

Condições Específicas
Instalação de Carregador Elétrico
(14/05/2026)

Apresentamos a seguir os Termos da contratação de prestação de serviços PORTO SERVIÇO S.A., pessoa jurídica de direito privado, 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, denominada "PORTO SERVIÇO", conforme detalhamento de escopo e aplicabilidade abaixo.

O presente termo regerá os direitos e as obrigações advindos da contratação do serviço de Instalação de Carregador Elétrico e o benefício do seguro do equipamento. Ao realizar a compra deste serviço, 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 DO SERVIÇO

O serviço de Instalação de Carregador Elétrico tem por objetivo disponibilizar ao cliente assistência técnica especializada para a instalação adequada do equipamento, garantindo a conformidade com as normas vigentes e os limites estabelecidos neste documento. A contratação é de apenas 1 (um) serviço e 1 (um) equipamento para agendamento conforme sua necessidade.

SERVIÇOS INCLUÍDOS

Neste serviço, o Cliente terá direito à instalação de carregador elétrico, contemplando o envio de um profissional qualificado e a execução do serviço conforme as normas **NBR 17019 e NBR 5410**. O escopo inclui a emissão da ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) pela Porto Serviço, garantindo a regularização técnica e legal da instalação sem custos adicionais ao cliente. Estão inclusos ainda a fixação do equipamento, o cabeamento necessário (dentro da metragem contratada), a instalação de dispositivos de proteção (IDR e DPS) e o seguro do equipamento. O serviço possui o limite de 1 (um) equipamento, garantindo a entrega do sistema configurado e testado, desde que respeitadas as condições técnicas e de segurança descritas neste documento e em conformidade com o manual técnico do equipamento.

PERÍODO DE USO

A execução do(s) serviço(s) deve ser realizada em uma única data de agendamento, selecionada no momento da contratação do serviço Avulso .

Caso o Cliente precise reagendar 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 agendamento é de 90 (noventa) dias a contar da data de contratação.

Caso o prazo mínimo de reagendamento não seja cumprido, será cobrada taxa de visita de R\$120,00 (cento e vinte reais), podendo sofrer alterações (consulte no momento da contratação).

Condições Específicas
Instalação de Carregador Elétrico
(14/05/2026)

ELEGÍVEIS

Este serviço é destinado à instalação de carregadores veiculares, vinculado ao CPF do titular do serviço, com potência nominal de 7.4 kW. A elegibilidade do serviço contempla veículos elétricos.

A instalação é restrita a imóveis residenciais, caracterizados como casas ou condomínios horizontais, que possuam infraestrutura elétrica compatível sendo tensão (220v e 380v), correntes conforme potência do equipamento (kwh) e sistema de aterramento.

PAGAMENTO DO SERVIÇO

Ao contratar o serviço, 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 adesão. O serviço estará disponível para uso, sem custos adicionais.

CANCELAMENTO DO SERVIÇO

Para qualquer contratação feita no site ou em nossos aplicativos, o direito de arrependimento é garantido ao Cliente, conforme estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor.

a) Cancelamento pelo Cliente:

- a. **Antes do Início dos Serviços:** O Cliente pode cancelar a contratação do serviço a qualquer momento antes do início da execução, sem qualquer ônus, observado o prazo de 7 (sete) dias previsto no Código de Defesa do Consumidor.
- b. **Após o Início dos Serviços:** Após a execução do serviço, não será permitido o cancelamento.

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.

PROCEDIMENTO PARA AÇIONAMENTO DOS SERVIÇOS

Na eventual necessidade de uso dos serviços, o cliente deverá contatar a central de atendimento, através do canal de WhatsApp, pelo número 11 96840-1194.

As solicitações de agendamento poderão ser realizadas 24 horas por dia, 7 dias por semana. No entanto, a execução da instalação ocorrerá exclusivamente em horário comercial, conforme disponibilidade técnica.

Para além dos requisitos técnicos obrigatórios e necessários para a instalação, os serviços serão realizados apenas mediante a presença de um responsável maior de 18 anos no local. É indispensável que o veículo esteja presente para a realização dos testes de carga e conectividade do equipamento (7.4 kwh).

Condições Específicas
Instalação de Carregador Elétrico
(14/05/2026)

Somente técnicos da rede referenciada e homologada estão autorizados a executar a instalação.

O Cliente que violar estas condições, ou mantiver conduta considerada fraudulenta, ilegal ou prejudicial à Porto Serviço, terá o seu atendimento cancelado imediatamente.

CONSUMO DE SERVIÇOS

O serviço contempla 1 (uma) única instalação. Uma vez que o serviço seja concluído com sucesso, não restarão utilizações adicionais ao cliente.

Perda da Utilização: Caso o prestador compareça ao local e o serviço não possa ser realizado por responsabilidade do Cliente o que inclui, mas não se limita à: ausência no local, falta do veículo para testes ou inobservância de qualquer regra técnica deste documento, a utilização será considerada como realizado, resultando na perda do benefício.

Adequações Técnicas: Se o técnico identificar a necessidade de adequações estruturais de responsabilidade do cliente para viabilizar a instalação, o cliente deverá realizá-las dentro dos prazos estipulados neste documento. O não cumprimento dessas exigências no prazo estipulado também implicará no desconto da utilização.

Caso o serviço seja acionado, mas não realizado por responsabilidade exclusiva da Prestadora, a utilização não será descontada e mantida para novo agendamento.

ÂMBITO GEOGRÁFICO

Os serviços se aplicam às capitais a nível nacional. Consulte os canais de atendimento para confirmar a disponibilidade para o seu endereço.

GARANTIA

O prazo da garantia é de **90 dias**, contados a partir da data de conclusão do serviço, aplicada exclusivamente sobre a prestação de mão de obra e materiais fornecidos pela Prestadora.

A garantia apenas contemplará a situação acima indicada (mão de obra e materiais fornecidos pela Prestadora). Exemplos de situação não contemplados pela garantia:

Uso indevido do equipamento pelo Cliente;

Falhas na Rede Elétrica: Danos causados ao equipamento ou à instalação em decorrência de variações de tensão (surtos), picos de energia, instabilidades no fornecimento pela concessionária ou descargas atmosféricas.

Intervenção de Terceiros: Quaisquer reparos, modificações, extensões ou manutenções realizadas por outros prestadores de serviço ou pessoas não autorizadas pela Porto Serviço após a entrega da instalação.

Componentes do Cliente: A garantia não compreende defeitos em peças, componentes ou no próprio carregador caso estes tenham sido adquiridos diretamente pelo cliente; nestes casos, deve-se acionar a garantia do fabricante.

Condições Específicas
Instalação de Carregador Elétrico
(14/05/2026)

Uso Inadequado: Danos decorrentes de uso em desacordo com as especificações do fabricante ou alterações na carga elétrica do imóvel que sobrecarreguem o sistema instalado sem prévio redimensionamento.

- **Especificações técnicas dos Serviços**

INSTALAÇÃO DE CARREGADOR VEICULAR AC DE 7.4 KWH + SEGURO DE CARREGADOR ELÉTRICO

O serviço garante o envio de um profissional para:

- Ao contratar este serviço, você ganha um **seguro para o seu carregador elétrico** com cobertura de até **R\$ 5.000,00, válido por 12 meses**, inclusive durante a instalação do carregador, cobrindo danos por: incêndio, impacto de veículos, roubo ou furto com arrombamento, danos elétricos, entre outros eventos. Para saber todos os detalhes, o que o seguro não cobre e as regras completas, consulte o documento oficial (Condições Gerais) no site da SUSEP com o código: **15414.005873/2011-85**, ou no site oficial da Porto Seguro. A seguradora tem até **15 dias corridos para analisar e aceitar o seu seguro**.
- Instalação do equipamento conforme as normas técnicas vigentes, incluindo requisitos específicos para infraestrutura de recarga **NBR17019/22** e instalações elétricas de baixa tensão previstas na **NBR5410**, bem como procedimentos de segurança da **NR10**;
- A configuração e a conectividade do dispositivo serão realizadas exclusivamente via rede Wi-Fi disponível no local, conforme o modelo específico do equipamento.
- É necessário que o veículo esteja no local para a realização dos testes do equipamento;
- Orientação de uso, contemplando instruções sobre operação, cuidados e recomendações gerais;
- Materiais básicos para instalação;
- Instalação exclusivamente em casas ou condomínios horizontais, desde que haja ponto de energia disponível em 220V e/ou 380V, seguindo as recomendações dos fabricantes.

O serviço de instalação é dimensionado com base na distância percorrida pelo cabeamento, conforme as faixas de metragem abaixo:

5m | 10m | 20m

A distância será computada considerando o trajeto desde o Quadro Geral de Baixa Tensão (quadro de força) até o ponto onde o equipamento será instalado.

Importante: Eventuais custos adicionais identificados no ato do atendimento, como a necessidade de metragem de cabeamento superior à contratada, são de inteira responsabilidade do Cliente e deverão ser quitados para a conclusão do serviço.

O escopo do serviço contempla a emissão da ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) de projeto e execução do serviço de Instalação, sendo o documento elaborado por profissional habilitado para garantir a conformidade técnica da instalação realizada. Todos os custos de emissão desta ART estão inclusos no valor contratado, exceto taxas específicas exigidas pela concessionária de energia (se houver).

Condições Específicas

Instalação de Carregador Elétrico

(14/05/2026)

Importante:

- Em pontos de energia de **220V e/ou 380V** devem estar devidamente aterrados. Caso não esteja devidamente adequado, o prestador não realizará o serviço.
- Esse serviço é exclusivo para casas, incluindo e condomínios horizontais com ponto de energia **220V e/ou 380V**;
- Caso o prestador identifique que o local não atende os requisitos mínimos necessários, sendo eles: indicações do fabricante do equipamento no manual de funcionamento, tensão (220v e 380v) disponíveis para o carregador, correntes conforme potência do equipamento (kwh) e sistema de aterramento compatível com o equipamento a ser instalado, o serviço não será executado;
- Está incluso no serviço o fornecimento do material básico para instalação (eletrodutos de acordo com **NBR5410** e **NBR17019** e de acordo com as especificações do fabricante, fiação, caixa de distribuição e dispositivos de segurança modelo IDR CLASSE A, DPS e Disjuntor curva C);
- A instalação depende da existência de um quadro de luz (painel de disjuntores) no local.
- Instalação é realizada com a disponibilização do equipamento pelo Cliente;
- Instalação do equipamento com potência máxima de 7.4kwh;
- Caso o cliente desejar que o equipamento seja instalado exposto a intempéries (sol, chuva, vento), o equipamento a ser instalado deve possuir o IP (índice de proteção) equivalente a tal exposição;
- É importante que no local da instalação do equipamento tenha um ponto de energia 220V e/ou 380V disponível, bem como os respectivos dispositivos de corrente e aterramento;
- Os carregadores precisam de conexão com a internet para utilização de aplicativos fornecidos pelo fabricante, sendo este de responsabilidade do Cliente;
- Para a conectividade do equipamento, é indispensável que o cliente forneça uma rede Wi-Fi com sinal e velocidade adequados no local da instalação. A configuração e a estabilidade da rede são de inteira responsabilidade do cliente. Uma vez que o equipamento tenha sido configurado e testado com sucesso pelo técnico, não haverá direito a garantia ou visitas de retorno em caso de desconexão, alteração de senha, instabilidade do sinal de internet ou qualquer 'desabilitação' posterior da rede.
- Para o benefício de seguro a seguradora terá 15 dias corridos, a partir do protocolo da proposta, para aceitá-la ou recusá-la. Em caso de solicitação de documentos ou avaliações complementares, o prazo terá novo início a contar da entrega da documentação solicitada. A ausência de manifestação da seguradora no prazo estabelecido caracteriza a aceitação tácita da proposta.

Exclusões:

- Instalação em equipamentos para modelos e potências não informados neste documento, como: AC 11kwh, 22kwh, modelos DC e outros;
- Instalação em condomínios verticais e outros imóveis não descritos neste documento;
- Taxas cobradas por concessionárias de energia ou órgãos públicos (quando houver);
- Instalações cuja tensão, corrente e aterramento não atenda às especificações do manual do equipamento;
- A distância entre o quadro de distribuição de energia e o ponto de instalação do equipamento não deve ultrapassar 20 m;
- Disponibilização do equipamento;
- Não realizaremos adequações estruturais no sistema elétrico que compreende outros pontos de energia da residência;

Condições Específicas

Instalação de Carregador Elétrico

(14/05/2026)

- Não instalamos equipamentos expostos a intempéries, se não possuírem o IP (índice de proteção) recomendado;
- Instalação e cabo de rede Ethernet, assim como a necessidade de configuração de roteador;
- Desinstalação de equipamentos;
- Instalação de equipamentos usados;
- Aterramento TN-S;
- Se constatado no local qualquer irregularidade na estrutura elétrica do imóvel, conforme medidas aqui previstas, NBR's mencionadas, bem como a previsão da fabricante do equipamento, o serviço não será realizado até que o cliente providencie a sua regularização;
- Instalação somente de marcas de equipamentos homologados pela montadora do veículo em questão;
- Quaisquer condições não mencionadas como cobertas neste documento.

Retorno do Prestador para a conclusão dos serviços:

O prazo de retorno do prestador ao local é de até **20 dias corridos**, contados a partir da data do primeiro atendimento, exclusivamente para os seguintes fins:

- **Adequação da Rede Elétrica:** Casos em que o técnico identifique a necessidade de adequações estruturais ou reparos na rede elétrica do imóvel (de responsabilidade do cliente) para viabilizar a instalação segura e a emissão da ART.
- **Aquisição de Materiais pelo Cliente:** Quando a conclusão do serviço depender de peças ou materiais adicionais que ficaram sob responsabilidade do cliente providenciar.
- **Condições Climáticas:** Retorno para conclusão do serviço interrompido por intempéries que impossibilitaram a execução segura no primeiro atendimento.
- **Garantia de Componentes do Prestador:** Manutenção ou substituição de peças e componentes fornecidos diretamente pelo Prestador dentro do prazo de garantia.
- **Regras Complementares:**
 - **Novas Solicitações:** Qualquer pedido realizado após os prazos estipulados ou motivado por novos fatores será classificado como um novo atendimento, sujeito a novas cobranças e disponibilidade.
 - **Extensão de Garantia:** A realização de um retorno não gera a extensão ou renovação do prazo de garantia original de 90 dias.

Será devido apenas um retorno do Prestador de Serviços, independente da quantidade de situações decorrentes do primeiro atendimento, exemplo: caso haja necessidade de aquisição de materiais pelo cliente e ajuste de ART, o prazo de 20 dias deverá ser observado e o retorno agendado apenas após a conclusão de todas as pendências. Caso no retorno se observem itens faltantes, será necessária a contratação de um novo serviço para a continuidade e conclusão do mesmo.