



Guia Digital

 **Porto
Seguro**

**Residência
Premium**

Confira aqui as principais informações sobre o seu **Porto Seguro Residência Premium** e garanta tranquilidade para você e sua família.

Para acesso às informações completas, confira as [Condições Gerais](#) do Porto Seguro Residência Premium, disponíveis no site de acordo com a vigência da sua Apólice.

Diferenciais do Porto Seguro Residência Premium



CONTRATAÇÃO 100% DIGITAL

O processo de contratação pode ser totalmente on-line, de forma simples e rápida.



VARIEDADE DE COBERTURAS

Mais de 15 coberturas, amparando desde acontecimentos rotineiros até grandes imprevistos, como incêndio, roubo ou subtração de bens, danos elétricos e muito mais.



COBERTURAS EXCLUSIVAS

Mais de 40 serviços de assistência como encanador, eletricista, chaveiro, reparo em eletrodomésticos e outros.



SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Mais de 40 serviços de assistência como encanador, eletricista, chaveiro, reparo em eletrodomésticos e outros, prestados por profissionais com a qualidade Porto.



CANAIS DE ATENDIMENTO

Você pode contatar a Porto de maneira rápida, por meio de atendimento digital, [WhatsApp](#), [Área do Cliente](#) ou no App Porto, disponível na [App Store](#) ou [Google Play](#).

**porto
plus***

PORTO PLUS

Você tem acesso ao Porto Plus, programa de benefícios que dá acesso a descontos em produtos e serviços, como eletrônicos, cultura, lazer, gastronomia e muito mais.

Confira os tópicos do Guia Digital.



1. O que é o Seguro Residência Premium?

2. Cobertura

- a. Residências Cobertas
- b. Bens Cobertos
- c. Coberturas disponíveis para contratação
- d. Exclusões de cobertura

3. Serviços

4. Benefícios

5. Dúvidas Comuns

- a. O que você deve fazer em caso de Sinistro?
- b. Informações sobre o Sinistro
- c. Como a Porto apura o Prejuízo?
- d. Como é paga a Indenização?
- e. Concorrência de Apólices
- f. Como ficar em dia com o seu Seguro?

6. Canais de Atendimento Porto

Verifique nas Condições Gerais o glossário para o significado das palavras que constam neste Guia.

Processo Susep nº 15414.002288/2005-85 – O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da Susep. Você pode consultar a situação do corretor e da Porto em www.gov.br/susep/pt-br.

O que é o Seguro Residência Premium?

É o Seguro Residencial da Porto que garante os prejuízos ocorridos em sua residência de alto padrão, decorrentes de uma das situações previstas nas coberturas contratadas, limitada ao valor máximo contratado.



Cobertura

a. Residências Cobertas

A residência em que você e seus familiares vivem regularmente é coberta pelo Seguro Residência Premium. Para que haja Cobertura, a sua residência deverá ser construída integralmente em alvenaria, metal, vidro, madeira ou de uma combinação desses materiais.

A Cobertura inclui as seguintes dependências:



Casas e Apartamentos

Lavanderia, churrasqueira, garagem e área de serviço



Chácara, sítio e fazenda

Casa do caseiro, galinheiro, estábulo, galpão/ garagem de máquinas, pocilga, curral e celeiro, **desde que não destinados à atividade comercial.**

Confira na íntegra a lista de dependências cobertas nas [Condições Gerais](#).



Residências que não são cobertas pelo Seguro

- a. Usadas para veraneio e/ou finais de semana. Para esse propósito você pode contratar o [Seguro Residência Veraneio](#).
- b. Localizadas em pensões, cortiços, asilos e similares.
- c. Em construção, reconstrução, demolição ou reforma.
- d. Construídas e/ou com cobertura em vinilona, lona, sapê, piaçava, plástico ou similares assim como as dependências.
- e. De madeira desocupado.
- f. Abandonada, condenada, interditada ou embargada por órgãos competentes.
- g. Flutuantes ou em reserva ambiental, localizadas em áreas desapropriadas ou em assentamentos.

b. Bens Cobertos

Com exceção dos bens expressamente não cobertos indicados a seguir, são cobertos todos os bens móveis, eletrodomésticos e eletrônicos que integram a sua residência.

A cobertura respeitará o valor limite constante da Tabela de Apuração Diferenciada, devidamente depreciado, nos termos do item 5. C deste Guia. Confira aqui os bens cobertos e o limite de valor indenizável:



[Voltar para o menu](#)

Bens

Residência Premium

Tapetes, quadros, relógios, óculos, canetas, máquinas fotográficas e seus acessórios, telefones celulares, Smartphone e Smartwatch (exceto tablet), equipamentos esportivos portáteis, instrumentos musicais incluindo seus respectivos acessórios, brinquedos e drone (por unidade)

R\$ 2.500,00

Bicicletas (por unidade)

R\$ 2.500,00

Livros, bebidas, alimento, charuto, cachimbo remédios, perfumes, produtos de higiene e cosméticos (somatória)

R\$ 10.000,00

Vestuário, artigos de cama, mesa ou banho, calçados, bolsas e malas (somatória)

Sem limites

Sistema de Paine Solar

R\$ 5.000,00

Não são cobertos pelo Seguro os seguintes Bens:

Veículos, máquinas agrícolas, aeronaves e embarcações, incluindo seu conteúdo, peças e acessórios.

Artigos de ouro, prata e platina, pérolas, pedras e metais preciosos (semi), peles, raridades, antiguidades, coleções, objetos com valor estimativo ou raros.

Bens que não pertençam ou que não estejam alugados/arrendados ao Segurado ou demais moradores da residência, a exemplo de bens de prestadores de serviços e de funcionários do Segurado.

Bens fora do local de risco ou deixados em locais abertas ou semiabertas, a exemplo de garagens individuais ou coletivas.

Mercadorias destinadas à venda.

Plantações e animais.

Bens destinados a atividades profissionais e comerciais (Considere contratar a Cobertura Adicional Negócios em Casa).

Confira na íntegra a lista de bens não cobertos nas Condições Gerais.



Voltar para o menu

c. Coberturas disponíveis para contratação

— Cobertura Básica — Obrigatória

É a Cobertura que você tem direito assim que contrata o Seguro para se proteger dos seguintes incidentes:



Incêndio



Explosão



Fumaça



Implosão
acidental



Queda de
aeronave

A Indenização desta Cobertura levará em conta os prejuízos efetivamente sofridos em sua residência, conforme apuração da Porto, podendo chegar até o Limite Máximo de Indenização contratado por você e indicado na Apólice.



Danos a veículos
de passeio ou de colecionador

Em caso de Sinistro previsto na Cobertura Básica, iniciada na residência segurada, a Porto indeniza você em até **R\$ 100.000,00** pelos danos causados ao seu veículo, desde que estacionado na residência segurada.

— Coberturas Adicionais

Sua proteção pode ir além da Cobertura Básica! Confira abaixo as opções adicionais que a Porto te oferece e monte um Seguro sob medida:



Vendaval

Cobre os danos causados à sua casa por ventos fortes acima de 54 km/h, bem como por furacão, ciclone, tornado e queda de granizo. **Não cobre danos por chuva.**



Subtração de Bens

Em caso de roubo ou furto, mediante arrombamento, que tenha deixado vestígios no seu lar. **Não cobre furto simples** (sem vestígios e sem arrombamento).



Danos Elétricos

Ampara seus eletrônicos se eles forem danificados por curto-circuito, queda de raio ou variação de energia.



Desmoronamento

Cobre os danos causados por desabamento total ou parcial das estruturas que fazem parte da sua residência.

— Outras Coberturas Adicionais disponíveis:

 Voltar para o menu

- Proteção Combinada Residencial + Celular
- Assistência Funeral Pet
- Perda ou Pagamento de Aluguel de Imóvel
- Impacto de Veículos Terrestres
- Quebra de Vidros
- Negócios de Casa
- Responsabilidade Civil Familiar (Danos a Terceiros)
- Subtração de Bicicleta
- Vazamentos de Tubulações
- Impacto de Veículos Terrestres
- Joias e Relógios
- Responsabilidade Civil – Danos Morais
- Tremor de Terra e Terremoto
- Placa Solar
- Alagamento
- Instalações e Pequenas Reformas
- Responsabilidade Civil Empregador
- Obras e Objetos de Arte
- Danos ao Jardim
- Hole in One



Consulte os detalhes das Coberturas e as exclusões correspondentes nas Condições Gerais.



d. Exclusões de Cobertura

Confira a seguir **as principais situações que o Seguro Residência Premium não cobre**.

Lembre-se que dentro de cada Cobertura contratada existirão outras exclusões específicas. Para conferir todas elas e o seu teor completo, consulte as Condições Gerais.

Fenômenos naturais catastróficos que causam agitação e revolta, exceto quando sejam especificamente mencionados nas Coberturas disponíveis para contratação.

Fenômenos da natureza que tenham como consequências o alagamento, enchente, enxurrada, inundação, transbordamento de rios, canais, riachos ou represas, salvo se contratada cobertura específica respeitando suas garantias e exclusões.

Entrada de água de chuva, aguaceiro e tromba d'água, infiltração ou extravasamento de água ou esgoto, torneira ou registro aberto, entupimento, insuficiência, falta de conservação ou falha de instalação de calhas, ralos, tubulação de água ou esgoto.

Desarranjo /ou defeito mecânico, desgaste natural pelo uso, deterioração gradativa, defeito de fabricação, vício próprio, fim de vida útil, defeito oculto, umidade, erosão,

corrosão, ferrugem, oxidação, incrustação e fadiga.

Abandono, manutenção ineficiente e/ou inadequada, operações de reparo, ajustamento ou manutenção, mau acondicionamento de bens, equipamentos e instalações.

Obras, reformas, construção ou reconstrução, exceto instalações e pequenas reformas se contratada Cobertura específica.

Desaparecimento ou extravio de bens, apropriação indébita, estelionato, extorsão.

Ação paulatina de fatores ambientais presentes nas instalações do imóvel Segurado.

Dilatação de líquido em congelamento, geada e neve, bem como congelamento do sistema de painel solar.

Vandalismo ou quaisquer outras perturbações de ordem pública ou de qualquer natureza.

Mau uso das instalações elétricas, ligações clandestinas ou provisórias, instalações com sobrecarga ou em desconformidade com as normas técnicas de segurança.

Danos corporais, morais e/ou estéticos ao Segurado e/ou moradores da residência segurada, bem como de terceiros, exceto se contratadas as Coberturas de Responsabilidade Civil.

[Voltar para o menu](#)

03 Serviços

A Porto oferece diversos **Planos com serviços de assistência** para pequenos imprevistos do dia-a-dia, que podem ser contratados na modalidade **Rede Referenciada** ou **Livre Escolha**.

Serviços prestados apenas por mão de obra contratada pela Porto

Serviços prestados por mão de obra contratada pela Porto ou por você (com reembolso, até os limites contratados)

***A disponibilidade dos serviços depende da região da rede de atendimento, por isso, sempre consulte os serviços mencionados na sua Apólice.**



Planos para imóveis ocupados

Plano Essencial

Plano de serviços gratuito que já está incluso de maneira automática na contratação do seu Seguro Residência Premium, sem opção de contratação do plano como Livre Escolha.

Serviços emergenciais

- Chaveiro
- Conversão de gás – GN (de rua) e GLP (Botijão)
- Assistência Veículo de Colecionador
- Eletricista
- Encanador
- Serviço de telefonia
- Vidraceiro
- Reparo em eletrodomésticos

Serviços atrelados a Sinistros

- Caçamba
- Cobertura provisória de telhados*
- Cuidador de crianças e idosos
- Guarda da residência*
- Hospedagem
- Hospedagem de animais domésticos
- Limpeza
- Transferência de móveis
- Guarda móveis



Você também pode contratar planos de assistências **Premium Conforto** ou **Premium Exclusive**, com mais serviços disponíveis, pagando um valor adicional:

[Voltar para o menu](#)

Plano Premium Conforto

Serviços do Plano Essencial +

- Reparos em ar-condicionados
- Desentupimento
- Help Desk – Atendimento telefônico
- Descarte sustentável

★ Serviços não disponíveis para apartamentos.

Plano Premium Exclusive

Serviços do Plano Essencial e Plano Conforto +

- Assistência em Antenas *
- Assistência Bike
- Caça Vazamento
- Instalação de Barra de apoio, Fechadura / Trava Tetra Kit Fixação / Ventilador de Teto
- Limpeza de Caixa d' Água / Reservatório de até 4.000L*
- Limpeza e Desentupimento de Calhas e Condutores*
- Mudança de Mobiliário
- Substituição de Telhas e Cumeeiras*
- Limpeza de Placa Solar

Planos para imóveis desocupados

Plano Compacto

Já está incluso de maneira automática na contratação do seu Seguro Residência Premium. Mesmos serviços atrelados a Sinistros do Plano Essencial.

Informações Importantes sobre os serviços

Cada Plano possui limite de utilização por serviço e é válido durante a vigência do Seguro. Esta informação estará disponível em sua Apólice e nas Condições Gerais.

Você poderá optar pela contratação de prestadores da Rede Referenciada ou de sua livre escolha.

Os serviços serão prestados apenas na residência segurada.

O plano de assistência cobre/fornece somente a mão de obra do serviço. Você fica responsável pela aquisição da peça, materiais e componentes.

É necessário agendamento prévio para a realização do Serviço, devendo no local estar presente o Segurado ou alguém maior de 18 anos.

PARA TODOS OS PLANOS

**Programa de Relacionamento Porto Plus**

Com o Porto Plus, você tem acesso a diversas vantagens! Acesse e se cadastre em www.portoplus.com.br

**Centro Automotivo Porto Seguro**

3 check-ups gratuitos para seu veículo por vigência, em um dos nossos centros automotivos.

PLANOS PREMIUM CONFORTO E PREMIUM EXCLUSIVE***Assistência Pet**

O serviço é prestado pela PetLove, uma empresa do grupo Porto Seguro, que atua no ramo de planos de saúde para pets. Para clube de benefícios PET consulte o site e aproveite as ofertas.

★ Os serviços oferecidos são diferentes por plano. Para ativar seu plano, envie seus dados e apólice por e-mail para: operacoes.saudepet@petlove.com.br

a. O que você deve fazer em caso de Sinistro?

Sinistro é a ocorrência de um incidente previsto nas Coberturas da sua Apólice e não expressamente excluído. Em caso de Sinistro você deve acionar a Porto, seguindo os passos abaixo:

1

Abertura do Sinistro

- Pelo site da Porto, WhatsApp ou por ligação.
- Informe à Porto do incidente ocorrido, com detalhes.

2

Entrega de Lista de Documentos e Vistoria

- Você entrega a Lista de Documentos e a Porto faz a Vistoria no imóvel.

3

Análise do Sinistro

- A Porto faz a análise do sinistro.

4

A Porto confirma ou não seu direito à Indenização

● **Sim**

Confira abaixo o **processo de apuração do prejuízo e recebimento da Indenização**, que deve ocorrer em até **30 dias**, após a entrega de todos os documentos solicitados pela Porto.

● **Não**

O Segurado e/ou seu Corretor de Seguros serão comunicados formalmente da recusa pela Porto, com a devida **justificativa**.

- Você poderá acompanhar todas as etapas do seu Sinistro pelo nosso site.

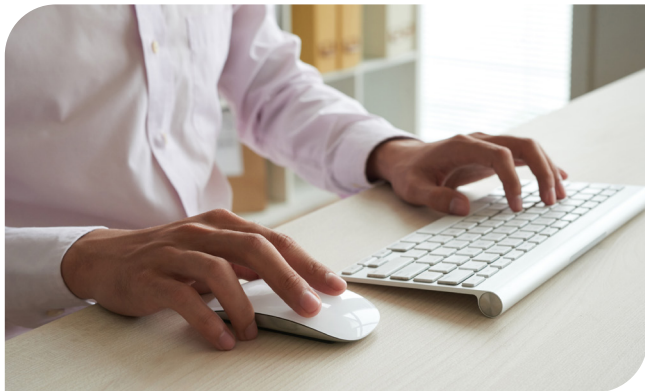


Voltar para
o menu

b. Informações sobre o Sinistro

Bens Salvados

Você deve tomar todos os cuidados para proteger os bens danificados no Sinistro (chamados de “Salvados”) e reduzir os danos em relação a eles, pois a Porto poderá recolhê-los como condição à Indenização.



Perda de Direitos

Existem algumas atitudes que, se praticadas por você, seu representante legal, beneficiário ou Corretor de Seguros, isentam a Porto da responsabilidade de indenizar, a exemplo de:

- a. Não cumprimento de alguma de suas Obrigações contratuais;**
- b. Declarações incorretas e/ou incompletas de circunstâncias que possam influenciar na aceitação, no preço do Seguro ou na cobertura do sinistro;**
- c. Aumento da chance de um Sinistro ocorrer ou causar mais danos (agravamento de Risco);**
- d. Outras atitudes previstas nas Condições Gerais.**

c. Como a Porto apura o prejuízo?

Entenda como a Porto chega no valor da sua Indenização:

- +** Valor dos Prejuízos causados sobre os Bens Cobertos
 - Depreciação**, se houver
 - Participação Obrigatória do Segurado (POS)**, quando aplicável
-
- = Valor da Indenização final** até o Limite Máximo contratado na Apólice para a Cobertura

■ Depreciação

Consiste na perda do valor do bem ao longo do tempo, o que leva a uma diminuição de seu valor em relação a um mesmo bem novo.

Existem métodos utilizados para cálculo da Depreciação, e alguns bens específicos possuem percentual de Depreciação fixo, que você pode conferir na Tabela de Depreciação, disponível nas Condições Gerais.

Para que não haja dedução da Depreciação da sua Indenização, contrate com a Porto a Cláusula de Valor de Novo, nos termos das Condições Gerais.

Participação Obrigatória do Segurado (POS)

O valor da POS de cada Cobertura, quando aplicável, estará descrito na sua Apólice de Seguro e em caso de Sinistro parcial ou total, a Participação Obrigatória será um valor mínimo deduzido da indenização de sinistro.

d. Concorrência de Apólices



Transferência Bancária

A Porto indenizará mediante transferência bancária.



Reembolso do Conserto do Bem

É possível receber o reembolso do valor do reparo dos bens, desde que o serviço tenha sido previamente autorizado pela Porto.



Prestação de serviços

Para as Cláusulas de serviços, será realizada a prestação de serviços ou o reembolso, conforme opção contratada.

 **Rede Referenciada**  **Livre Escolha**

Confira os limites de reembolso pelos serviços na **Tabela de Reembolso**, disponível nas **Condições Gerais**.

e. Concorrência de Apólices

Caso você contrate mais de um Seguro que se aplique aos mesmos bens, você deverá comunicar todas as Seguradoras envolvidas, sob pena de perder o direito à Indenização.

Uma vez comunicado à Porto, na ocorrência de Sinistro, a distribuição de responsabilidade de cada uma das Seguradoras será realizada segundo o cálculo e os critérios estabelecidos nas Condições Gerais.

f. Como ficar em dia com o seu Seguro?

Verifique a seguir as consequências do atraso ou não pagamento:



Não pagamento do valor à vista ou da 1ª parcela:

Cancelamento integral e automático do Seguro.



Não pagamento das demais parcelas:

O Seguro terá sua vigência ajustada ou reduzida, de acordo com a tabela de Prazo Curto que você pode conferir nas Condições Gerais.



Para ficar em dia:

Contate o seu corretor ou acesse o nosso site.

Ficou ainda com alguma dúvida? Veja aqui como entrar em contato com a Porto:

Serviços

Os serviços poderão ser acionados pelos canais:

WhatsApp: (11) 3003-9303

Portal do cliente e Chat

Serviços atrelados a Sinistro e Dúvidas Gerais sobre o Seguro

(11) 3366-3110 - Grande São Paulo

3004-6268 - Capitais e regiões metropolitanas

0800 727 8118 - Demais Localidades

Baixe o App da Porto



 App Store

 Google Play

Demais assuntos

 SAC - Cancelamento e Reclamações:
0800 727 2765

 Atendimento exclusivo para deficientes auditivos: 0800 727 8736

 Ouvidoria: 0800 727 1184

