REGULAMENTO DA OFERTA: INSTALAÇÃO DE AR- CONDICIONADO E PRIMEIRA LIMPEZA

1. INTRODUÇÃO

Apresentamos a seguir as Condições Específicas e Gerais aplicáveis ao modelo de contratação com concessão de benefício cortesia, "**INSTALAÇÃO DE AR- CONDICIONADO E PRIMEIRA LIMPEZA"**, prestado pela PORTO SERVIÇO S.A., inscrita no CNPJ sob o no 51.430.503/0001-38, com sede no Município de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Rio Negro, 500, 5º Andar, Bairro Alphaville Centro Industrial, CEP 06454-000, conforme detalhamento de escopo e aplicabilidade abaixo.

O presente termo regerá os direitos e as obrigações advindos da contratação do INSTALAÇÃO DE AR- CONDICIONADO E PRIMEIRA LIMPEZA. Ao realizar a compra do serviço elegível, o Cliente reconhece e declara que leu atentamente o presente termo e que aceita todas as disposições nele contidas, assim como suas condições, limitações e exigências.

Objetivo: Na contratação e pagamento do serviço de Instalação de Ar-Condicionado, o Cliente ganha como cortesia a primeira Limpeza para o mesmo equipamento instalado.

2. REGULAMENTO DA OFERTA

Vigência e Período de Adesão: A presente promoção é válida exclusivamente para as contratações do serviço principal realizadas dentro do período estipulado neste regulamento, compreendido entre 04/11/2026 e 30/11/2026, podendo ser prorrogada ou encerrada antecipadamente a critério da Porto Serviço mediante aviso nos canais oficiais.

Janela de Agendamento: A limpeza cortesia deverá ser agendada e realizada exclusivamente entre o 6º (sexto) e o 7º (sétimo) mês (de 180 a 210 dias) contados a partir da data de conclusão da instalação. Decorrido o prazo de 210 dias sem solicitação, o benefício expira automaticamente.

Vínculo Restrito: A cortesia é pessoal, intransferível e válida exclusivamente para o mesmo aparelho e no mesmo endereço em que a instalação foi realizada.

Caráter Bônus: A limpeza é concedida a título de bônus não cumulativo, não sendo conversível em dinheiro, desconto na instalação ou substituição por outros serviços.

Condição do Equipamento: O aparelho deve estar em perfeito funcionamento e conservação na data da limpeza. Caso apresente defeitos pré-existentes ou avarias a limpeza não será realizada.

Regulamento Completo: A participação e utilização desta promoção estão sujeitas às regras do Regulamento da Oferta, disponível neste documento.

3. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

INSTALAÇÃO DE AR-CONDICIONADO

Apresentamos a seguir as Condições Específicas para o serviço de Instalação de Ar-Condicionado, conforme detalhamento de escopo e aplicabilidade abaixo.

Aplicabilidade: Aparelhos do modelo Split Hi-Wall com potência máxima de até 30.000 BTUs (compreendidos nas faixas comerciais de 7.000 a 12.000 BTUs e de 16.000 a 30.000 BTUs).

Como é realizado: na data agendada, o prestador avalia o(s) item(ns) e segue os

procedimentos para a execução do serviço:

- Verificação das medidas do produto e dimensões do local, orientando o melhor lugar para instalação;
- Verificação das condições elétricas para a instalação e orientação para que o cliente providencie a infraestrutura elétrica que permita a instalação;
- Instalação da unidade condensadora e evaporadora do aparelho;
- Demonstração de uso e orientações sobre funcionalidades básicas do produto.

Importante: A contratação abrange a instalação de 1 (um) aparelho novo em locais com altura limitada a 3 (três) metros por acesso interno.

Contempla

- Fornecimento de até 3 (três) metros de tubulação linear entre a unidade condensadora e evaporadora (tubulação de cobre);
- Fornecimento do isolamento térmico da tubulação de conexão;
- Fornecimento de cabo PP, até 3 (três) metros, para conexão elétrica entre a unidade condensadora e evaporadora;
- Furação reta na parede do ambiente interno para o externo;
- Fornecimento de carga de gás refrigerante adequada ao modelo do equipamento, se necessário;
- Fornecimento e fixação do suporte de parede metálico do tipo L para a condensadora (Unidade Externa);

Serviços NÃO Inclusos

- O produto deve estar no domicílio, o aparelho deverá estar próximo ao local de instalação;
- Instalação de equipamentos de ar-condicionado de janela, cassete e piso teto e modelo multi split.
- Serviços de reparo ou instalação elétrica, instalação de tomadas e disjuntores, puxar ponto de energia 220V, transformação de ponto 110V em 220V);
- Não realizamos serviços hidráulicos e infraestrutura de dreno;
- Troca de peças e manutenção do equipamento;
- Instalação de equipamentos auxiliares (Automação);
- Logística de entrega do equipamento;
- Carga de gás em caso de vazamento do produto (Ex: Serpertina);
- Serviços em locais altos ou de difícil acesso (Acima de 3 metros que exigem andaimes, cordas e alpinistas industriais ou que exijam NR35);
- Fornecimento de acessórios, pés, abraçadeiras, troca de peças e manutenção do equipamento;
- Serviços de alvenaria, pintura, marcenaria (furação em móveis), cortes em pedras, gesso forros e lajes;
- Aplicação de gesso, massa corrida, pintura, serralheria ou qualquer tipo de acabamento;
- Não fornecemos suportes de condensadora especiais ou em aço inox, desinstalações de equipamentos pré-existentes e não fazemos serviços de recomposição de tetos, forros, paredes, gessos, lajes e serviços de pedreiro.
- Não fazemos a desinstalação e transporte ou descarte de produtos antigos do cliente;
- Instalações fora das recomendações do fabricante (fora de eixo, altura recomendada, próximo a locais perigosos, dentre outros) e uso de acessórios que

não sejam originais ou aceitos pelo fabricante;
- Instalação de equipamentos usados;
- Fornecimento de qualquer material que não esteja descrito neste documento.

Condições para Execução do Serviço

- É necessário a presença de um responsável maior de 18 anos no local para acompanhamento do serviço, caso contrário o serviço não será realizado e será cobrada a taxa de visita do prestador;
- É de responsabilidade do Cliente obter as autorizações necessárias para a instalação, permissão do síndico ou administradora, ART, autorizações CREA, (quando necessárias), da prefeitura (Alvará de reforma);

Condições de Uso

Caso o serviço contratado não seja realizado por situação cuja responsabilidade seja da Prestadora, o cliente poderá agendar para outra data, sem ônus.

Será considerado como Visita Realizada, com a consequente possibilidade de cobrança da Taxa de Visita, toda vez que o serviço agendado for impedido de ser concluído por motivos alheios à Empresa/Prestador, isso inclui, mas não se limita a:

- Ausência do Cliente ou de um responsável legal (maior de 18 anos) no local de atendimento;
- Impossibilidade de acesso do Prestador ao local agendado por falta de liberação;
- Quando o serviço for solicitado para situação ou evento não atendido ou item não previsto neste documento;
- Quando o serviço exigir a aquisição de peças por parte do Cliente sem retorno para conclusão.

O valor da taxa de visita é de R$120,00 (cento e vinte reais), podendo sofrer alterações (consulte no momento da contratação).

Garantia: a garantia sobre o(s) serviço(s) contratado(s)é de 90 (noventa) dias, a contar da data de conclusão e entrega do serviço ao cliente.

LIMPEZA DE AR CONDICIONADO

Apresentamos a seguir as Condições Específicas para os serviços de limpeza de ar condicionado.

Aplicabilidade: Modelo Split Hi-Wall (comum e inverter) com potência máxima de até 30.000 BTUs e altura limitada a 3 (três) metros por acesso interno.

Consiste na higienização completa do aparelho (serpentina, bandeja, turbina, filtros e máscara) dos modelos Split Hi-Wall comum e inverter, por meio de produtos higienizadores e bactericidas, garantindo a limpeza completa sem desmontar e/ou retirar o equipamento.

Como é realizado: na data agendada, o prestador avalia o(s) item(ns) e segue os procedimentos para a execução do serviço:

- Preparação do local (Organização e Proteção);
- Remoção da máscara do ar-condicionado;
- Fixação do Coletor;
- Aplicação de água no interior do aparelho;
- Aplicação de detergente desengraxante no interior do aparelho (ação por 10 minutos);

- Acionamento da limpadora a vapor;
- Enxágue;
- Aplicação do produto antibacteriano no interior do aparelho (sem enxágue);
- Reinstalação da máscara do ar-condicionado.

Importante: A contratação abrange a limpeza, após 6 meses, do mesmo aparelho instalado.

Garantia: A Garantia sobre o(s) serviço(s) contratado(s) é de 30 (trinta) dias, contados da data de execução e refere-se apenas a mão de obra de higienização.

Exclusões:

- Troca e substituição de gabinetes, bandejas e componentes estéticos;
- Recondicionamento ou recuperação de peças ou componentes do equipamento;
- Reparos em controles remotos;
- Acabamento fino (pedreiro, gesso);
- Reparo da tubulação de drenagem/mangueira, de gás e cabeamento elétrico;
- Higienização em aparelhos instalados com altura superior a 3m;
- Modelos portáteis, cassete (teto), janela, bi split e tri split, multi split e inverter;
- Manutenção reversiva ou instalação do equipamento;
- Deslocamento e reposicionamento de móveis; Locais externos, de difícil acesso ao prestador.

Condições de Uso

- Caso o serviço contratado não seja realizado por situação cuja responsabilidade seja da Prestadora, o cliente poderá agendar para outra data, sem ônus.
- Será considerado como Visita Realizada, com a consequente possibilidade de cobrança da Taxa de Visita, toda vez que o serviço agendado for impedido de ser concluído por motivos alheios à Empresa/Prestador, isso inclui, mas não se limita a:

1. Ausência do Cliente ou de um responsável legal (maior de 18 anos) no local de atendimento;
2. Impossibilidade de acesso do Prestador ao local agendado por falta de liberação;
3. Quando o serviço exigir a aquisição de peças por parte do Cliente sem retorno para conclusão.

- O valor da taxa de visita é de R$120,00 (cento e vinte reais), podendo sofrer alterações (consulte no momento da contratação).

CONDIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA PRIMEIRA – Da Aplicabilidade e Estrutura Normativa

1.1. O presente instrumento estabelece as Condições Gerais, garantias e diretrizes contratuais aplicáveis a toda e qualquer contratação de serviço, ação comercial, campanha promocional ou concessão de benefícios promovidos pela Porto Serviço, abrangendo as soluções e categorias de serviços disponibilizadas em seus canais oficiais e portal institucional, tais como serviços para Auto e Bike, Serviços Gerais e Residenciais, Encanador, Eletricista, Limpeza, Ar-Condicionado, Chaveiro, Eletrodomésticos, Serviços de Gás e Combos de Serviços.

1.2. Os parâmetros e especificações particulares de cada ação comercial serão disciplinados em Condições Específicas, as quais atuam de forma complementar a estas Condições Gerais, aplicando-se conjuntamente a cada contratação ou participação efetuada.

1.3. A participação em qualquer ação comercial ou a aquisição de produtos e serviços a ela vinculados implica a aceitação integral e irrestrita destas Condições Gerais e a observância dos termos fixados nas respectivas Condições Específicas.

CLÁUSULA SEGUNDA – Da Natureza Jurídica dos Benefícios

2.1. Todo e qualquer benefício, bônus, incentivo ou cortesia concedido pela Porto Serviço representa vantagem promocional outorgada a título de liberalidade vinculada, regida pela boa-fé objetiva e pelo equilíbrio contratual (Arts. 421 e 422 do Código Civil).

2.2. Salvo disposição em contrário nas Condições Específicas, os benefícios promocionais:

a) Não possuem caráter pecuniário resgatável, sendo vedada sua conversão em dinheiro, a concessão de abatimento no valor de contratações principais ou a substituição por outros produtos ou serviços;

b) Possuem caráter pessoal, intransferível e não cumulativo com outras ações comerciais, vinculando-se estritamente ao cliente elegível e ao bem, equipamento, veículo ou local associado à contratação.

2.3. As ações comerciais fundamentadas no cumprimento de critérios objetivos de adesão independem de álea, sorteio ou competição, configurando concessão direta de vantagem comercial (Lei nº 5.768/1971). Por conseguinte, a fruição do benefício prescinde de autorização regulatória prévia de distribuição de prêmios, vinculando-se estritamente ao cumprimento das Condições Específicas.

CLÁUSULA TERCEIRA – Da Vigência, Janela de Atendimento e Caducidade

3.1. As ações comerciais terão vigência por prazo estipulado nas Condições Específicas, em estrita observância ao dever de informação clara e ostensiva (Arts. 6º, III, e 31 do CDC).

3.2. Os prazos e as condições para solicitação, resgate, agendamento, acionamento ou fruição do benefício serão estipulados nas Condições Específicas.

3.3. O descumprimento dos prazos e requisitos fixados para a solicitação ou fruição da vantagem implicará a caducidade automática do direito ao benefício, de pleno direito, sem que assista ao cliente qualquer direito a ressarcimento, conversão ou compensação.

3.4. Nas ofertas cujo benefício dependa de agendamento prévio ou disponibilidade operacional, caso o cliente solicite o atendimento tempestivamente e a Porto Serviço não disponha de capacidade técnica ou agenda no período, o prazo de validade do benefício ficará suspenso até

a primeira data ou janela viável oferecida pela prestadora, salvo disposição diversa nas Condições Específicas.

CLÁUSULA QUARTA – Das Condições de Execução e Exclusões Gerais de Escopo

4.1. A execução de qualquer serviço fica condicionada à confirmação de viabilidade técnica e operacional, devendo o bem, equipamento, veículo, local ou sistema objeto do atendimento apresentar condições mínimas de segurança, conservação e livre acesso.

4.2. A identificação de desconformidades técnicas pré-existentes, avarias estruturais, adulterações ou descumprimento de normas oficiais e dos fabricantes autoriza a recusa legítima da prestação, sem qualquer encargo ou dever de compensação por parte da Porto Serviço.

4.3. Salvo quando expressamente previstos nas Condições Específicas, estão excluídos do escopo de qualquer promoção ou prestação de serviço:

a) **Insumos e Componentes:** Fornecimento, substituição ou recondicionamento de peças, materiais, fluidos, peças de reposição ou equipamentos não contratados;

b) **Serviços Complementares:** Obras, adequações de infraestrutura, reformas, montagens, pintura ou intervenções em sistemas e redes utilitárias que extrapolem o ponto exato da prestação contratada;

c) **Acessibilidade e Segurança:** Atendimentos em locais de risco à integridade física do prestador, de difícil acesso ou que exijam equipamentos especiais de movimentação e ancoragem não previstos na oferta;

d) **Remoção e Guarda de Bens:** Deslocamento, transporte, guarda ou remoção de móveis, objetos pessoais, veículos ou carga do cliente, ressalvados os serviços cujo objeto precípuo seja o reboque/guincho contratado.

CLÁUSULA QUINTA – Do Atendimento, Frustração da Prestação e Cancelamento

5.1. Cumpre ao cliente assegurar o livre acesso ao bem, veículo ou imóvel objeto da prestação, prestar as informações necessárias, obter as autorizações de terceiros exigíveis e garantir a presença de pessoa maior de 18 (dezoito) anos e capaz para acompanhar o atendimento e assinar o termo de conclusão ou ordem de serviço.

5.2. Nas ofertas que envolvam prestação de serviços, se o atendimento for impossibilitado por razões operacionais imputáveis exclusivamente à Porto Serviço, garantir-se-á ao cliente o reagendamento sem encargos ou a prorrogação do prazo da oferta, salvo solução diversa prevista nas Condições Específicas.

5.3. Nas ofertas que envolvam deslocamento técnico ou envio de modal de socorro, ensejará a cobrança de Taxa de Deslocamento/Visita ou a perda do direito ao benefício, conforme fixado nas Condições Específicas, a frustração da prestação decorrente de:

a) Ausência de responsável maior de 18 anos e capaz no local, ponto de encontro ou janela de horário combinada;

b) Recusa, impossibilidade de acesso ou não localização do bem, veículo ou imóvel;

c) Inviabilidade de execução decorrente de desconformidade técnica, avaria pré-existente, falta de documentação do bem ou risco operacional identificado no local;

d) Solicitação de cancelamento ou reagendamento comunicada em prazo inferior ao

limite estipulado na oferta.

CLÁUSULA SEXTA – Das Garantias Legais e Limitação de Responsabilidade

6.1. A Porto Serviço concede garantia legal sobre a mão de obra empregada na execução dos serviços nos prazos estabelecidos no Artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor (30 dias para serviços não duráveis e 90 dias para serviços duráveis), contados da data de conclusão do atendimento, ressalvados prazos superiores expressamente previstos nas Condições Específicas.

6.2. A garantia restringe-se estritamente à mão de obra prestada, não cobrindo vícios decorrentes de mau uso, intervenção de terceiros não autorizados, desgaste natural ou falhas estruturais, mecânicas, elétricas e de componentes do próprio bem, veículo ou equipamento.

6.3. Peças, materiais, componentes ou equipamentos eventualmente fornecidos por terceiros ou pelo próprio cliente regem-se pelas garantias dos seus respectivos fabricantes ou fornecedores (Arts. 12 e 13 do CDC), eximindo-se a Porto Serviço de qualquer responsabilidade por vícios de fabricação ou inadequação do insumo fornecido pelo consumidor.

CLÁUSULA SÉTIMA – Do Direito de Arrependimento e Rescisão

7.1. Para contratações realizadas fora do estabelecimento comercial (canais digitais, telefone ou e-commerce), assiste ao cliente o direito de arrepender-se no prazo de até 7 (sete) dias corridos, contados da contratação, nos termos do Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor e do Decreto nº 7.962/2013, desde que a prestação do serviço não tenha sido integralmente executada a seu pedido antes do decurso do prazo.

7.2. A rescisão ou o cancelamento do contrato ou serviço principal, por qualquer causa, acarreta a extinção automática e imediata de qualquer benefício, cortesia ou vantagem a ele vinculada que ainda não tenha sido usufruída.

CLÁUSULA OITAVA – Da Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

8.1. A Porto Serviço realiza o tratamento dos dados pessoais do cliente em estrita observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), para as finalidades operacionais necessárias à prestação dos serviços, execução de ações comerciais, prevenção à fraude e cumprimento de obrigações legais e regulatórias, nos termos da Política de Privacidade disponível em https://www.portoseguro.com.br/privacidade.

8.2. O cliente declara-se ciente de que a Porto Serviço poderá utilizar os meios de contato fornecidos para o envio de communications operacionais, confirmações de atendimento, geolocalização, lembretes de prazos e notificações de serviço via canais eletrônicos e mensagens ativas, observadas as diretrizes fixadas na referida Política de Privacidade.

CLÁUSULA NONA – Disposições Gerais e Foro

9.1. A nulidade ou ineficácia declarada de qualquer dispositivo destas Condições Gerais não afetará a validade e exequibilidade das demais cláusulas.

9.2. A Porto Serviço reserva-se o direito de alterar, suspender ou encerrar ações comerciais para novas adesões mediante comunicação prévia em seus canais oficiais, garantindo-se os direitos adquiridos pelas contratações já aperfeiçoadas.

9.3. Aplica-se a legislação brasileira ao presente instrumento, ficando eleito o foro do domicílio do consumidor para dirimir quaisquer litígios dele decorrentes, nos termos do Artigo 101, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor.