



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 portuações 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](http://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  
Roubo

Quebra Acidental  
Roubo + 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 em decorrência 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

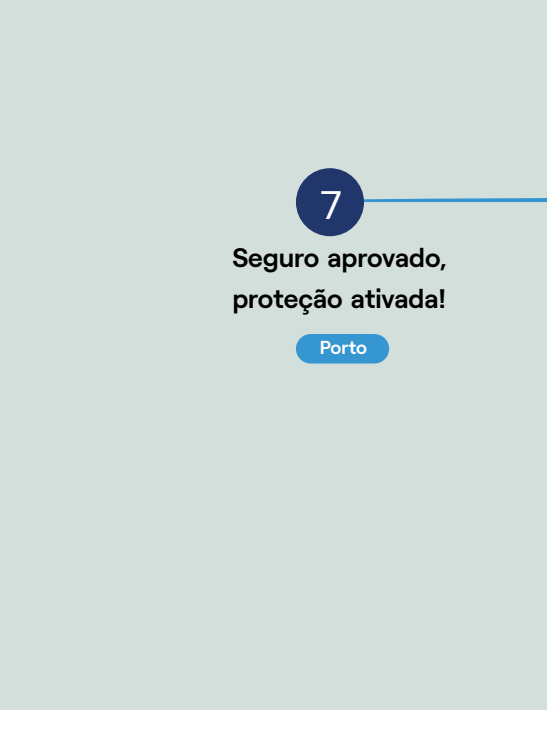
- Furto Simples:**  
O celular é subtraído sem transposição, rompimento ou destruição de obstáculo que o protege.  
Por exemplo, o smartphone é furtado de cima da mesa, em uma lanchonete, após a vítima levantar-se para ir ao banheiro.
- Importante:**  
Somente haverá cobertura para as transações ocorridas 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

- 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 acidental

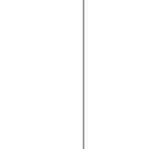
#### Coberturas

- Imagine que você tropeçou e o equipamento caiu da sua mão, isso é um exemplo de quebra acidental.
- Quando ofertada garante até a análise Máximo de indenização informado na apólice os danos causados ao equipamento segurado em decorrência de:
  - Queda acidental;
  - 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;
  - Vício ou danos causados por um defeito 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 Confira 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

- O prazo de análise é de até 15 dias da data de envio da proposta.
- Poderão ser solicitados documentos, suspendendo o prazo até que sejam entregues.
- 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.**

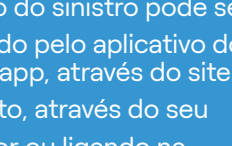
### ⚠ Em caso de negativa:

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 Solicitados**

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:** Ocorrência de recuperação do custo da reparação ou recuperação do 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 à 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:

- 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;
- Fraude, dolo ou culpa grave do Segurado.
- 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](http://www.portoseguro.com.br/cliente)

### Demais Assuntos

SAC – Cancelamento e Reclamações: 0800 727 2765

Atendimento exclusivo para deficientes auditivos: 0800 727 8736

Ouidoria: 0800 727 1184

Baixe o App e consulte o seu corretor

