



# Serviços Assistências Gratuitos para sua casa

## Serviços assistências gratuitos para sua casa

### Sumário

CONHEÇA SEUS BENEFÍCIOS .....	2
BENEFÍCIOS - SERVIÇOS GRATUITOS .....	2
DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS .....	2
A) CHAVEIRO COMUM .....	2
B) CONVERSÃO DE GÁS – GN (DE RUA) E GLP (BOTIJÃO).....	2
C) INSTALAÇÃO DE FECHADURA OU TRAVA TETRA.....	3
D) REPARO HIDRÁULICO .....	3
E) REPARO ELÉTRICO .....	4
F) TROCA DE SEGREDO DE FECHADURAS .....	4
PRAZO DE GARANTIA E RETORNO DOS SERVIÇOS.....	5
PRAZO DE GARANTIA .....	5
RETORNO DOS SERVIÇOS .....	5
DESPESAS COM PEÇAS, MATERIAIS E COMPONENTES .....	5
CRITÉRIOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS .....	6
DANOS AO IMÓVEL E CONTEÚDO .....	6
CANAIS DE ATENDIMENTO .....	6

Olá,

Pensando em você, a Capitalização Aluguel disponibiliza serviços gratuitos para imóveis residenciais alugado, trazendo tranquilidade em caso de imprevistos, confira:

### **BENEFÍCIOS - SERVIÇOS GRATUITOS**

- Chaveiro Comum;
- Conversão de Gás – GN (De Rua) e GLP (Botijão);
- Instalação de Fechadura ou Trava Tetra;
- Reparo Hidráulico;
- Reparo Elétrico;
- Troca de Segredo de Fechaduras.

Os reparos emergenciais serão prestados pela nossa rede referenciada gratuita, os serviços só poderão ser acionados para o endereço do Titular do Título mencionado no Kit Boas Vindas. O cliente não terá direito, em qualquer hipótese, ao reembolso de gastos relativos à utilização de mão de obra contratada e/ou executada por terceiros.

O imóvel residencial terá direito a 3 atendimentos durante a vigência do Título.

**IMPORTANTE:** A disponibilidade do atendimento varia de acordo com a região conforme rede de atendimento da Porto Seguro. Consulte a central 24 horas e verifique se para o seu bairro há prestador.

### **DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

**Seguem descrições dos serviços gratuitos disponibilizados, contemplando o que ofertamos de mão de obra, as condições técnicas para prestação do serviço, requisitos para atendimento e exclusões:**

#### **A) CHAVEIRO COMUM**

Oferece a mão de obra para:

- Abertura de fechadura de portas e portões;
- Reparo emergencial ou substituição de fechaduras simples ou tetra;
- Troca de segredo de fechaduras simples ou tetra;
- Confecção de uma nova chave simples ou tetra - em caso de perda, quebra ou roubo da original, desde que o segurado não tenha cópia;

**Limite:** de até 03 (três) itens, sob a mesma ordem de serviço.

**Importante:** Compreende portas de acesso interno/externo.

**Exclusões:**

- a) Instalação ou substituição de portas e batentes;
- b) Reparo ou substituição de fechaduras para fins estéticos;
- c) Confecção ou cópia de chaves a partir das originais;
- d) Reparo de fechaduras do tipo: blindadas, magnéticas, multipontos, elétricas ou eletrônicas;
- e) Abertura de porta de aço com qualquer tipo fechadura ou fixada por solda;
- f) Reparo ou adequação de portas, batentes, portões ou portas de aço.

#### **B) CONVERSÃO DE GÁS – GN (DE RUA) E GLP (BOTIJÃO)**

Oferece a mão de obra para fogões, fornos e cooktops - de uso doméstico, em:

- Conversão do receptor de gás: GN (gás de rua) para GLP (botijão) e vice-versa.

**Limite:** de 01 (um) equipamento, sob a mesma ordem de serviço.

**Importante:** Na hipótese de conversão de gás em produtos novos, recomenda-se ao Segurado que confirme se o fabricante executa os serviços gratuitamente, pois o atendimento de terceiros poderá ocasionar a perda da garantia do produto.

**Exclusões:**

- a) Instalação, adequação ou desmontagem de móveis ou gabinetes;
- b) Instalação, adequação ou reparo da tubulação rígida necessária para a condução do gás;
- c) Assistência em equipamentos em garantia vigente pelo fabricante;
- d) Substituição de peças e outros componentes por fins de estética, que não impeçam o funcionamento normal do equipamento;
- e) Recondicionamento de peças ou componentes;
- f) Reparos em equipamentos importados e/ou que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil.

### **C) INSTALAÇÃO DE FECHADURA OU TRAVA TETRA**

Oferece a mão de obra para:

- Instalação ou substituição de fechadura simples, tetra ou multiponto;
- Instalação ou substituição de trava (segurança) tetra;

**Limite:** de até 03 (três) itens, sob a mesma ordem de serviço.

**Requisitos:**

Serviço de instalação exclusivamente para portas e batentes de madeira.

O atendimento também pode ser feito para fins de estética desde que a furação existente seja compatível com a nova fechadura/trava.

**Importante:** Compreende portas de acesso interno/externo e áreas que ainda pertençam ao imóvel segurado.

A solicitação do serviço de chaveiro à Central 24hs somente poderá ser feita pelo Segurado da apólice que o serviço será aberto.

**Exclusões:**

- a) Instalação ou substituição de portas e batentes;
- b) Confecção ou cópia de chaves a partir das originais;
- c) Instalação de fechaduras do tipo: blindadas, magnéticas, multipontos, elétricas ou eletrônicas;
- d) Reparo ou adequação de portas, batentes, portões ou portas de aço.
- e) Substituições de fechaduras que não sejam do mesmo modelo ou compatível, assim como soldadas nas Portas metálicas ou vidro.

### **D) REPARO HIDRÁULICO**

Oferece a mão de obra para:

- Reparo contra vazamentos em: torneiras, misturadores, sifões, pias, cubas, válvulas de descarga, caixas de descarga, boias de caixa d'água, registros, conexões de chuveiros e ducha higiênica;
- Reparo em tubulações e conexões de água e esgoto, decorrente a danos ou ruptura súbita e acidental de causa aparente;
- Problemas decorrentes de ar na tubulação de água potável (água limpa).

**Limite:** de até 03 (três) itens, sob a mesma ordem de serviço.

**Requisito:**

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;

**Exclusões:**

- a) **Reparo em tubulações e conexões de: cobre, ferro, PVC linha roscável, PEX, PPR;**
- b) **Reparo em equipamentos de pressurização;**
- c) **Reparo em tubulações cerâmicas (manilhas) e em tubulações de gás, de ar e outros;**
- d) **Limpeza, substituição ou reparo de estanqueidade de caixa d'água ou cisterna;**
- e) **Reparo em banheira de hidromassagem e similares; equipamentos de piscinas; tubulações e conexões ligadas aos equipamentos;**
- f) **Substituição de louças sanitárias e metais por fins estéticos;**
- g) **Reparo em aquecedores de água do tipo central, seja elétrico, a gás ou solar;**
- h) **Reparo em prumada (colunas de edifícios) de água fria, quente, pluviais (água de chuva) ou de esgoto;**
- i) **Reparo em que o prestador tenha de interromper o fornecimento de água a condôminos ou a outros imóveis;**
- j) **Rastreamento de vazamentos que não sejam de causas aparentes;**
- k) **Desentupimento.**

**E) REPARO ELÉTRICO**

Oferece a mão de obra para:

- Restabelecimento básico de energia elétrica, restringindo-se aos dispositivos elétricos aparentes - desde que decorrentes de distúrbios originados no próprio componente ou na rede elétrica do imóvel;
- Troca de campainhas, disjuntores, interruptores, chaves de força e tomadas;
- Troca da resistência de duchas, chuveiros, torneiras elétricas e aquecedores individuais/portáteis;
- Troca do chuveiro, desde que compatível com o circuito elétrico existente;
- Troca de até 06 (seis) lâmpadas/reatores eletrônicos, desde que compatíveis com a fiação e soquetes existentes e ainda que não estejam queimados;
- Substituição de sensores de presença e/ou fotocélulas.

**Limite:** de até 03 (três) itens ou até 06 (seis) lâmpadas/reatores eletrônicos, sob a mesma ordem de serviço.

**Requisito:** 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.

**Exclusões:**

- a) **Assistência em equipamentos de pressurização e aquecedores do tipo central e blindado;**
- b) **Assistência por danos ocasionado direta ou indiretamente pela queda de raio;**
- c) **Instalação, adequação e/ou substituição do circuito elétrico do imóvel;**
- d) **Instalação ou substituição de dispositivos por fins estéticos;**
- e) **Reparos em portão elétrico, elevador, porteiro eletrônico, alarme, interfone, circuito interno de segurança, bomba d'água e luminosos em geral;**
- f) **Adequação dos pontos de energia, em desacordo com as normas técnicas ABNT.**

**F) TROCA DE SEGREDO DE FECHADURAS**

Oferece a mão de obra para

- troca de segredo das fechaduras de chave simples ou tetra,

- confecção de uma nova chave simples ou tetra - em caso de perda, quebra ou roubo da original, desde que o segurado não tenha cópia.

**Importante:** Neste atendimento, será fornecido gratuitamente 01 (um) nova cópia da chave com o novo segredo por fechadura. O atendimento limita-se a troca do segredo de até 03 (três) fechaduras, sob a mesma ordem de serviço.

**Exclusões:**

- a) Instalação ou substituição de fechaduras em portas e batentes;
- b) Instalação ou substituição de portas e batentes;
- c) Reparo ou substituição de fechaduras para fins estéticos;
- d) Confecção e cópia de chaves a partir das originais; reparos de fechaduras do tipo blindadas e de porta de aço com fechaduras;
- e) Fixadas por solda do tipo cilindro, oval, monobloco;
- f) Reparo ou abertura de fechaduras do tipo magnéticas, multiponto e que contenham instalações elétricas ou eletrônicas;
- g) Abertura de porta de aço com qualquer tipo de fechadura ou fixada por solda;
- h) Reparo ou adequação de portas, batentes, portões ou portas de aço.

## PRAZO DE GARANTIA E RETORNO DOS SERVIÇOS

### PRAZO DE GARANTIA

O prazo da garantia é de 90 dias exclusivamente sobre a prestação de mão de obra, contados a partir da data de conclusão do serviço original.

### RETORNO DOS SERVIÇOS

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

Retorno por aquisição de peças/materiais pelo Cliente;

Retorno para conclusão do serviço decorrente a intercorrência por condições climáticas;

**Importante:** Não é considerado retorno, o atendimento solicitado para atendimento de equipamento diferente do inicial ou para obtenção de uma segunda opinião.

**Qualquer solicitação do Cliente após os prazos estipulados, deve ser considerado como um novo atendimento. Não há a extensão da garantia do atendimento contados a partir de possíveis retornos gerados.**

### DESPESAS COM PEÇAS, MATERIAIS E COMPONENTES

As despesas decorrentes da compra de peças, os materiais e os componentes necessários aos reparos, são de responsabilidade do Cliente.

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 dentro este período. Decorrido esse prazo, será preciso abrir uma nova ordem de serviço.

A seguradora isentar-se-á de responsabilidade caso o serviço não possa ser executado em razão da falta de peças no mercado.

Os reparos serão executados conforme as normas do fabricante.

A seguradora não recomenda o uso de peças usadas ou recondicionadas. Se o Cliente as preferir, o prestador registrará tal escolha no laudo de atendimento e a garantia da mão de obra será comprometida se o mesmo problema persistir.

O prestador não recondicionará ou recuperará peças ou componentes dos equipamentos.

## CRITÉRIOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Serão realizados somente os serviços previamente agendados e de acordo com as especificações e limites estabelecidos em cada serviço;

Os serviços serão executados em dias e horários previamente agendados, por prestador identificado e uniformizado;

É obrigatória a presença do segurado ou responsável maior de 18 anos, para acompanhamento;

Nos casos em que o segurado não possa receber o prestador no dia e hora agendado, será necessário contato com a central de atendimento para reagendamento do serviço, mantendo o mesmo atendimento, sem prejuízo do saldo existente no limite do plano contratado.

## DANOS AO IMÓVEL E CONTEÚDO

**Estão excluídos os danos ao conteúdo do imóvel e as perdas materiais, pessoais ou morais, causadas por efeito ou consequência direta ou indireta na prestação de serviços;**

**Danos causados pelo prestador durante a execução dos serviços, estarão amparados e serão substituídos ou reparados sem perda para o segurado;**

**Excluídos os danos e as perdas materiais, causadas por efeito ou consequência direta ou indireta de alguns dos eventos cobertos nessa cláusula;**

**Quebras necessárias para realização dos serviços não serão consideradas danos;**

**Excluídos qualquer aplicação de acabamento fino após os reparos ao imóvel, como colocação de azulejos, pisos, cerâmicas, pintura e revestimentos diversos.**

## CANAIS DE ATENDIMENTO

As nossas centrais de atendimento, estão disponíveis 24 horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

Será avaliada a disponibilidade do serviço de acordo com o endereço do cliente e o serviço solicitado, em caso de atendimento será agendado a visita do técnico conforme acordado com o cliente. Em algumas localidades a visita da equipe técnica poderá ser realizada somente em horário comercial.

**Telefones dos Canais de Atendimento:**

**Solicitação de Serviços:**

(11) 3003 - 7802 Grande São Paulo

0800 727 1866 Demais Localidades

**Central de atendimento – Demais assuntos**

0800 771 4727 SAC informação, cancelamento e reclamações

0800 727 8736 - Atendimento exclusivo para deficientes auditivos

0800 727 1184 - Ouvidoria - horário de atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h15 às 18h30 (exceto feriado)

**O cliente deverá contatar a Central de Atendimento, informando:**

- a) Nome do Cliente
- b) Número do CPF ;
- c) Número do telefone para contato;
- d) Endereço completo do imóvel;
- e) Serviço que deseja acionar.

Porto Seguro Capitalização S.A

Endereço: Alameda Barão de Piracicaba, 618

Bairro Campos Elíseos Cidade São Paulo SP – Cep 01216 -010

[www.portoseguro.com.br/capitalizacao](http://www.portoseguro.com.br/capitalizacao)