REGULAMENTO DO CLUBE PORTOBANK DO CARTÃO PORTOBANK

PORTOSEG S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, com sede na Cidade de São Paulo, na Alameda Barão de Piracicaba nº 618/634, Campos Elíseos, CEP 01216-012, São Paulo - SP, inscrita na CNPJ sob o nº 04.862.600/0001- 10, doravante denominada "PORTOSEG, pelo presente instrumento estabelece as Condições do seu Programa de Benefícios denominado "Clube de Benefícios".

I. OBJETIVO

1. O objetivo desse Programa é estabelecer as condições e regras do CLUBE PORTOBANK, doravante designado, ("CLUBE")

2.Ao utilizar o Programa o TITULAR dá ciência e concorda com o inteiro teor deste Regulamento, estando sujeito à todas as regras aqui previstas.

2.1.1 Os pontos atribuídos ao TITULAR no âmbito do CLUBE seguirão as mesmas regras e serão computados no Programa PortoPlus e, estarão disponíveis no mesmo extrato com indicação da origem do CLUBE.

3.O CLUBE tem como objetivo a disponibilização de produtos e serviços ao TITULAR mediante adesão e pagamento regular da assinatura.

3.1. Os serviços ofertados ao cliente poderão ser prestados por empresa terceirizada.

4. É condição para participação do CLUBE que o TITULAR seja portador de CARTÃO PORTOBANK

II. DEFINIÇÕES

1.CARTÃO PORTOBANK – meio de pagamento administrado pela PORTOSEG

2. TITULAR – pessoa física maior, capaz, portadora de CPF e que seja portador do CARTÃO PORTOBANK

3.CLUBE DE BENEFÍCIOS - é um programa cujo acúmulo de Pontos permite ao TITULAR a troca por produtos e serviços definidos pela PORTOSEG.

4.ABRANGÊNCIA – este PROGRAMA tem abrangência nacional

5.CONDIÇÕES

5.1 (i) ser pessoa física; (ii) residir no Brasil; (iii) estar adimplente com o pagamento mensal do custo do CLUBE; (iv) ser Titular do Cartão de Crédito PORTOSEG; (v) estar adimplente com o pagamento da fatura mensal

5.2. A PORTOSEG reserva-se o direito de cadastrar outros produtos e serviços no CLUBE durante sua vigência.

5.4. Qualquer alteração nos critérios de elegibilidade será informada pela PORTOSEG pelos meios de comunicação por ela disponibilizados.

5.5 O CLUBE proporciona ao TITULAR o acúmulo de pontos e estes pontos poderão ser trocados por produtos e serviços.

5.7 Todo o regramento da utilização dos pontos do CLUBE seguirá o regramento da utilização dos pontos do programa PORTOPLUS

5.8 Não será permitida a soma ou transferência de pontos entre diferentes TITULARES, mesmo em caso de falecimento do TITULAR.

5.11 Os pontos serão acumulados no CLUBE de forma meramente representativa, não constituindo, portanto, direito de propriedade do TITULAR.

6. BENEFÍCIOS E SERVIÇOS DO CLUBE

6.1 Desconto de 10%(dez por cento) a 40%(quarenta por cento) em medicamentos e consultas
6.2 Sorteio mensal para concorrer ao prêmio de R$ 13.333,33 (treze mil trezentos e trinta e três reais e trinta e três centavos) bruto, com aplicação de Imposto de Renda de 25% conforme legislação em vigor. A premiação terá como finalidade gerar crédito na fatura do Titular do cartão PORTOBANK – Conforme Regulamento item 17
6.3 Acúmulo de 50%(cinquenta por cento) de pontos no cartão – Limitado a 3.000(três) mil pontos por mês
6.4 Serviços para a sua casa: Assistência emergencial e linha branca – Limitado a 01(uma) utilização Mensal – Conforme Regulamento
6.5 Serviço de HelpDesk - 01(uma) - Descritivo do serviço e com acessar - Conforme Regulamento

7. VIGÊNCIA DOS PONTOS

7.1 Os pontos terão validade por prazo indeterminado contados a partir da data do seu efetivo crédito o que pode ocorrer em até 45(quarenta e cinco dias) da constatação do pagamento da mensalidade na fatura.

8. ADESÃO

8.1. A assinatura do CLUBE se dará pelos canais disponibilizados pelo PORTOSEG

8.1.1 O pagamento mensal do CLUBE da assinatura se dará por meio do CARTÃO PORTO.

8.2 A adesão ao CLUBE implica na total, irrestrita e irretratável aceitação a todos os termos e condições deste Regulamento, além de suas alterações.

8.3. Somente poderão se inscrever no CLUBE os TITULARES de CARTÃO ativo emitido pela PORTOSEG.

8.4. É de responsabilidade do TITULAR do CLUBE manter seus dados cadastrais atualizados durante todo o período de vigência do programa.

8.5.O TITULAR visualizará o extrato eletrônico de pontos nos meios disponibilizados pela PORTOSEG

9. PONTUAÇÃO E CANCELAMENTO

9.1 A bonificação do Clube deve ocorrer sobre o volume total creditado e inerente as transações do cartão de crédito

9.2 Todo o regramento da utilização dos pontos do CLUBE seguirá o regramento da utilização dos pontos do programa PORTOPLUS

9.3. O cancelamento do cartão não acarreta o cancelamento dos pontos somente o cancelamento do produto, Clube PORTOBANK.

10. RESGATE DE PRÊMIOS

10.1 Somente os Participantes do Programa poderão solicitar o resgate de pontos pelos produtos e serviços disponibilizados no CLUBE.

10.2 São condições básicas a serem preenchidas pelo Participante para o resgate de pontos: (i) que esteja adimplente; (ii) que tenha atingido a quantidade mínima de pontos estabelecida para resgate e (iii) que autorize que todas as informações cadastrais sejam transmitidas ao fornecedor, para que seja realizada a entrega do produto e/ou serviço.

10.3 Em hipótese alguma serão aceitos pedidos de resgate de pontos de cartões que se encontrem em situação de cancelamento, bloqueio ou cobrança.

10.4 É vedado o resgate de pontos por espécie.

10.5. Todo o regramento do resgate dos pontos do CLUBE seguirá o regramento da utilização dos pontos do programa PORTOPLUS

11. RESGATE DE PONTOS – USO DE PRODUTOS E SERVIÇOS E BENEFÍCIOS

11.1 Os produtos e serviços serão prestados e/ou entregues somente no território nacional, de acordo com a disponibilidade do fornecedor informada no momento do resgate. As entregas serão feitas no endereço informado pelo TITULAR no momento do resgate dos pontos.

11.2. O TITULAR autoriza que suas informações cadastrais (nome e endereço completos), sejam divulgadas ao fornecedor do serviço para o cadastramento e demais providências.

11.3. Todo o regramento da utilização dos pontos do CLUBE seguirá o regramento da utilização dos pontos do programa PORTOPLUS

12. CANCELAMENTO DO CLUBE

12.1 Em caso de cancelamento do Cartão de Crédito PORTO, a assinatura do CLUBE estará automaticamente cancelada e o prazo para resgate dos pontos está regido pelo Regulamento do Programa PORTOPLUS.

12.2 São hipóteses de cancelamento do CLUBE:

a. o não pagamento da mensalidade do CLUBE.

b. o descumprimento de qualquer das cláusulas e condições do "Contrato de Emissão e Utilização do Cartão de Crédito", pelo Titular e/ou Adicional(is);

c. falecimento do TITULAR, ocasião em que os pontos do cartão não serão passíveis de sucessão hereditária e o saldo remanescente de pontos será invalidado imediatamente ao cancelamento do Cartão de Crédito.

12.3 A solicitação do TITULAR da exclusão do CLUBE implicará no seu imediato cancelamento.

13. EXCLUSÃO DO CLUBE

13.1. Serão descredenciados do CLUBE, sem direito à premiação e/ou resgate de pontos qualquer TITULAR que durante sua vigência, à juízo da PORTOSEG, desrespeite as normas deste regulamento ou atue em desacordo com a lei, com a moral ou com os bons costumes, principalmente se praticar fraude, ilegalidades e/ou crimes.

13.2. A exclusão de qualquer participante ocorrerá a partir da data do fato que o motivou.

14.CONDIÇÕES ESPECIAIS

14.1. O crédito da pontuação ocorrerá somente para CPF validado pelo Refeita Federal.

14.2. Não será admitida a solicitações de créditos de pontos retroativos por falha do participante em fazê-lo no momento oportuno.

15. Contestações e ou dúvidas devem ser acionados aos nossos canais de atendimento da PORTOSEG

16. Certificado de Cessão de Direitos de Participação em Sorteios de Títulos de Capitalização

16.1. ***REGULAMENTO – PROMOÇÃO***

O objetivo deste descritivo é informar as regras da Promoção de distribuição gratuita de prêmios, mediante sorteio, do CLUBE PORTOBANK abaixo detalhadas.

17. **PORTOSEG S.A CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**, CNPJ: nº 04.862.600/0001-10 pessoa jurídica com sede **na Alameda Barão de Piracicaba, 740**, Campos Elísios – São Paulo - SP, na qualidade de **PROMOTORA DO EVENTO** e doravante denominada "Promotora" é subscritora dos Títulos de Capitalização da Modalidade Incentivo, emitidos pela **PORTO SEGURO CAPITALIZAÇÃO S.A,** CNPJ**:** nº 16.551.758/001-78 cuja Nota Técnica e Condições Gerais foram aprovadas pela SUSEP por meio do Processo nº 15414.900181/2019-08 e cederá gratuitamente aos participantes que preencherem as condições deste Regulamento o direito de participar do sorteio relativo aos referidos Títulos.

18. DA PROMOÇÃO

18.1 Esta é uma Promoção Comercial, doravante referida **CLUBE PORTOBANK,** voltada à distribuição gratuita de prêmios, mediante sorteio, vinculada à cessão de direitos sobre os sorteios lastreados em Títulos de Capitalização da Modalidade Incentivo, nos moldes dos atos normativos competentes para regulamentar a matéria, editados pela Susep (Superintendência de Seguros Privados).

18.2 O prêmio, descrito no item 22 - Dos Prêmios, ao qual o participante concorrerá, está diretamente vinculados à distribuição dos Números da Sorte da série única, correlacionadas ao período de participação conforme regra de distribuição do prêmio.

18.3 Este Regulamento e o Termo de Cessão de Direito de Participação em Sorteios de Títulos de Capitalização, poderão ser obtidos acessando o APP PORTOBANK – opção CLUBE PORTOBANK.

19. DO PRAZO E DA ABRANGÊNCIA GEOGRÁFICA DA PROMOÇÃO

19.1 A Promoção vigorará por prazo indeterminado, com início em **19.01.2026.**

19.2 A Promoção tem abrangência geografia ao território brasileiro.

20. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

20.1 Poderão participar desta Promoção todos os clientes portadores do Cartão PORTOBANK e que contratarem o CLUBE PORTO BANK.

20.2 Após efetivada a contratação é disponibilizado um número da sorte que será vinculado e mencionado APP PORTOBANK na Opção CLUBE PORTOBANK.

20.3 Estarão válidos os titulares do cartão PORTOBANK e que tiverem contratado o CLUBE PORTOBANK e que estejam regulares com o pagamento da mensalidade do CLUBE**.**

20.4 Caso haja cancelamento do CARTÃO PORTOBANK automaticamente perderá o direito a participar da Promoção.

20.5 Ficam impedidos de participar da Promoção Funcionários da Corporação Porto Seguro, envolvidos, direta ou indiretamente, na Campanha, incluindo, diretores, conselheiros, prepostos com função de gestão, sócios e funcionários.

21. DA APURAÇÃO DOS CONTEMPLADOS

21.1 O sorteio será apurado com base nas extrações da Loteria Federal do Brasil, no último sábado de cada mês.

21.2 Não ocorrendo extração da Loteria Federal na data prevista, o sorteio correspondente será adiado para a primeira extração após a última data de sorteio constante no Título.

21.3 Os resultados da Loteria Federal do Brasil poderão ser acompanhados por meio do site:
https://loterias.caixa.gov.br/paginas/federal.aspx, bem como em todas as Casas Lotericas do Brasil.

21.4 Será contemplado o Título vigente na data do sorteio, cujo número da sorte coincida com os 05(cinco) primeiros prêmios da extração da Loteria Federal, sendo observada a ordem de premiação. A combinação de cada sorteio será obtida da seguinte maneira:

a) será apurado o número, composto de cinco algarismos, obtido através da leitura, de cima para baixo, da coluna formada pelo algarismo da unidade simples dos 05(cinco) primeiros prêmios da Loteria Federal.

b) para exemplificar a combinação sorteada considere os seguintes números da Loteria federal:

1º Prêmio	2	4	8	9	**2**
2º Prêmio	4	7	1	0	**4**
3º Prêmio	1	3	2	2	**7**
4º Prêmio	2	5	3	4	**1**
5º Prêmio	3	9	6	7	**2**

Nesse exemplo, portanto a combinação sorteada será igual a **24.712.**

c) Caso não haja um participante desta Promoção com o número da sorte correspondente ao sorteado pela extração da Loteria Federal pelo simples fato de o respectivo número da sorte não ter sido atribuído a nenhum participante desta Promoção, ou não seja elegível ao recebimento da premiação, será considerado ganhador o participante com o número da sorte mais próximo ao número da sorte que tenha sido apurado, alterando-se a ordem em superior e inferior, até a localização de um ganhador válido.

d) A divulgação do ganhador será feita após uma semana dos sorteios a partir das 10h horário de Brasília, por contato telefônico, momento em que será solicitada a documentação necessária para o crédito na fatura do prêmio. Também será informado o ganhador no APP PORTOBANK do associado na opção CLUBE PORTOBANK.

21.5. Após o recebimento da documentação e informações completas, o crédito será agendado em até (15) dias corridos. O crédito será efetuado na fatura do TITULAR do Cartão PORTOBANK.

22. DOS PRÊMIOS

22.1 O contemplado mencionado(s) como ASSOCIADO do CLUBE PORTOBANK, receberá o prêmio de R$ 13.333,33 (treze mil trezentos e trinta e três reais e trinta e três centavos) bruto, com aplicação de Imposto de Renda de 25% conforme legislação em vigor. A premiação terá como finalidade gerar crédito na fatura do Titular do cartão PORTOBANK.

22.2 O prêmio ficará à disposição pelo prazo máximo de 5 (cinco) anos. Passando o referido prazo, o ganhador perderá o direito do seu recebimento, não havendo nada a reclamar da Sociedade de Capitalização, bem como da Promotora.

22.3 A responsabilidade da Promotora e da Sociedade de Capitalização encerra-se no momento do pagamento do prêmio.

22.4 O prêmio é pessoal e intransferível. A premiação será creditada na fatura do titular do cartão PORTOBANK .

22.5 O sistema de gerenciamento da Promoção será capaz de garantir a distribuição do prêmio aos participantes, de forma equiprovável e aleatória, desde que o participante esteja elegível a participar de acordo com os itens constantes nesse Regulamento.

23. DESCLASSIFICAÇÃO

23.1 Em caso de tentativa de fraude ou qualquer outra forma de infração às condições descritas neste Regulamento, o participante será automaticamente desclassificado da Promoção.

23.2 Considera-se fraude, qualquer meio de obtenção de vantagens e/ou benefícios de forma ilícita.

23.3. O participante será automaticamente desclassificado da Promoção quando descumprir quaisquer das condições estabelecidas neste Regulamento.

24. DISPOSIÇÕES GERAIS

24.1 O contemplado autoriza, em caráter irrevogável e irretratável, a utilização do seu nome, para divulgação da Promoção na mídia impressa, televisiva, radiofônica e/ou eletrônica, pelo prazo de um 1 (um) ano, contado a partir do sorteio, sem qualquer tipo de ônus para as Sociedades envolvidas nesta Promoção.

24.2 A autorização descrita no item 24.1., exclusiva para este fim, não significa, nem implica ou resulta em obrigatoriedade de divulgação, sendo esta facultativa à Promotora, tampouco em pagamento ao contemplado.

24.3 Esta Promoção tem toda a sua estrutura tecnológica baseada em sistemas de hardware e software mantidos em ambiente reservado e seguro e serão automaticamente excluídos desta Promoção os participantes que tentarem burlá-los, com ou sem intuito de fraude, cabendo à Promotora todas as providências descritas no item 23 deste Regulamento.

24.4 Sem prejuízo das demais limitações de responsabilidade descritas neste Regulamento, a Promotora não se responsabiliza, em qualquer hipótese, por todos e quaisquer danos, materiais ou morais, que tenham sido ocasionados por

caso fortuito e/ou força maior, não sendo, nesse caso, portanto, devido aos Participantes qualquer direito a indenização.

24.5 A divulgação da Promoção será feita através do APP PORTOBANK – opção CLUBE PORTOBANK, a critério da Promotora.

24.6 As dúvidas e as controvérsias oriundas das reclamações dos participantes deverão ser dirimidas através de contatos na Central de Relacionamento do Cartão no telefone 11 3003 9303.

24.7 O Regulamento está disponível em APP PORTOBANK – opção CLUBE PORTOBANK, sendo que a participação na Promoção implica na leitura, compreensão e aceitação total e irrestrita de todos os seus Itens. O participante reconhece e aceita expressamente que as Sociedades envolvidas nesta Promoção não poderão ser responsabilizadas por qualquer dano ou prejuízo oriundo da participação na Promoção ou da eventual aceitação do prêmio.

24.8 As Sociedades envolvidas nesta Promoção não se responsabilizarão por nenhuma conduta, códigos morais estabelecidos, leis, normas de bom comportamento e ordem pública.

24.9 O consumidor reconhece e concorda que a participação nesta Promoção é uma escolha pessoal e que não lhe causa nenhum dano econômico.

24.10 A Promotora se reserva o direito de alterar os termos deste Regulamento, em caso de comprometimento de sua condução originalmente planejada, informando previamente os Participantes da Ação utilizando os mesmos meios de divulgação da presente Promoção.

24.11 A aprovação dos Títulos de Capitalização pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) não implica, por parte da Autarquia, em incentivo ou recomendação à sua aquisição, representando, exclusivamente, sua adequação às normas em vigor.

24.12 Fica eleito o Foro da Comarca de domicílio do participante para dirimir quaisquer questões oriundas deste Regulamento. Qualquer disputa que surja em virtude do presente Regulamento será regulada pela legislação brasileira.

25.TERMO DE CESSÃO DE DIREITO DE PARTICIPAÇÃO EM SORTEIOS

PORTO SEGURO COMPANHIA DE SEGUROS GERAIS, na qualidade de Promotora do Evento e proprietária dos Títulos de Capitalização da Modalidade Incentivo emitidos pela **Porto Seguro Capitalização S/A**, o que lhe confere o direito de participação no sorteio definido no CLUBE PORTOBANK, cede, gratuitamente, neste ato, aos participantes que preencherem as condições deste Regulamento o direito de participação no sorteio decorrente dos Títulos de Capitalização.

26. O objetivo deste dos itens que seguem é informar as regras dos serviços do CLUBE PORTOBANK da Assistência Residencial e Help Desck

PORTO SERVICO S.A., localizada na Alameda Rio Negro, nº 500, Andar 5, Edificio West Tower – Torre 1 Conjunto 501 a 516, Alphaville - Centro Industrial e Empresarial, município de Barueri, estado de São Paulo - CEP: 06.454-00, inscrita CNPJ sob nº 51.430.503/0001-38.

26.1 Condições Específicas para Assistência Residencial que serão comercializados a partir da parceria da PORTOBANK e a Porto Serviço.

26.2. Os serviços deverão ser acionados somente em caráter emergencial.

26.3 Os serviços devem seguir as características pré-determinadas neste documento e conforme as condições aqui previstas.

26.4. LIMITE GLOBAL DE UTILIZAÇÃO: limitado a 1 utilização no pacote de serviços por mês durante a vigência do plano.

27. CHAVEIRO RESIDENCIAL

27.1 Oferece 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 cliente não tenha cópia.

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

27.3.Importante: Compreende portas de acesso interno/externo e áreas que ainda pertençam ao imóvel do cliente.
A solicitação do serviço de chaveiro à Central 24hs somente poderá ser feita pelo cliente que o serviço será aberto.

27.3. Exclusões:

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

- Instalação, adequação ou substituição dos aparelhos em paredes e tetos;
- Substituição de fechaduras que não sejam do mesmo modelo ou compatível, assim como soldadas nas portas metálicas ou vidro.

28. DESENTUPIMENTO

28.1. Na ocorrência de entupimento, será enviado um profissional para realizar o respectivo desentupimento, desde que tecnicamente possível, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

28.2.O desentupimento é realizado utilizando ferramentas e equipamentos adequados para o serviço.

28.3. Oferece a mão de obra em:

- Pias, ralos, vasos sanitários, tanque e lavatórios;
- Tubulação de esgoto e ralo pluvial (água de chuva);
- Caixas de inspeção e/ou gordura.

28.4 O desentupimento ficará limitado exclusivamente às tubulações, caixas e louças sanitárias pertencentes à área do imóvel cliente, mesmo que existam trechos interligados a imóveis vizinhos.

28.5 As caixas de inspeção e de gordura devem estar demarcadas e indicadas pelo cliente ou responsável e a distância entre as caixas não deve ser superior a 12 metros.

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

28.7 Exclusões:

- Desentupimento por hidrojateamento (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.

29. ELETRICISTA

29.1. Na ocorrência de falta de energia em qualquer dependência da residência, será enviado um profissional para as providências necessárias, para o restabelecimento da energia, desde tecnicamente possível.

29.2. 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.

29.3.Os dispositivos devem ser compatíveis com o circuito elétrico atual.

29.4 Oferece a mão de obra em:

- 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 quadro abaixo.
- Troca ou Instalação dos itens listados no quadro.

29.5. Descrição dos Itens:

Limite	Dispositivo
Troca ou instalação de até 03 (três) itens na mesma ordem de serviço na mesma visita.	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
Troca ou instalação de até 06 (seis) itens na mesma ordem de serviço na mesma visita	Lâmpada
	Reator eletrônico
	Receptáculo para lâmpada (soquete)
Troca ou instalação até 01 (um) item na mesma ordem de serviço.	Sensor de presença
	Sensor fotocélulas
	Sensor detector de vazamento de gás
	Luminária de emergência

29.6. Exclusões:

- 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;
- Instalação ou substituição de dispositivos por fins estéticos;
- 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.

30. ENCANADOR

30.1. Em caso de problemas hidráulicos aplicável em casos de problema emergencial (vazamentos ou entupimentos) ou evento previsto (alagamento por ruptura de canos ou entupimentos internos), será enviado um encanador para conter provisoriamente e desde que tecnicamente possível, a situação ao qual a residência se encontra

30.2. Oferece a mão de obra para:

- Reparo contra vazamentos em: torneiras, misturadores, sifões, 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: boia de caixa d'água, engates flexíveis, sifões, cubas (se totalmente descolada), caixa acoplada (se quebrada), válvula americana e de escoamento.

30.3.O local de instalação deve conter o ponto hidráulico pronto e compatível com a ligação do item dispositivo;

30.4. Limite: de até 03 (três) dispositivos, sob a mesma ordem de serviço.
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;

30.5 Exclusões:

- 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.

31. REPARO EM PRODUTOS LINHA BRANCA | ELETRODOMÉSTICOS

31.1. Em caso de reparos de eletrodomésticos da linha branca, tais como os equipamentos descritos abaixo, será enviado um profissional para realizar o serviço.

- É responsabilidade do cliente a retirada ou movimentação de produtos armazenados para a correta execução do diagnóstico e reparo.
- Conserto com diagnóstico e indicação das peças danificadas que deverão ser adquiridas pelo cliente.
- Em caso de necessidade de carga de gás para a refrigeração, o material (gás) é fornecido pelo prestador no local e o valor correspondente deverá ser pago diretamente para o prestador.

- A Porto Serviço não se responsabiliza pela perda de qualquer item armazenado no equipamento.

31.2. Oferece a mão de obra para reparos dos seguintes equipamentos, de uso doméstico:

I) Refrigeradores
II) Geladeira French Door
III) Geladeira Side By Side
IV) Geladeira Duplex
V) Mini Cervejeira
VI) Frigobar
VII) Adega climatizada residencial (de 8 até 36 garrafas)
VIII) Freezer
IX) Horizontal
X) Vertical
XI) Lavadoras / Secadoras
XII) Máquina de lavar louças
XIII) Máquina de lavar roupas
XIV) Máquina de lavar e secar roupas
XV) Máquina de secadora de roupas
XVI) Máquina centrífuga
XVII) Tanquinho
XVIII) Forno / Fogão
XIX) Fogão
XX) Forno de embutir a gás
XXI) Forno de embutir elétrico
XXII) Cooktop elétrico
XXIII) Cooktop a gás
XXIV) Cooktop de indução
XXV) Micro-ondas de bancada
XXVI) Micro-ondas de embutir

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

31.4 Importante:

i) As intervenções técnicas visam restabelecer o funcionamento normal do equipamento, desde que sejam oriundos de defeitos técnicos em componentes elétricos, eletrônico e/ou mecânicos. Os reparos serão executados conforme as normas dos fabricantes.

ii) Os custos dos insumos para reoperação (troca de compressor e/ou carga de gás), como fluido refrigerante, vareta foscoper/prata, fluxo de solda,

filtro secador, oxigênio e acetileno, serão de responsabilidade do cliente e/ou cliente, que os pagará ao prestador do serviço.

iii) A assistência em equipamentos de refrigeração por sistema peltier (placa eletrônica) será somente em Mini Cervejeira e Adegas.

iv) A Porto Serviço não se responsabilizará por danos causados, direta ou indiretamente, a alimentos, roupas e utensílios domésticos, em razão do mau funcionamento dos equipamentos.

v) Sob nenhuma hipótese o prestador poderá instalar compressor recondicionado na categoria de refrigeração.

31.5. Exclusões:

i) Cooktop de portátil;

ii) Equipamento sinistrado;

iii) Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço;

iv) Assistência para equipamentos de refrigeração por amônia;

v) Equipamentos em garantia do fabricante ou fornecedores de serviços contratados;

vi) Problemas identificados no dimensionamento ou defeitos intermitentes na rede elétrica ou de outros componentes não cobertos na descrição do serviço;

vii) Danos estruturais que impossibilitem a execução;

viii) Substituição ou reparo na porta de vidro dos expositores verticais e freezer horizontal;

ix) Fiação elétrica ou aterramento;

x) Transporte do eletrodoméstico de/para outro pavimento;

xi) Equipamentos importados e para laboratório;

xii) Fornecimento de peças de reposição;

xiii) O conserto de produtos nacionais e importados só poderão ser efetivados, desde que existam peças de reposição no mercado;

xiv) Instalação, adequação ou desmontagem de móveis ou gabinetes, para o mesmo ambiente ou ambientes distintos do imóvel;

xv) Substituição de componentes por fins estéticos;

xvi) Instalação, adequação ou reparo de tubulações para ligação de: água, esgoto ou fornecimento de gás;

xvii) Instalação, adequação e/ou substituição do circuito elétrico do imóvel, assim como aplicação de prolongador (gás GN) e/ou troca da mangueira metálica;

xviii) Conversão de gás entre GN (de rua) e GLP (botijão) e vice-versa;

xix) Recondicionamento de peças ou componentes;

xx) Serviços de instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto;

xxi) Reparos em equipamentos importados que não possuem fábricas no Brasil e assistência técnica credenciada em todo território nacional (Brasil).

32. HELP DESK

32.1. A Central de Atendimento enviará todos os esforços para orientar e solucionar a solicitação do cliente por meio de atendimento remoto (via telefone). O chamado será considerado encerrado após a devida orientação ou resolução do problema.

32.2. Caso surjam novas dúvidas ou ocorrências, será necessário abrir um novo chamado junto à Central.

32.3.Na hipótese de não ser possível solucionar o problema por telefone, o cliente será orientado a buscar um técnico local de sua confiança, sendo de sua total responsabilidade a contratação e o custeio dos serviços.

32.4. Limite: Serviço prestado de forma ilimitada conforme necessidade do cliente.

32.5 O atendimento será prestado ao cliente na solução de problemas como:

32.6. Desktop e Notebook

i) Diagnóstico e solução de problemas relacionados ao desempenho do equipamento;
ii) Diagnóstico e solução de problemas relacionados a vírus;
iii) Diagnóstico e solução de problemas relacionado a personalização e configuração do sistema operacional;
iv) Execução de backup de arquivos;
v) Auxílio para a configuração e solução de problemas relacionados ao acesso à internet (via cabo ou rede Wi-Fi), bluetooth ou à rede local;
vi) Download e instalação de softwares gratuitos e/ou licenciados;
vii) Download, instalação e configuração softwares gerenciadores de e-mail;
viii) Instalação e configuração de impressoras multifuncionais de uso convencional.

32.7 Smartphone e Tablet

i) Auxílio para acesso à internet via rede Wi-Fi;
ii) Auxílio para download e instalação de aplicativos, desde que compatíveis com a versão do sistema operacional e que estejam disponíveis para download na loja de aplicativos da fabricante.

32.8. Smart TV

- Auxílio para acesso à internet via cabo ou rede Wi-Fi;
- Auxílio para download e instalação de aplicativos, desde que compatíveis com a versão do sistema operacional e que estejam disponíveis para download na loja de aplicativos da fabricante.

32.9 Videogame

i) Auxílio para acesso à internet via cabo ou rede Wi-Fi;
ii) Auxílio para download e instalação de aplicativos, desde que compatíveis com a versão do sistema operacional e que estejam disponíveis para download na loja de aplicativos da fabricante.

32.10 Roteador e Repetidor

i) Diagnóstico e solução de problemas relacionados ao bom funcionamento do equipamento;
ii) Auxílio na instalação e configuração do equipamento.

32.11 Impressora e Scanner

i) Instalação e configuração do equipamento em rede Wi-Fi ou cabeada;

32.12. Importante:

i) Os equipamentos devem estar instalados e ligados, mesmo que apresente erros;
ii) Internet disponível para viabilizar o acesso remoto do técnico;
iii) Usuários e senhas necessários para acesso ao equipamento e/ou sistemas devem ser de conhecimento do cliente durante o contato;
iv) Custos para os downloads de aplicativos, jogos ou qualquer outro software que exija pagamento são de responsabilidade do cliente;
v) A resolução do problema está condicionada à compatibilidade do hardware com a versão do sistema operacional ou programa desejado;
vi) No caso de instalação de impressora e/ou scanner, a instalação só será possível através de um desktop ou notebook e o cliente deve providenciar o cabo USB para viabilizar a configuração do equipamento.
vii) No caso de instalação de roteadores e repetidores, o cliente deve providenciar os cabos de rede para viabilizar a configuração do equipamento.
viii) No caso de backup, o cliente deve providenciar o local de armazenamento onde os arquivos serão salvos, sejam eles: Pendrive, HD externo ou armazenamento em nuvem.
ix) A Porto Serviço sugere e recomenda o uso de softwares originais e devidamente licenciados para o seu uso pessoal.
x) Na necessidade de atualizações de sistemas, algumas atualizações de são dependentes do fornecimento e disponibilidade da própria desenvolvedora, fornecedor ou fabricante.

32.13. Horário de atendimento: O atendimento funciona das 8h às 22h, todos os dias, inclusive finais de semana e feriados.

32.14. Exclusões:

i) Atendimento presencial (em domicílio) para qualquer resolução de problema ou diagnóstico;

ii) Atendimento para a instalação e/ou configuração de câmeras de segurança;
iii) Auxílio para a usabilidade e manuseio das ferramentas do sistema operacional;
iv) Auxílio para a usabilidade dentro de programas e/ou sites de uso específico como Pacote Office, AutoCad, pacote Adobe, Imposto de renda, redes sociais (Facebook, Instagram, Twitter e etc) entre outros;
v) Diagnósticos, soluções e dúvidas sobre problemas em softwares não licenciados (pirata);
vi) Diagnóstico do alcance da rede Wi-Fi;
vii) Formatação de equipamentos;
viii) Fornecimento de todo e/ou qualquer tipo de software licenciado ou gratuito;
ix) Recuperação de dados e arquivos perdidos e/ou corrompidos;
x) Suporte para equipamentos de rede de uso específico como modem, hubs, switch etc;
xi) Suporte para sistemas operacionais Linux, Chrome OS, Windows Server entre outros não listados acima;
xii) Suporte para impressoras e scanners de uso empresarial e/ou uso específico, como impressoras matriciais, plotter, impressoras 3D entre outras;
xiii) Em caso de ataques cibernéticos e/ou vazamento de dados não haverá suporte.

32.15. O Cliente é ciente que, em decorrência dos problemas existentes em seu equipamento, podem ocorrer novos problemas como perdas de dados, arquivos, e-mails e etc, independentemente da ação do técnico, isentando-o, bem como a Porto Serviço, de qualquer responsabilidade neste sentido.

33. DESCONTO EM CONSULTAS E EXAMES

33.1. Com a adesão ao Programa e o Cartão ativado, o Cliente poderá consultar a Rede TEM para agendamento de consultas, exames médicos, além de consultas e exames odontológicos em uma rede particular pagando preços diferenciados por meio do Cartão, utilizando da seguinte maneira:

a) O Cliente deverá solicitar através do site, Central de Atendimento o atendimento que deseja. Em caso de exames será necessário anexar/enviar o pedido médico à TEM Saúde pelo WhatsApp;
b) Em até 3 (três) dias úteis da solicitação o Cliente receberá do serviço de atendimento personalizado por e-mail, WhatsApp e/ou contato telefônico, com o orçamento com até 3 (três) opções de atendimento para o serviço solicitado (as quantidades e opções de atendimento vão variar com a região em que o Cliente esteja localizado);
c) O Cliente deverá escolher um prestador de serviço, entre as opções oferecidas, e informar ao serviço de atendimento personalizado, para que o agendamento seja realizado no prestador escolhido;

d) O serviço de atendimento personalizado orientará ao Cliente sobre o valor, processo de atendimento junto ao prestador de serviço e prazo de carga/recarga do Cartão;
e) Após a confirmação de agendamento realizado por meio do serviço de atendimento personalizado, o Cliente deverá efetuar a carga/recarga do Cartão, com o(s) valor(es) do(s) serviço(s) em até 2 (dois) dias úteis antes da consulta e/ou exame agendado;
f) Ao comparecer na Rede TEM Saúde o Cliente deverá informar o número do Cartão e a senha de acesso recebida por SMS, para autorização e pagamento do atendimento.

33.2 A aceitação do Cartão Virtual como meio de pagamento na Rede TEM dependerá da disponibilidade de crédito.

33.3.Limite: Sem limite de utilização durante o período de vigência.

34 CARGA E RECARGA

34.1. O Cliente poderá efetuar a carga/recarga de seu Cartão Virtual através dos Canais de Comunicação do Cliente utilizando cartão de crédito, boleto bancário ou depósito identificado.

34.2. Em caso de carga/recarga via boleto bancário, haverá uma taxa de emissão do boleto no valor de R$2,50 (dois reais e cinquenta centavos).

34.3. Se a carga/recarga ocorrer via cartão de crédito, o Cliente terá a possibilidade de parcelar o pagamento em até 12x (doze vezes) sem juros, respeitando a parcela mínima.

34.4 Caso o Cliente queira estornar os valores do Cartão Virtual, que foram creditados, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento. Esta transação terá uma tarifa de R$7,90 (sete reais e noventa centavos) para pagamento de despesas bancárias por solicitação de estorno/saque.

34.5. Os valores pagos por cartão de crédito serão restituídos no mesmo cartão de crédito que o pagamento foi realizado.

34.6. No caso de pagamento realizado via boleto ou depósito, o saldo será creditado em conta do Titular dentro de um prazo de 7 (sete) dias úteis.

34.7 O Cartão Virtual, em nenhuma hipótese, poderá ser utilizado para finalidades não previstas nesta Condição Geral, sendo vedado seu uso para qualquer atividade ilícita. O Cartão Virtual é emitido na modalidade “pré-pago”

sem nenhum tipo de concessão de linha de crédito ao Cliente, e sua utilização é condicionada à disponibilidade de recursos previamente carregados/carregados.

34.8. O bônus eventualmente creditado pela TEM Saúde deverá ser utilizado exclusivamente na rede credenciada e referenciada da TEM, no prazo de até 30 (trinta) dias. O valor não é passível de saque e, em caso de cancelamento do cartão sem a utilização do crédito, este será automaticamente cancelado.

35. DESCONTO EM MEDICAMENTOS

35.1 É um serviço que oferece ao Cliente reduções na compra de medicamentos tarjados e não tarjados. Os descontos são válidos nas redes Droga Raia, Drogasil, Drogal, Drogaria São Paulo, Drogaria Pacheco, Extrafarma e Pague Menos, podendo ser utilizados em compras presenciais, online ou por televendas, conforme as condições abaixo:

35.2 Compras presenciais: o Titular deve apresentar seu CPF no balcão da farmácia parceira no momento da compra para aplicação do desconto.

35.3 Compras online (Raia, Drogasil, São Paulo e Pacheco): é necessário realizar cadastro e login no site escolhido, acessar a área “Ativar benefícios” e habilitar o desconto da parceria TEM antes de finalizar a compra. Os pedidos podem ser entregues no endereço do Titular ou retirados em loja.

35.4. Televendas (exclusivo Raia e Drogasil): basta o Titular informar seu CPF ao atendente para validação do desconto.

36. EXCLUSÕES GERAIS PARA TODOS OS SERVIÇOS

i) Reparos em equipamentos que não estiverem no local da contratante;
ii) Perdas materiais, pessoais ou morais, causadas, direta ou indiretamente, por eventos cobertos por esta cláusula;
iii) Aplicação de acabamento fino após a execução do serviço (colocação de azulejos, pisos, pintura e revestimentos diversos).

37. COMPRA DE PEÇAS

i) As despesas decorrentes da compra de peças, materiais e componentes necessários aos reparos, são de responsabilidade do cliente.
ii) 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. Com exceção do serviço de Help Desk que é 100% remoto.

iii) A Porto Serviço isentar-se-á de responsabilidade caso o serviço não possa ser executado em razão da falta de peças no mercado.
iv) Os reparos serão executados conforme as normas do fabricante.
v) A Porto Serviço não recomenda o uso de peças usadas ou recondicionadas. Se o cliente as preferir, o prestador registra tal escolha no laudo de atendimento e a garantia da mão de obra será comprometida se o mesmo problema persistir.
vi) O prestador não recondicionará ou recuperará peças ou componentes dos equipamentos.

38. SOLICITAÇÃO

Os serviços deverão ser:

i) Prestados apenas no endereço cadastrado em sistema;
ii) Solicitados dentro do período de vigência do contrato;
iii) Solicitados exclusivamente à Porto Serviço pelo whatsapp, inclusive aos sábados, domingos e feriados;
iv) 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;
v) Acompanhados pelo representante maior de 18 anos;
vi) Caso os serviços não sejam executados em razão da ausência do cliente ou do responsável, a Porto Serviço contabilizará a visita do prestador como atendimento concluído.

39. CANCELAMENTO

Os benefícios cessarão em razão do término da vigência do contrato.

40. GARANTIA DE RETORNO

i) 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.
ii) No caso de: help desk, desentupimento, limpeza de calhas e substituição de telhas e cumeeiras, a garantia é de 30 dias.
iii) A garantia de mão de obra não compreende defeitos em quaisquer peças e componentes que foram adquiridas pelo cliente, cabendo a necessidade de uma nova ordem de serviço para o atendimento.
iv) Com exceção ao fornecimento de peças e componentes diretamente pelo prestador que caberá o retorno dentro o prazo de garantia.
v) O prazo de retorno do prestador ao local é de 20 dias corridos, contados a partir da data do primeiro atendimento para fins de:

v.1. Retorno por aquisição de peças/materiais pelo cliente;
v.2. Retorno para conclusão do serviço decorrente a intercorrência por condições climáticas;
v.3 Não é considerado retorno, o atendimento solicitado para atendimento de equipamento diferente do inicial ou para obtenção de uma segunda opinião;

v.4. 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.

40. FORO
Fica eleito o Foro da Comarca de São Paulo como o contratual, sendo facultado à Porto Bank optar pelo foro de domicílio do Participante.

41. REGISTRO
O presente Regulamento está registrado junto ao º Cartório de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo.

WhatsApp da Porto
Conte com a nossa assistência pelo WhatsApp 11 3003 9303
Adicione o número aos seus contatos e siga as orientações da assistente virtual.

Central de relacionamento Cartão de Crédito
Capitais e regiões metropolitanas: 4004 3600
Demais localidades: 0800 727 7477
Atendimento no exterior (sujeito a cobrança): 55 11 3366 3126
Atendimento das 8h30 às 18h30. Atendimento 24h exclusivo para furto, roubo e transações suspeitas.