

Entende-se por **Torra Assiste Lar 24h** os serviços abaixo descritos que visam dar suporte a algumas ações a serem realizadas no ambiente residencial e atender a algumas ocorrências que ocasionam danos a bens residenciais.

1. Definições

a) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA: É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

b) CARÊNCIA: É o período durante o qual o (a) usuário (a) não terá direito aos serviços estabelecidos neste Regulamento.

c) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA: O presente documento que discrimina os serviços de Assistência Residencial, menciona seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

d) RESIDÊNCIA ASSISTIDA: Entende-se por Residência Assistida o local designado pelo titular no Regulamento de Assistência que seja a residência fixa do Usuário.

e) USUÁRIO: Entende-se por Usuário, a pessoa física, titular do Regulamento de Assistência desde que tenha Residência Assistida no Brasil.

2. Vigência e Limite de Utilização

Os serviços terão vigência mensal. A utilização se inicia 24h após o pagamento da primeira (e subsequentes) faturas onde conste a cobrança da assistência. Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados neste Regulamento de Assistência conforme mencionado nos itens a seguir.

3. Franquia Quilométrica

No que se refere aos serviços previstos neste Regulamento de Assistência, não haverá qualquer franquia quilométrica.

4. Âmbito Territorial

Os Usuários terão acesso aos serviços de Assistência Residencial em todo o território nacional, dentro dos seguintes limites:

Informamos que em todos os pedidos de atendimento, independentemente da quantidade de habitantes na cidade do evento, o Canal de Atendimento de Assistência esgota todas as possibilidades de acionamento do serviço em regiões do entorno, buscando sempre atender as necessidades do usuário. Somente em caso de motivos de força maior e com prévio consentimento de nossa Central de Atendimento de Assistência, o reembolso será autorizado os serviços serão oferecidos desde que respeitadas as condições e exclusões deste Regulamento de Assistência.

5. Carência

A carência será após o pagamento da primeira (e subsequentes) faturas onde conste a cobrança da assistência. Para a base migrada não terá nenhum tipo de carência na utilização dos clientes da **Torra Assiste Lar 24h**.

6. Arrependimento e Cancelamento

Arrependimento: Prazo de 7 dias da data de adesão.

Durante a vigência: Caso o cliente já tenha pago a última fatura, ou a próxima fatura já tenha sido emitida, poderá cancelar a contratação do serviço de Assistência a qualquer momento, porém a cobertura dos serviços permanecerá válida até 30 dias após o pagamento da última fatura emitida antes do pedido de cancelamento.

IMPORTANTE: Caso haja nova adesão após o cancelamento, dentro do período de 12 meses da adesão original, o cliente ficará sujeito ao cumprimento dos limites de utilização já auferidos na contratação anterior.

7. Requisitos para a Prestação dos Serviços

Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados pela Assistência após a devida contratação e mediante o contato do (a) Usuário (a) com o **Canal de Atendimento de Assistência**, que informará as condições estabelecidas para a prestação dos serviços, verificará a elegibilidade do (a) Usuário (a), validará os serviços contratados, o âmbito territorial e demais informações definidas neste Regulamento. Referidos serviços serão prestados, observando as condições, regras e limites aqui estabelecidos.

Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados na **presença do responsável da Residência Assistida** que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Na hipótese de não haver uma pessoa no local previamente agendado ou não estiver com todo o material e peças necessárias para a realização dos serviços, conforme orientação prévia do Canal de Atendimento de Assistência, o comparecimento do profissional encaminhado pelo Canal de Atendimento de Assistência será considerado como serviço executado. A compra dos materiais necessários para a execução dos serviços previstos neste Regulamento de Assistência e posterior agendamento dos serviços, deverá ser efetivada pelo Usuário ou pessoa por ele indicada no prazo máximo de até 10 (dez) dias contados da data da primeira visita do profissional indicado pelo Canal de Atendimento de Assistência, sob pena de ser considerado como serviço executado e eventual continuidade dos serviços será registrada como nova intervenção.

IMPORTANTE: Os serviços de assistência somente serão prestados mediante a autorização prévia e expressa do canal de atendimento de assistência. Caso o (a) usuário (a) não faça o contato prévio com o canal de atendimento de assistência, nenhum valor será devido, estando a assistência integralmente isenta de quaisquer responsabilidades acerca de ressarcimento e indenização por perdas e danos. Os serviços ora contratados, consistem na prestação de serviço, motivo pelo qual, em nenhuma hipótese, haverá o pagamento e/ou reembolso de quaisquer despesas incorridas pelos serviços contratados diretamente pelo (a) usuário (a) sem a prévia autorização da central de atendimento de assistência.

8. Canal de Atendimento de Assistência

Quando necessário o acionamento dos serviços, o (a) Usuário (a) deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência através dos telefones mencionados abaixo, fazendo a sua identificação e informando o nome completo do (a) Usuário (a), informando o número de inscrição do seu CPF (Cadastro de Pessoas Físicas) do (a) Usuário (a), bem o que necessita e demais informações necessárias.

Canal de Atendimento de Assistência: 0800 008 9772

Central de Relacionamento Novo Cartão Torra: 4020-9766

Capital e regiões metropolitanas: 0800-60-TORRA / 0800-60-86772 (Demais localidades)

SAC Lojas Torra: 0800-701-0316

9. Serviços de Assistência

a) Chaveiro

Em decorrência de **perda, quebra, roubo, furto, travamento involuntário das chaves e fechaduras**, o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará, desde que solicitado, um profissional para a abertura das respectivas portas e portões que façam parte do fechamento da Residência Assistida e o destravamento, reparo ou instalação da fechadura.

“Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso estejam presas em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento.

Nota 1: Este serviço contempla a mão de obra e a confecção de uma cópia da chave desde que a mesma seja de modelo simples e/ou convencional (chaves modelos Gorje e Yale). Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Limite: R\$150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o ano.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Exclusões:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- Despesas com peças para troca e conserto de fechadura e/ou trancas que se encontram danificadas;
- Despesas com cópias adicionais das chaves;
- Fechaduras keso ou similares, pelo fato de o cilindro das mesmas não permitir abertura pelos métodos convencionais. Desta forma o serviço será possível somente pelo próprio fabricante e/ou suas revendas com assistência técnica.

b) Eletricista

Para resolução emergencial de danos na parte elétrica da residência assistida, a Assistência 24 horas providenciará o serviço de eletricista. O cliente deverá solicitar o serviço pelo Canal de Atendimento de Assistência que se responsabilizará pelas despesas com mão de obra para execução de reparos emergenciais. O serviço se restringe a dispositivos elétricos aparentes como: disjuntores, fusíveis, interruptores, chaves facas, tomadas interruptores e trocas de torneiras elétricas (não blindadas).

Nota: Está incluso o serviço de mão de obra para contenção ou reparos. Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Nota2: Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5 m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

Limite: Até R\$150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência durante o ano.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

c) Encanador

Para evento **emergencial (problemas hidráulicos)**: Para resolução emergencial de danos na parte hidráulica da residência assistida, a Central de Atendimento de Assistência providenciará, desde que solicitado pelo Usuário, o envio de um profissional para a execução de reparos hidráulicos em caso de vazamentos em tubulação aparentes de uma a duas polegadas ou em dispositivos hidráulicos, como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros, entupimento em ramais internos como pias, vasos sanitários, tanques e ralos, desde que não haja a necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos.

Observação:

- Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento;
- Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para a troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete.
- O serviço está limitado ao desentupimento de até 30 m de tubulação ou limpeza de caixa de gordura de até 60 litros, exclusivamente residenciais;
- A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do usuário do imóvel.

Limite: Até R\$150,00 (Cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o ano.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Exclusões:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- Serviços de acabamento como pintura, colocação de piso e revestimentos, etc;
- Alvenaria / reformas onde for realizado o reparo ou quebras para localizar o vazamento.

d) Vidraceiro

Para **Quebra de Vidros de portas ou janelas externas**, desde que solicitado pelo Usuário, a Central de Atendimento de Assistência enviará um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos.

Observação:

- Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura);
- Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro forneceremos a colocação de tapumes. Neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.

Limite: Até R\$150,00 (Cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o ano.

Horário de Atendimento do Canal de Atendimento da Assistência todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário de Prestação dos Serviços: O serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09h às 18h.

Exclusões específicas:

além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- Realização de reparos de qualquer tipo de vidro que sofra uma ruptura e que faça parte do imóvel, mas que não comprometa a segurança do imóvel;
- Reparo em vidro que não faça parte de fechamento de áreas comuns externas da residência assistida;
- Fornecimento de qualquer tipo de material para o reparo emergencial.

e) Vigia

Quando a Residência Assistida estiver vulnerável em decorrência de **desmoronamento (parcial ou total), vendaval / granizo, roubo ou furto da residência, Impacto de veículos, arrombamentos**, que cause danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso, e ainda, após o insucesso na contenção emergencial ao local avariado, o Canal de Atendimento de Assistência disponibilizará, desde que solicitado, um vigia desarmado, para a segurança da Residência Assistida.

Nota 1: O serviço de vigia será disponibilizado para solicitação de serviço por período mínimo de 06 (seis) horas corridas.

Nota 2: O serviço somente será prestado se o local de permanência do vigia oferecer condições de trabalho, como acesso ao lavabo, fornecimento de água potável e cobertura para proteção dos fatores climáticos.

Nota 3: Os serviços "Chaveiro", "Vidraceiro" e "Vigia" não poderão ser prestados simultaneamente.

Limite: Até R\$300,00 (trezentos reais) por intervenção, limitado a 03 (três) intervenções durante o ano.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

f) Limpeza

Na ocorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio, explosão ou enchente que a torne inabitável a Residência Assistida, em consequência de lama, água, fuligem ou semelhante, o Canal de Atendimento de Assistência enviará, desde que solicitado, um profissional para a realização de serviços emergenciais de limpeza.

Nota 1: Entende-se por serviços emergenciais de limpeza, a retirada de sujeiras e dos vestígios do Evento Previsto que atrapalhem as condições de habitação da Residência Assistida.

Nota 2: Quando necessário, o usuário será o único responsável pelo pagamento da locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira.

Limite: R\$300,00 (trezentos reais) limitado a 03 (três) intervenções durante o ano.

Horário de Atendimento do Canal de Atendimento de Assistência: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas, exceto feriados.

Exclusões específicas:

além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- Atos de vandalismo, invasão, arrombamento, incluindo limpeza de resíduos, serviços de faxina, limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto ocorrido.

g) Reparo Eletrodomésticos

Na ocorrência de danos externos ou desgaste natural de componentes elétricos, eletrônicos e mecânicos, o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará, desde que solicitado, um profissional para realizar o serviço de reparo dos eletrodomésticos considerados como “linha branca” da Residência Assistida. Estão amparados pela presente assistência, os equipamentos relacionados abaixo:

- Geladeiras;
- Freezer;
- Máquinas de Lavar Roupas;
- Tanquinhos;
- Máquinas de Secar Roupas;
- Máquinas de Lavar Louças;
- Frigobar;
- Forno de Micro-ondas;
- Fornos Convencionais;
- Fornos elétricos;

- Fogões;
- Depuradores/ Exaustores de Ar;
- Cooktops.

Nota 1: Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Nota 2: O conserto de eletrodomésticos / eletroeletrônicos estará condicionado a existências de peças de reposição na rede de assistência autorizada no país.

Limite: Até R\$400,00 (quatrocentos reais) referente à mão-de obra, limitado a 2 (dois) aparelhos e a 01 (uma) intervenção durante o ano.

Horário de Atendimento do Canal de Atendimento da Assistência todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 08 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

Exclusões específicas:

além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- Serviços solicitados para reparo em outros aparelhos diferentes dos especificados neste regulamento de assistência e relacionados neste item;
- Equipamentos que estejam fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças de reposição à venda no mercado;
- Produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil;
- Revisão geral e limpeza do equipamento;
- Troca de gabinetes, bandejas e outros componentes estéticos que não impeçam o funcionamento do equipamento;
- Ressarcimento de qualquer dano causado em alimentos, roupas e utensílios domésticos.

h) Transferência de Móveis

Quando a Residência Assistida estiver inabitável em decorrência de lama, fuligem, alagamento, o Canal de Atendimento de Assistência organizará, desde que solicitada, a retirada de móveis da Residência Assistida, incluindo o seu transporte (ida e volta), até o local especificado pelo Usuário.

IMPORTANTE: É de exclusivo critério do Canal de Atendimento de Assistência a definição do meio de transporte a ser utilizado. Para a solicitação do transporte (ida e volta), o Usuário deverá realizar agendamento prévio com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

Nota: Para a solicitação do transporte (ida e volta), o Usuário deverá realizar agendamento prévio com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

Limite: R\$400,00 (quatrocentos reais) e limitado a 02 (duas) intervenções durante o ano.

Horário de Atendimento do Canal de Atendimento de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas, exceto feriados.

Exclusões específicas:

além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- Montagem e desmontagem de móveis embutidos, sob medida, móveis novos ou desmontados por terceiros, fixação em parede, instalações elétricas ou instalações e manuseio de microcomputadores, impressoras e cartuchos de tinta;
- Transferência de móveis por içamento e andaime
- Acionamento do serviço após 30 (trinta) dias corridos da ocorrência do evento.

i) Guarda de Móveis

Quando a Residência Assistida estiver inabitável em decorrência de lama, fuligem, alagamento e desde que o Usuário não possua local apropriado para o depósito da mobília da Residência Assistida, o Canal de Atendimento de Assistência providenciará, desde que solicitada, a guarda dos referidos móveis, incluindo o seu transporte (ida e volta) para a Residência Assistida.

IMPORTANTE: É de exclusivo critério do Canal de Atendimento de Assistência a definição do meio de transporte a ser utilizado. Para a solicitação do transporte (ida e volta), o Usuário deverá realizar agendamento prévio com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

Nota: Para a solicitação do transporte (ida e volta), o Usuário deverá realizar agendamento prévio com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

Limite: R\$400,00 (quatrocentos reais) e limitado a 03 (três) intervenções durante o ano.

Horário de Atendimento do Canal de Atendimento de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas, exceto feriados.

Exclusões específicas: além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- Desmontagem de móveis;
- Empacotamento ou desempacotamento dos móveis e pertences do usuário;
- Acionamento do serviço após 30 (trinta) dias corridos da ocorrência do evento.

j) Indicação de Profissional

Em caso de solicitação do usuário, o Canal de Atendimento de Assistência realizará a indicação de Encanador, Eletricista, Chaveiro, Vidraceiro, Desentupidor, Dedetizadoras e Serviços Gerais credenciados para elaboração de orçamento de serviços de conservação e/ou pequenas benfeitorias.

Limite: Sem limite de utilização durante o ano.

Horário de Atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.

k) Transmissão de Mensagens Urgentes

Na hipótese em que o usuário entender necessário, terá à disposição o Canal de Atendimento de Assistência, para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do Território Nacional.

Limite: Sem limite de utilização durante o ano.

Horário de Atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.

l) Reparo de Eletroeletrônicos

Na ocorrência de danos externos ou desgaste natural de componentes elétricos, eletrônicos e mecânicos, o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará, desde que solicitado, um profissional para realizar o reparo dos eletroeletrônicos considerados como “linha marrom” da Residência Assistida. Estão amparados pela presente assistência, os equipamentos relacionados abaixo:

- Televisão;
- Aparelho de som;
- Aparelho de DVD/Blue Ray;
- Aparelho de Telefone;
- Home Theater.

Nota 1: Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Nota 2: O conserto de eletrodomésticos/ eletroeletrônicos estará condicionado a existências de peças de reposição na rede de assistência autorizada no país.

Limite: Até R\$400,00 (duzentos reais) referente à mão de obra, limitado a 02 equipamentos por período de vigência e 01 (uma) intervenção durante o ano.

Horário de Atendimento do Canal de Atendimento de Assistência todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 08 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

Exclusões específicas:

além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- Serviços solicitados para reparo em outros aparelhos diferentes dos especificados neste contrato e relacionados neste item;
- Equipamentos que estejam fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças à venda no mercado;
- Produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil;
- Revisão geral e limpeza do equipamento;
- Troca de gabinetes, bandejas e outros componentes estéticos que não impeçam o funcionamento do equipamento;
- Ressarcimento de qualquer dano causado em utensílios domésticos.

m) Serviços de Instalação

Quando solicitado pelo Usuário, o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará o profissional para realizar os seguintes serviços:

- Revisão de instalação elétrica;
- Troca de lâmpada, tomadas e interruptores;
- Verificação de possíveis vazamentos;
- Instalação de olho mágico em porta de madeira;
- Lubrificação de fechaduras e dobradiças;
- Mudança de móveis de um cômodo para outro (móveis não fixados);
- Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração, Kit de banheiro e varão de cortina;
- Limpeza de ralos e sifões;
- Limpeza de calhas
- Serviço de rejuntamento;
- Substituição de Telhas;
- Troca de resistência de chuveiro elétrico.

Limite: 01 intervenção durante o ano e limitado ao valor de R\$250,00 (Duzentos e cinquenta reais). O serviço será prestado dentro do período agendado pelo usuário.

Nota1: Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5 m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

Horário de Atendimento Central de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

10. Hipóteses não contempladas em todos os Serviços de Assistências

Além das exclusões já particularizadas, este regulamento de assistência não prevê:

- a) O pagamento e/ou reembolso de quaisquer serviços providenciados diretamente pelo usuário sem o expresso consentimento da central de atendimento de assistência;
- b) A prestação dos serviços quando não houver cooperação por parte do usuário, no que se refere às informações requisitadas pelo canal de atendimento de assistência (por exemplo, o fornecimento de dados imprescindíveis ao atendimento);
- c) Serviços solicitados diretamente pelo usuário, sem prévio consentimento da assistência;
- d) Despesas com peças de reposição ou para reparos;
- e) Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- f) Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou, que, por conta de sua execução, ofereça riscos de acidente ao prestador;
- g) Serviços em valores superiores aos limites de responsabilidade da assistência;
- h) Quaisquer quebras e danos em bem(ns) do usuário, exceto se o dano for causado pelo prestador de serviço;

Outros sim, a Assistência está desobrigada de prestar os serviços de assistência, bem como incorrer em quaisquer responsabilidades, inclusive à título de dano material e moral, na ocorrência das situações abaixo:

- a) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública que impeçam a prestação dos serviços.
- b) Atos ou atividades das forças armadas ou de forças de segurança em tempos de paz que impeçam a prestação dos serviços.
- c) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade que impeçam a prestação dos serviços.
- d) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc, que impeçam a prestação dos serviços.

11. PROMOÇÃO COMERCIAL

A **PORTO ASSISTENCIA PARTICIPACOES S.A.**, aqui denominada Promotora, inscrita no CNPJ sob o nº 46.559.987/0001-80, é subscritora de títulos de capitalização, da modalidade incentivo, administrados pela **ICATU CAPITALIZAÇÃO S/A**, aqui denominada ICATUCAP, inscrita no CNPJ sob o nº **74.267.170/0001-73**, cujas condições gerais e suas notas técnicas foram aprovadas pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, conforme processo(s) nº(s) 15414.900401/2019-95. Ao contratar o **Torra Assiste Lar 24h**, a Promotora cederá, gratuitamente, o direito de participação no sorteio vinculado a um dos títulos subscritos para o Cliente que preencher as condições estabelecidas neste regulamento. O Cliente participará de 01 (um) sorteio mensal, durante o período de vigência, no valor líquido de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), sobre o qual incidirá 25% (vinte e cinco por cento) de Imposto de Renda, conforme legislação vigente. Período da Promoção: Indeterminado. Para mais informações sobre sorteio, consulte previamente as Condições Gerais e as características essenciais em <https://www.gov.br/pt-br/servicos/consultar-produtos-susep>.

Acesse o Regulamento em <https://www.cartaotorra.com.br/servicos/assistencia-lar/>. SAC PORTO ASSISTENCIA 0800 008 9772. SAC ICATU 0800 286 0047 (atendimento exclusivo de informações relativas ao sorteio de capitalização). Ouvidoria ICATU 0800 286 0047 (tenha em mãos o protocolo do atendimento do SAC Icatu).