

CASA EM DIA

Apresentamos a seguir as Condições Específicas para o modelo de contratação Casa em dia, 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 Casa em dia. Ao realizar a compra, 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

O Casa em Dia tem por objetivo disponibilizar ao Cliente a prestação de serviços residenciais diversos, destinada exclusivamente à execução de intervenções de baixa complexidade, tais como manutenções ou consertos elétricos e hidráulicos, desentupimentos e fixações, de acordo com os serviços, limites e regras pré estabelecidos neste documento.

A contratação possui o valor estipulado inicial e mínimo de R\$ 299,90 (duzentos e noventa e nove reais e noventa centavos), correspondente à escolha do primeiro item. A inclusão de serviços adicionais ensejará o acréscimo proporcional de valores, conforme a tabela de preços vigente no canal de vendas no momento da seleção.

SERVIÇOS INCLUÍDOS

O Cliente poderá solicitar os serviços de consertos elétricos, hidráulicos, serviços de fixação e desentupimentos de ramais internos, conforme listagem, condições, escopo e limitações descritos neste termo.

O Cliente deverá providenciar todos os materiais necessários para a prestação de serviços antes do agendamento do período contratado.

Em virtude de situações excepcionais, poderá ocorrer atraso na chegada do Prestador ao local do atendimento, extrapolando o período inicialmente selecionado. Neste cenário o Cliente será informado.

ELEGIBILIDADE

RESIDÊNCIAS HABITUAIS construídas integralmente em alvenaria, metal, vidro, madeira ou mista com telhado de material incombustível.

O Cliente deverá, no ato da solicitação do serviço, informar os dados da residência para qual os serviços serão realizados, não sendo possível a execução em outro endereço.

Escopo dos serviços: a execução dos serviços está vinculada ao cumprimento das condições estabelecidas no descritivo técnico dos serviços contratados. É responsabilidade do Cliente

consultar as condições e a elegibilidade ao atendimento. A não observância desses critérios, que impeça a realização dos serviços, poderá implicar na cobrança de taxa de serviço, conforme previsto neste documento.

PAGAMENTO

O Cliente poderá realizar, a seu critério, o pagamento à vista ou parcelado no cartão de crédito de acordo com a política comercial de parcelamento disponível no momento da contratação. As peças, quando necessárias, para a efetivação dos serviços, são de responsabilidade do Cliente. A visita de retorno decorrente da necessidade de compra de peças pelo Cliente deverá ser solicitada pelo Cliente e ocorrer no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, a contar da data do atendimento original. Superado tal prazo, haverá a necessidade de que o serviço seja novamente contratado pelo Cliente, para sua finalização.

Os preços e/ou ofertas e seus respectivos prazos serão válidos de acordo com as informações constantes nos canais oficiais de venda da Porto Serviço. Caso não haja indicação de prazo, a condição será válida por até 2 (dois) dias corridos.

CANCELAMENTO

Para qualquer contratação feita em nossos canais oficiais de vendas, o direito de arrependimento é garantido ao Cliente, conforme estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor.

a) Cancelamento pelo Cliente:

- i) **Antes do Início dos Serviços:** O Cliente pode cancelar a contratação a qualquer momento antes do início da execução dos serviços, sem qualquer ônus, observado o prazo de 7 (sete) dias previsto no Código de Defesa do Consumidor.
- ii) **Após o Início dos Serviços:** Após a execução dos serviços, não será permitido o cancelamento. O serviço será considerado como iniciado para fins de cancelamento nas duas horas que antecedem o início da execução agendada.

- b) **Cancelamento pela Porto Serviço:** Reservamo-nos o direito de cancelar a prestação de serviços em casos de força maior, impossibilidade de execução do serviço ou falta de condições de segurança, sempre comunicando o Cliente com antecedência e oferecendo alternativas.

Caso o cancelamento da contratação ocorra no período de 2 (duas) horas antes que anteceda a execução dos serviços, será cobrada a taxa de visita prevista neste documento.

Restituição de valores: Quando realizado o cancelamento da contratação, dentro dos prazos previstos neste documento, o valor pago pelo cliente será devolvido de acordo com a opção de pagamento selecionada por ele no momento da compra, seguindo as regras abaixo:

- a) **Cartão de crédito:** a Porto Serviço solicitará à administradora do cartão o estorno do débito, que poderá ocorrer em até 02 (duas) faturas subsequentes, a depender do vencimento da fatura. Uma vez solicitado o estorno, lembramos

que esse procedimento passa a ser de responsabilidade exclusiva da administradora do cartão.

AGENDAMENTO E CONDIÇÕES DE USO

A execução do(s) serviço(s) deve ser realizada na data de agendamento e período selecionados no momento da contratação. Casos seja necessário mais de 2h para execução dos serviços selecionados, nossa equipe poderá entrar em contato para agendar uma nova data para a finalização dos serviços restantes.

Caso o Cliente precise reagendar o serviço, o serviço poderá ser remarcado, sem qualquer custo, desde que a solicitação seja realizada com antecedência mínima de 2 (duas) horas em relação ao horário previsto para o atendimento.

Uma vez solicitado o reagendamento, nos moldes do previsto no item acima, o prazo máximo para novo agendamento é de 30 (trinta) dias a contar da data de contratação.

Caso o prazo mínimo de reagendamento não seja cumprido, o valor total do serviço, pré-autorizado no meio de pagamento, será estornado, incidindo uma taxa de R\$120,00 (cento e vinte reais), em razão da disponibilidade e reserva de período. O valor poderá sofrer alterações (consulte no momento da contratação). Os valores correspondentes à taxa de serviço serão descontados dos valores já pagos pelo Cliente.

Caso a execução dos serviços seja realizada parcialmente para os serviços e quantidade previstos, por motivos do Cliente, o serviço será considerado integralmente prestado para fins de faturamento, permanecendo devido o valor total contratado em razão da disponibilidade técnica e mobilização da equipe. Não caberá reagendamento para realização em outra data ou estorno de valores proporcionais.

RESPONSABILIDADES E PRAZOS DE EXECUÇÃO

Responsabilidade da PORTO SERVIÇO: Caso um ou mais serviços contratados não sejam realizados por motivos de responsabilidade exclusiva da PORTO SERVIÇO, o Cliente terá direito ao reagendamento para uma nova data, sem qualquer custo adicional para a execução do serviço específico.

Responsabilidade do CLIENTE: assegurar o cumprimento dos requisitos mínimos estabelecidos para cada serviço, bem como observar as condições listadas abaixo, as quais incluem, mas não se limitam a:

- a) Estar presente ou designar um responsável maior de 18 anos no local e horário agendados para acompanhamento do serviço;
- b) Garantir a liberação em portarias, condomínios ou remover obstáculos que impeçam a entrada do prestador ao local do serviço;
- c) Garantir a compra ou aquisição de insumos ou peças para realização do serviço e solicitar o retorno do prestador, se necessário, dentro dos prazo estipulados. Garantir, designar um responsável ou providenciar meios ao prestador de realizar a compra de peças no dia do atendimento para a conclusão do serviço.
 - i) **Prazo para Retorno:** Nos casos em que a conclusão do serviço dependa da compra de peças pelo Cliente, o novo agendamento (visita

de retorno) deverá ser solicitado em até 20 (vinte) dias corridos, contados da data do atendimento original. Decorrido este prazo sem solicitação, o chamado será encerrado, sendo necessária a contratação de um novo serviço para a finalização do reparo.

- ii) Caso as situações acima previstas não sejam atendidas, o serviço será classificado como “Visita Realizada” gerando a cobrança da Taxa de Visita.

A PORTO SERVIÇO reserva-se o direito de isentar-se da responsabilidade pela conclusão do atendimento caso as peças necessárias para o reparo estejam comprovadamente indisponíveis ou fora de linha no mercado.

ÂMBITO GEOGRÁFICO

Os serviços abrangem solicitações para execução em **todo o território nacional**

GARANTIA

A Porto Serviço garante a qualidade de seus serviços nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Prazo de Garantia: A garantia sobre os serviços prestados é de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data da execução dos serviços. Para serviço não durável, o prazo legal de garantia é de 30 (trinta) dias corridos, a contar da data de conclusão e entrega do serviço ao cliente.

Cobertura da Garantia: A garantia cobre defeitos relacionados à mão de obra, desde que os vícios sejam decorrentes da má execução do serviço, observados os pontos abaixo indicados.

Exclusões da Garantia: A garantia não cobre:

- a) Defeitos decorrentes de mau uso, acidentes, negligência ou alteração do equipamento por terceiros após a prestação do serviço;
- b) Desgaste natural de peças ou componentes e defeitos destas;
- c) Serviços realizados por outros prestadores ou pessoas não autorizadas após a nossa intervenção;
- d) Problemas existentes no equipamento que não foram objeto do serviço/ acionado.

Acionamento da Garantia: Para acionar a garantia, o cliente deverá entrar em contato com nossa central de atendimento e agendar uma avaliação. Analisaremos o caso e, se constatado o vício coberto pela garantia, providenciaremos o reparo sem ônus adicionais.

CONDIÇÕES GERAIS, LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORMAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITO

Este contrato é regido pelas leis brasileiras. As partes se comprometem a empregar os melhores esforços para resolver de forma amigável todas as questões decorrentes da relação de consumo, comprometendo-se a utilizar os meios extrajudiciais de resolução de conflito.

As informações pessoais fornecidas pelos Clientes serão tratadas em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018). Para mais detalhes, consulte nossa Política de Privacidade disponível em <https://www.portoseguro.com.br/privacidade>.

A Porto Serviço reserva-se o direito de, a seu exclusivo critério, alterar esse termo e seus anexos, as regras aplicáveis à utilização dos pacotes, condições gerias, cidades e Estados atendidos, a discriminação dos serviços incluídos ou qualquer outro aspecto do pacote contratado, sem a necessidade de prévia notificação. A continuidade da assinatura após quaisquer uma dessas alterações constitui a plena aceitação das mudanças pelo cliente assinante.

A Porto Serviço reserva-se o direito de alterar os serviços deste plano a qualquer momento, bem como cancelar eventuais benefícios gratuitos oferecidos, e o cliente assinante poderá optar pelo cancelamento da adesão a qualquer momento conforme Política de Cancelamento descrito.

CONTATO

Caso tenha alguma dúvida, reclamação ou sugestão entre em contato conosco através do canal WhatsApp, pelo número (11) 96840-1194. (horário de atendimento: de 2ª. a 6ª. das 8:00 às 17:00 - horário de Brasília - exceto feriados).

SERVIÇOS E CONDIÇÕES GERAIS

FIXAÇÃO

Apresentamos a seguir as Condições Específicas para o serviço de Fixação, conforme detalhamento de escopo e aplicabilidade abaixo.

Oferece a mão de obra para instalação de:

- Olho mágico, trinco, tranca, fecho, batedor, prendedor ou veda porta em portas de madeira;
- Trilho ou varão de cortina - 3 peças ou mais;
- Varal de teto ou parede;
- Espelhos;
- Quadros, nichos, prateleiras ou lousa ou quadro branco/cortiça residenciais;
- Barras de apoio - 1 ou 2 peças;
- Barras magnéticas (para utensílios e ferramentas);
- Suportes, penduradores ou ganchos para plantas, vasos, porta chaves, porta casacos,
- Rede de descanso, utensílios para pets, vassouras e rodos, mangueira;
- Suportes, penduradores ou ganchos para bicicletas;
- Kit banheiro (parede), cozinha (parede) ou lavanderia (parede) - até 4 peças;
- Número de residência ou caixa de correio;
- Persianas ou bandôs.

Importante:

A contratação de 01 (um) serviço abrange a fixação de 1 (uma) ou mais peças de acordo com o informado no momento da contratação.

Serviços NÃO Incluídos:

- Desmontagem e reinstalação dos itens, para o mesmo ambiente ou em ambientes distintos do imóvel;
- Instalação, adequação ou substituição de itens em forros;
- Instalação, montagem, desmontagem ou substituição de: iluminação, cortinas, móveis ou painéis, aparelhos condicionadores de ar, home-theater, Blu-ray, videogame e similares, equipamentos esportivos e eletroeletrônicos portáteis e domésticos;
- Instalação de objetos de valor comercial ou sentimental (sem valor mensurável);
- Instalação de caixas de correio que envolva embutir o item na parede;
- Execução de reforço estrutural em paredes, pisos, tetos e painel de madeira;
- Fixação de itens por chumbamento em alvenarias (quebra e aplicação de concreto ou chumbadores químicos);
- Perfurações em colunas estruturais de concreto;
- Perfurações em acabamento de pedras ou mármore;
- Reparo, adequação ou substituição de portas e batentes;
- Instalação de suportes de TV;
- A seguradora e/ou os prestadores não se responsabilizam por danos decorrentes de perfurações pontuais exigidas pelo segurado ou por terceiros.

Condições para Execução do Serviço:

- A instalação será executada exclusivamente em portas ou janelas de madeira, e em paredes, pisos ou laje que suportarem o peso e funcionalidade do item, cuja altura não supere 3m (três) metros do piso;
- Antes das perfurações, o cliente deverá fornecer a planta atualizada do imóvel para evitar danos às tubulações e instalações elétricas;
- Fixação de quadros sem valor comercial e com dimensão máxima de 1,00m x 1,00m;
- Fixação de espelhos cuja dimensão não ultrapassar 1,20m x 1,20m e somente em paredes;
- Fixação de persianas ou bandôs com medida máxima de 1,40m de comprimento;
- Fixação de qualquer objeto em teto será precedida de avaliação, de acordo com o peso, fins de uso do objeto e a resistência estrutural do ponto onde se deseja perfurar;

- Haverá avaliação para perfuração de colunas ou vigas de madeira ou aço a fim de não comprometer a resistência estrutural.
- A responsabilidade pela compra de quaisquer peças, materiais e componentes específicos e necessários à execução dos serviços será sempre do Cliente.

ELETRICISTA

Requisitos: Dispositivos devem ser compatíveis com o circuito elétrico atual. O local do atendimento deve assegurar condições adequadas de segurança pessoal do técnico, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.

Oferece a mão de obra para:

- Restabelecimento básico de energia elétrica, limitado a dispositivos elétricos aparentes, desde que os problemas sejam causados por falhas no próprio componente ou na rede elétrica interna do imóvel;
- Realização de testes e substituição de dispositivos elétricos e de iluminação, conforme abaixo;
- Troca ou Instalação dos itens listados abaixo.

Descrição dos Itens:

- Spot
- Tomada
- Interruptor
- Campainha
- Chave de Força
- Disjuntor
- Fusível
- DPS
- IDR
- Chuveiro
- Resistência de chuveiro elétrico
- Resistência de ducha elétrica
- Resistência de torneira elétrica
- Resistência de aquecedor de água
- Lâmpada
- Reator eletrônico

Serviços NÃO Inclusos:

- Qualquer tipo de manutenção em caixa de entrada;
- Troca do disjuntor do padrão de entrada;
- Troca de fiação e/ou quadros de distribuição;
- Troca de soquetes queimados;
- Assistência em equipamentos de pressurização e aquecedores do tipo central e blindado;
- Assistência por danos ocasionado direta ou indiretamente pela queda de raio;
- Instalação, adequação e/ou substituição do circuito elétrico do imóvel;

- Reparos em portão elétrico, elevador, porteiro eletrônico, alarme, interfone, circuito interno de segurança, bomba d'água, refletor, lustre, Iluminação de fachada e fita de led e luminosos em geral;
- Adequação dos pontos de energia, em desacordo com as normas técnicas ABNT.

ENCANADOR

Requisitos: O local de instalação deve conter o ponto hidráulico pronto e compatível com a ligação do item dispositivo. O limite de altura para acesso interno (alçapão) ou externo (fachada), será de até 6m (seis metros) de altura em relação ao piso de apoio para uso de escada.

Oferece a mão de obra para:

- Reparo contra vazamentos aparentes em: torneiras, misturadores, pias, cubas, tanques, válvulas de descarga, caixas de descarga, boias de caixa d'água, registros, conexões de chuveiros/ducha e ducha higiênica;
- Reparo em tubulações e troca de conexões de água e esgoto em PVC e CPVC, decorrente a danos ou ruptura súbita e acidental de causa aparente;
- Problemas decorrentes de ar na tubulação de água potável (água limpa);
- Substituição de: bóia de caixa d'água, cubas (se totalmente descolada)
- Substituição de: engates flexíveis, válvula americana e de escoamento, sifão
- Caixa acoplada (se quebrada)
- Vaso sanitário (Louça)
- Instalação de Torneira Simples
- Instalação de Misturadores (torneira)
- Instalação de Ducha de Banho + Fixação de Suporte

Serviços NÃO Incluídos:

- Triturador de alimentos;
- Remoção de cubas fixadas;
- Reparo, acabamento e/ou calafetação de qualquer natureza no local;
- Reparo em tubulações e conexões de: cobre, ferro, PVC linha roscável, PEX, PPR;
- Reparo em equipamentos de pressurização;
- Reparo em tubulações cerâmicas (manilhas) e em tubulações de gás, de ar e outros;
- Limpeza, substituição ou reparo de estanqueidade de caixa d'água ou cisterna;
- Reparo em banheira de hidromassagem e similares; equipamentos de piscinas; tubulações e conexões ligadas aos equipamentos;
- Substituição de louças sanitárias por fins estéticos;
- Reparo em aquecedores de água do tipo central, seja elétrico, a gás ou solar;
- Reparo em prumada (colunas de edifícios) de água fria, quente, pluviais (água de chuva) ou de esgoto;
- Reparo em que o prestador tenha de interromper o fornecimento de água a condôminos ou a outros imóveis;
- Rastreamento de vazamentos que não sejam de causas aparentes;

DESENTUPIMENTO

Requisitos: O desentupimento ficará limitado exclusivamente às tubulações, caixas e louças sanitárias pertencentes à área da residência, mesmo que existam trechos interligados a imóveis vizinhos.

Oferece a mão de obra para o desentupimento em:

- Pias, ralos, tanque e lavatórios.
- Vasos sanitários.

Serviços NÃO Incluídos:

- Desentupimento em tubulação de esgoto e ralo pluvial (água de chuva);
- Desentupimento em caixas de inspeção e/ou gordura;
- Desentupimento por hidro jateamento (pressão de água) e vídeo inspeção;
- Serviço de limpeza e conservação em fossa séptica;
- Desentupimento de tubulações de água potável (água limpa);
- Desentupimento de tubulações de cerâmica (manilhas) ou de ferro;
- Limpeza e conservação de coletores e reservatórios de dejetos quando não interferirem na vazão normal da água;
- Desentupimento em decorrência de alagamento e inundações;
- Desentupimento em equipamentos pertencentes a piscinas, banheiras, hidromassagens ou similares;
- Desentupimento e desobstrução de tubulações deterioradas ou corroídas;
- Desentupimento e desobstrução de tubulações demandados pelo acúmulo de detritos, argamassa, areia e raízes;
- Desentupimentos em prumadas (colunas) de edifícios;
- Remoção ou transporte de dejetos e resíduos;
- Reparo, acabamento e/ou calafetação de qualquer natureza no local onde o serviço for executado.

EXCLUSÕES GERAIS

- a) Exclusões válidas para todas as coberturas:
 - a. Reparos em equipamentos que não estiverem no local da contratante;
 - b. Perdas materiais, pessoais ou morais, causadas, direta ou indiretamente, por eventos cobertos por esta cláusula;
 - c. Aplicação de acabamento fino após a execução do serviço (colocação de azulejos, pisos, pintura e revestimentos diversos).
- b) Compra de peças:
 - a. As despesas decorrentes da compra de peças, os materiais e os componentes necessários aos reparos, são de responsabilidade do cliente;
 - b. É necessário que as peças sejam fornecidas no prazo de até 20 dias corridos, a contar da data do primeiro atendimento e agendar o retorno do prestador dentre este período. Decorrido esse prazo, será preciso abrir uma nova ordem de serviço;

- c. A assistência isentar-se-á de responsabilidade caso o serviço não possa ser executado em razão da falta de peças no mercado;
 - d. Os reparos serão executados conforme as normas do fabricante;
 - e. A assistência não recomenda o uso de peças usadas ou recondicionadas. Se o cliente preferir, o prestador registrará tal escolha no laudo de atendimento e a garantia da mão de obra será comprometida se o mesmo problema persistir.
 - f. O prestador não recondiciona ou recupera peças ou componentes dos equipamentos.
- c) Solicitação:
- Os serviços deverão ser:
- a. Solicitados dentro do período de uso do contrato;
 - b. Solicitados exclusivamente à assistência pelo canal de atendimento informado neste documento, inclusive aos sábados, domingos e feriados;
 - c. Executados conforme as legislações de controle do silêncio e as regras dos condomínios. Em algumas localidades, a visita da equipe técnica poderá ocorrer somente em horário comercial;
 - d. Acompanhados pelo representante maior de 18 anos;
 - e. Caso os serviços não sejam executados em razão da ausência do cliente ou do responsável, a assistência contabilizará a visita do prestador como atendimento concluído.