

## 1. INTRODUÇÃO

Apresentamos a seguir as Condições Específicas para **Torra Assiste Lar 24h** que serão comercializados para os clientes da parceria entre Porto Serviço e Torra Torra.

**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.

## 2. 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.

## 3. 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.

## 4. 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.

Caso o valor/limite do serviço ultrapasse os limites informados abaixo, será de responsabilidade do cliente o pagamento do valor excedente diretamente ao prestador de serviços.

## **5. CARÊNCIA**

24h após o pagamento da primeira fatura do produto **Torra Assiste Lar 24h**.

## **6. 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

## **7. 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.

## **8. DETALHE DOS SERVIÇOS**

### **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, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

**Limite:** Mão de obra do prestador até R\$150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção. Limitado a 3 (três) acionamentos na vigência.

**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 titular da apólice que o serviço será aberto.

**Exclusões:**

- 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;
- Instalação ou substituição de portas e batentes;
- Substituição de fechaduras que não sejam do mesmo modelo ou compatível, assim como soldadas nas portas metálicas ou vidro.

**b) 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 casos:

- 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.

**Limite:** Mão de obra do prestador até R\$150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção. Limitado a 3 (três) acionamentos na vigência.

**Requisito:**

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

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:**

- 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 e metais 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.

**c) 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, tomadas interruptores e trocas de resistência de torneiras elétricas (não blindadas).

**Nota 1:** 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.

**Nota 2:** Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

**Limite:** de até 03 (três) itens (spots, campainhas, disjuntores, interruptores, chaves de força, tomadas, resistência, chuveiros, torneiras elétricas, aquecedores individuais/portáteis), ou até 06 (seis) lâmpadas/reatores eletrônicos, sob a mesma ordem de serviço.

**Limitado:** Mão de obra do prestador até R\$150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção. Limitado a 3 (três) acionamentos na vigência.

**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:**

- 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 e luminosos em geral;
- 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;
- Adequação dos pontos de energia, em desacordo com as normas técnicas ABNT.

**d) Reparo em produtos de linha branca e linha marrom**

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” ou “linha marrom” da Residência Assistida. Estão amparados pela presente assistência, os equipamentos relacionados abaixo:

**Linha Branca:**

- Geladeiras;
- Freezer;
- Máquinas de Lavar Roupas;
- Tanquinhos;
- Máquinas de Secar Roupas;
- Máquinas de Lavar Louças;
- Frigobar;
- Fogão
- Forno de embutir a gás
- Forno de embutir elétrico
- Cooktop elétrico
- Cooktop a gás
- Cooktop de indução
- Micro-ondas de bancada
- Micro-ondas de embutir

\*O equipamento deve possuir capacidade máxima de até 550 litros e conter apenas uma porta.

**Linha Marrom:**

- Televisão;
- Aparelho de Som;
- Aparelho de DVD/Blue Ray;
- Aparelho de telefone;
- Home Theater.

**Limite:** Até R\$400,00 (quatrocentos reais) referente à mão de obra, limitado a 2 (dois) aparelhos. Limitado a 01 (um) acionamento durante a vigência.

**Requisitos:**

- É responsabilidade do segurado 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 segurado.
- 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.
- As intervenções técnicas visam restabelecer o funcionamento normal do equipamento, dos seus componentes eletrônicos e/ou mecânicos. Os reparos serão executados conforme as normas dos fabricantes.
- 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 segurado e/ou cliente, que os pagará ao prestador do serviço.

**Importante:** Em caso de fornecimento do fluido refrigerante (gás) pelo prestador, o usuário pagará o respectivo custo ao prestador.

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

**Exclusões:**

- 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.
- Equipamentos em garantia do fabricante ou fornecedores de serviços contratados.
- Problemas identificados no dimensionamento ou defeitos intermitentes na rede elétrica ou de outros componentes não cobertos na descrição do serviço.
- Danos estruturais que impossibilitem a execução.
- Substituição ou reparo na porta de vidro ou qualquer um de seus componentes;
- Fiação elétrica ou aterramento;
- Transporte do eletrodoméstico de/para outro pavimento;
- Equipamentos importados e para laboratório;
- Fornecimento de peças de reposição;
- O conserto de produtos nacionais e importados só poderão ser efetivados, desde que existam peças de reposição no mercado;
- Assistência para equipamentos de refrigeração por sistema peltier (placa eletrônica);
- Instalação, adequação ou desmontagem de móveis ou gabinetes, para o mesmo ambiente ou ambientes distintos do imóvel;
- Não se responsabiliza pela perda de qualquer item armazenado no equipamento;
- Instalação ou substituição dos equipamentos e componentes por fins estéticos;
- Instalação, adequação ou reparo de tubulações para ligação de: água, esgoto ou fornecimento de gás;
- Instalação, adequação e/ou substituição do circuito elétrico do imóvel;
- Conversão de gás entre gn (de rua) e glp (botijão) e vice-versa;
- Recondicionamento de peças ou componentes;
- Reparos em equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil;
- Serviços de instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto.

**e) 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 calha;

- Serviço de rejuntamento;
- Substituição de Telhas;
- Troca de resistência de chuveiro elétrico.

**Limite:** Até R\$250,00 (Duzentos e cinquenta reais), até 3 itens. O serviço será prestado dentro do período agendado pelo usuário. Limitado a 01 (um) acionamento durante a vigência.

**Nota 1:** Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

## **9. EXCLUSÕES GERAIS**

a) o pagamento e/ou reembolso de quaisquer serviços providenciados diretamente pelo usuário sem o expresse 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 Central de 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 Porto Serviço;

H) quaisquer quebras e danos em bem(ns) do usuário, exceto se o dano for causado pelo prestador de serviço.

## **10. 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).*