude ou uso de chave falsa;

Desaparecimento, perda ou extravio do celular segurado;

Estelionato: quando o segurado ou usuário fraude por meio de dispositivo eletrônico decorrente de fraude;

Apropriação indébita: quando alguém se apodera do celular em virtude de a posse ter sido dada pelo próprio segurado.

*Consulte as condições gerais para ver as exclusões completas.

Furto Simples

Coberturas

Furto Simples:
O celular é subtraído sem transposição, rompimento ou destruição de obstáculo que o protege.

Por exemplo, o smartphone é furtado de cima da mesa, em uma lanchonete, após a vítima levantar-se para ir ao banheiro.

Exclusões Específicas

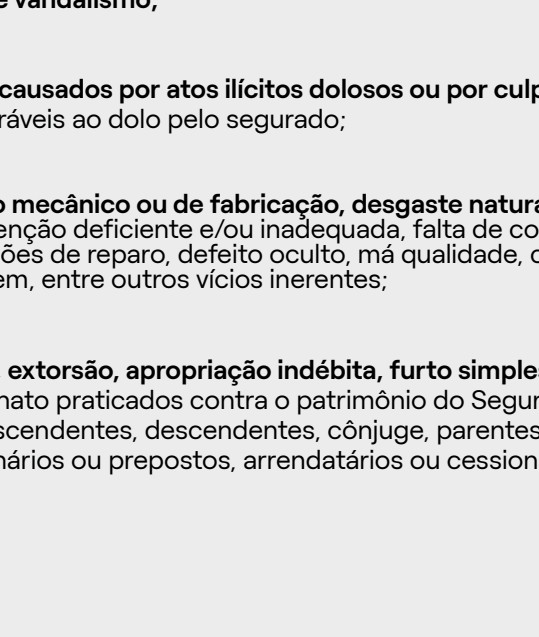
Furto em decorrência de abandono do equipamento segurado;

Roubo e qualquer outra modalidade de furto não coberto, como por exemplo, mediante arrombamento;

Desaparecimento, perda ou extravio do celular segurado.

*Consulte as Condições Gerais para ver as exclusões completas.

Transações digitais e Pix



Coberturas

Após o roubo, furto ou furto simples do celular segurado, são realizadas transações com uso dos cartões cadastrados na carteira digital ou no aplicativo bancário instalados no aparelho em nome do segurado.

Por exemplo, o celular foi roubado e fizeram compras com o cartão de crédito cadastrado na carteira digital por aproximação.

Importante: Somente haverá cobertura para as transações ocorridas no período entre o roubo ou furto até a comunicação junto às instituições bancárias ou comprovante de bloqueio do IMEI, o que ocorrer primeiro, por no máximo 12 (doze) horas;

Para validade desta cobertura, o segurado deverá instalar o aplicativo da Porto e ativar/permitir o compartilhamento da geolocalização, mantendo-o ativo durante toda a vigência da apólice, sob pena de Perda de Direito à indenização;

Exclusões Específicas

Manipulação psicológica do segurado para a execução de ações como transferências bancárias ou divulgação de informações confidenciais, como dados bancários e senhas;

Eventos ocorridos posteriormente ao aviso de bloqueio do celular segurado ou após o período de 12 (doze) horas a contar do evento;

Qualquer outra modalidade de furto previsto em lei, estelionato e apropriação indébita;

Ataque cibernético, furto mediante fraude por meio de dispositivo eletrônico ou informático, invasão de dispositivo móvel ou informático;

*Consulte as Condições Gerais para ver as exclusões completas.

Quebra accidental

Coberturas

Imagine que você tropeçou e o equipamento caiu da sua mão, isso é um exemplo de quebra accidental.

Quando ofertada garante até 5 (cinco) Máximo de indenização informado na apólice os danos causados ao equipamento segurado em decorrência de:

- Queda accidental;
- Danos involuntários causados ao equipamento;
- Oxidação;
- Danos involuntários causados por água/líquido;
- Danos elétricos causados por curto circuito, variações anormais de tensão, calor gerado acidentalmente por eletricidade, descargas elétricas, eletricidade estática, bem como os danos causados pela queda de raio.

Exclusões Específicas

Além dos Bens Excluídos e Exclusões Gerais constantes nestas Condições Gerais, estarão excluídas ainda:

Danos causados por atos intencionais;

Má utilização e desgaste natural por uso do aparelho;

Utilização inadequada do equipamento ou a não cumprimento das instruções do fabricante constantes no Manual de Instruções;

Defeito funcional que não tenha sido originado por Quebra Acidental;

Danos preexistentes a contratação do seguro.

*Consulte as Condições Gerais para ver as exclusões completas.



Exclusões Gerais

Hipóteses não cobertas por qualquer plano:

Atos de autoridade pública, salvo para evitar propagação de danos cobertos por este contrato;

Vírus de computador ou qualquer outro sistema eletrônico;

Perda, dano, destruição, distorção, apagamento, corrupção ou alteração de dados a partir de qualquer causa;

Danos morais, despesas fixas, lucros cessantes e outros prejuízos indiretos, mesmo que resultantes de riscos cobertos;

Atos de vandalismo;

Danos causados por atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparáveis ao dolo pelo segurado;

Defeito mecânico ou de fabricação, desgaste natural pelo uso, manutenção deficiente e/ou inadequada, falta de conservação, operações de reparo, defeito oculto, má qualidade, corrosão, ferrugem, entre outros vícios inerentes;

Roubo, extorsão, apropriação indébita, furto simples e estelionato praticados contra o patrimônio do Segurado por seus ascendentes, descendentes, cônjuge, parentes, funcionários ou prepostos, arrendatários ou cessionários;

Apropriação ou destruição por força de regulamentos alfandegários ou qualquer autoridade que possua os poderes para assim proceder;

Contrabando, transporte e comércio ilegais;

Perda, desaparecimento e/ou extravio do bem segurado;

Abandono do equipamento segurado;

Inobservância das condições normais de uso e manutenção do smartphone e/ou acessórios;

Qualquer tipo de clonagem, vazamento de dados e invasão de dados;

Perda de informações contidas em agendas, contatos e /ou memória do equipamento;

Equipamento cujo número de identificação ou de série tenha sido removido ou adulterado;

Danos, defeitos e/ou avarias preexistentes à contratação do seguro.

*Consulte as Condições Gerais para ver as exclusões completas.

03 Como contratar o Seguro



1 Confirma em nosso site as condições gerais do seguro

Em nosso site você pode conferir nossos planos, cobertura e conferir as condições gerais do Seguro Celular!

2 Informe seus dados e obtenha sua cotação

De forma simples, você preencherá suas informações direto no site, ou através do seu corretor.

3 Aceite da Proposta

Após verificar os valores da sua cotação e aceitar a proposta, prossiga para etapa de vistoria direto no app da Porto.

4 Realização de Vistoria no app da Porto

A Porto poderá solicitar: Nesta etapa você realizará a validação e verificação através do app da porto com apenas 3 passos direto no aparelho segurado.

5 Análise da Proposta

Prazo

a) O prazo de análise é de até 15 dias da data de envio da proposta.

b) Poderão ser solicitados documentos, suspendendo o prazo até que sejam entregues.

c) Caso a Porto não se manifeste neste prazo, seu seguro estará aceito.

A Porto agora irá analisar as informações da sua proposta e reserva o direito de aceitar ou recusar o seguro.

Se aprovado, em até 48 horas você já recebe sua apólice e poderá desfrutar da segurança e de todos os benefícios do seu Seguro Smartphone!

O Seguro Celular da Porto Seguro possui vigência de 365 dias, sem carência, a partir da emissão da apólice do seguro, que é enviada para o seu e-mail cadastrado, após a realização e aprovação de todo o processo de contratação. Garantir 1 ano inteiro de proteção para o seu aparelho é com a Porto.

Em caso de negativa:
A proposta de seguro será devolvida juntamente com carta informando o motivo da recusa.

6 Pagamento do Seguro

Você poderá pagar este seguro à vista ou parcelado em até 12x. **Lembrando que, se o pagamento for com o cartão Porto Bank, você tem 5% de desconto.**

Após a Aprovação, realização da vistoria, análise da Porto e pagamento do seguro. Seu aparelho estará protegido!

ATENÇÃO

Consequências da inadimplência:

Cancelamento integral e automático do seguro, caso seja pagamento à vista ou da 1ª parcela.

No caso do não pagamento das parcelas subsequentes à primeira, o seguro terá sua vigência ajustado ou reduzida, de acordo com a Tabela de Prazo Curto existente nas Condições Gerais.

Após a confirmação de pagamento e realização da vistoria o seu seguro passará por uma análise e após a confirmação de pagamento já estará ativo e você poderá visualizar a sua apólice completa no aplicativo ou portal do cliente quando quiser.

Baixe o App e consulte o seu Corretor.



Renovação

Contratações via loja Porto o cliente receberá 30 dias antes da data final de vigência um e-mail onde poderá escolher se renovará automaticamente.

Para as contratações através do corretor o processo de renovação do seu seguro deverá ser realizada pelo próprio Corretor. Fique atento ao fim da vigência, para não ficar sem proteção! Consulte seu corretor.

04 Como acionar a Porto em caso de Sinistro

Sinistro é a ocorrência de um evento previsto na sua apólice. Ou seja, é um incidente danoso ao seu celular.

Passo a passo para acionar seu Seguro Smartphone:

01 Realizar aviso de Sinistro

O aviso do sinistro pode ser realizado pelo aplicativo do Whatsapp, através do site da Porto, através do seu corretor ou ligando na central de atendimento.

02 Enviar Informações e Documentos Necessários

Durante a análise do sinistro, alguns documentos poderão ser solicitados pela Porto.

Comp:

- Nota fiscal de aquisição do celular e/ou invoice e/ou cupom fiscal e/ou outro documento que comprove a preexistência do Smartphone.

O segurado deverá comprovar a preexistência do Smartphone por meio de Nota Fiscal, comprovante de pagamento, recibo de compra/venda, manual dentre outros documentos habéis.

Clique aqui para acessar a lista dos documentos essenciais para análise.

03 Tudo pronto! Agora é só aguardar.

Em caso de indenização a Porto pagará em dinheiro via transferência bancária para conta do segurado, em até 3 dias úteis após o envio de toda a documentação necessária.

05 Pagamento da Indenização

Caso seja reconhecido o direito à cobertura

Franquia

Em cada sinistro indenizável, parcial ou total, você terá uma Franquia de 25% do valor da indenização. Por exemplo, supondo que o seu celular tenha sido furtado, você acionou o seguro e a indenização ficou em R\$ 1.000. Aplicando a franquia de 25%, você receberia a indenização de R\$ 750 da Porto.

Desconto: você pode reduzir o valor da Franquia para 20% de forma bem simples: basta baixar o App Porto para concluir sua contratação, compartilhar a localização e aceitar receber ofertas personalizadas. Sendo assim, no exemplo anterior, você receberia R\$800 da Porto de indenização.

Limite Máximo de Indenização

Consiste no limite máximo de responsabilidade por parte da Porto para cada cobertura contratada. O valor desse limite estará descrito na sua apólice.

Perda Total: Ocorrerá recuperação do celular o custo da reparação ou substituição quando o celular atingir ou ultrapassar 75% do valor de um novo. Nos casos de indenização além do desconto da POS, serão deduzidos o valores das parcelas em aberto correspondente ao seu seguro.

Determinação dos Prejuízos Indenizáveis: a Porto utilizará o Método Compensativo Direto de Dados de Mercado, que consiste em apurar o valor de mercado por meio de orçamentos de bens com características iguais e/ou similares ao seu celular, no estado em que o equipamento se encontrava no dia anterior à ocorrência do sinistro, desde que haja mercado para o bem usado. A Porto utilizará o valor atualizado do aparelho no mercado no dia anterior à ocorrência do sinistro "por meio de orçamento de bens".

Concorrência de Apólices

O que ocorre caso você contrate mais de um seguro que se aplique aos mesmos bens?

Você deverá comunicar sua intenção a todas as seguradoras envolvidas, sob pena de perder o direito à indenização.

Uma vez comunicado à seguradora, na ocorrência de sinistro, a distribuição de responsabilidade de cada uma será realizada segundo o cálculo e critérios estabelecidos nas Condições Gerais.

Salvados

O que devo fazer com o celular danificado após o sinistro?

O seu celular e/ou acessórios danificados no sinistro são considerados "salvados" você deve tomar todos os cuidados pois a Porto poderá recolher os aparelhos para que haja indenização.

Cancelamento

Este seguro poderá ser cancelado integralmente a qualquer hora pelo segurado ou pela Porto, mediante acordo entre as partes.

Atenção! O Seguro pode ser cancelado imediatamente caso:

1. O Segurado não fizer declarações verdadeiras ou completas ou omitir informação que possa ter influência na aceitação do seguro pela seguradora ou na determinação do seu valor;

2. Fraude, dolo ou culpa grave do Segurado.

3. Ocorrendo alguma das hipóteses de Perda de Direitos, previstas nas Condições Gerais.

Direito de Arrependimento

O segurado poderá desistir do seguro contratado no prazo de 7 dias corridos a contar do recebimento da apólice, pelo mesmo meio utilizado para contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados, desde que não tenha sido utilizado nenhum serviço da apólice.

06 Canais de Atendimento

Sinistro

(11) 3366-3110 – Grande São Paulo
3004-6268 – Capitais e regiões metropolitanas
0800 727 8118 – Demais Localidades

Central de Atendimento

(11) 3366-3110 – Grande São Paulo
30,4-6268 – Capitais e regiões metropolitanas
0800 727 8118 – Demais Localidades

WhatsApp: (11) 3003-9303
Portal do cliente: www.portoseguro.com.br/cliente

Demais Assuntos

SAC – Cancelamento e Reclamações: 0800 727 2765
Atendimento exclusivo para deficientes auditivos: 0800 727 8736
Ouvidoria: 0800 727 1184

Baixe o App e consulte o seu corretor

