

Porto Seguro Faz

Há pouco mais de 70 anos, nascia a Porto Seguro, uma empresa que viria a se tornar referência em atendimento e qualidade.

Ao longo destes anos, a Porto Seguro diversificou o seu portfólio de serviços, mantendo em seu DNA o interesse genuíno em atender pessoas, aonde quer que eles estivessem. Nesta trajetória, surgiu a oportunidade de levar a qualidade dos nossos serviços para não segurados, proporcionando-lhes a primeira experiência de atendimento com a Porto Seguro. Surgia, assim, a Porto Seguro Faz.

Com a Porto Seguro Faz, você pode resolver os problemas do dia a dia, sem preocupação. Afinal, ninguém quer perder tempo procurando um especialista ou com um serviço que não ofereça garantia, não é mesmo?

A Porto Seguro Faz está à disposição para instalar, reparar, remover, higienizar ou fixar objetos, seja da sua casa ou do seu carro, com prestação de serviços 24h por dia, de domingo a domingo. Ou seja, quando você precisar.

Confira a seguir as principais características dos nossos serviços. Veja também os detalhes de acordo com o tipo de serviço, nas Condições Específicas da Porto Seguro Faz.

1. Introdução

Apresentamos a seguir as Condições Gerais de serviços da Porto Seguro Faz, que estabelecem as diretrizes sobre o serviço contratado: características, obrigações do cliente e outras particularidades.

2. Objetivo do serviço

Os serviços da Porto Seguro Faz têm como objetivo a instalação, o reparo, a remoção, a higienização ou a fixação de objetos da casa ou do veículo do cliente.

3. Público

O serviço será prestado para pessoas físicas ou jurídicas que necessitam de atendimento para os imóveis residenciais e/ou comerciais.

4. Aplicação e abrangência

Estas Condições Gerais são aplicáveis a todas as compras de serviços realizadas pelos clientes nos canais de venda da Porto Seguro Faz – telefone e e-commerce. Ao realizar um pedido de compra, está implícita a aceitação destas Condições.

5. Como adquirir os serviços

Os pedidos de serviços serão aceitos por telefone ou pelo e-commerce da Porto Seguro Faz. Tais pedidos serão considerados “realizáveis” pela Porto Seguro Faz a partir de uma Confirmação de Pedido, feita através de telefone, SMS ou e-mail.

Caso encontre alguma inconformidade na Confirmação do Pedido, o cliente deverá informar a Porto Seguro Faz imediatamente, através de seus canais de relacionamento.

6. Preços, ofertas e condições de pagamento

Os preços e/ou ofertas e seus respectivos prazos serão válidos de acordo com as informações constantes nos canais oficiais de venda da Porto Seguro Faz. Caso não haja indicação de prazo, a condição será válida por até 10 (dez) dias corridos.

O preço e as condições de pagamento serão estabelecidos durante a realização do pedido.

7. Realização do serviço

I. Agendamento

Os serviços serão prestados de acordo com a data escolhida pelo cliente no momento da realização do pedido, em conformidade com a disponibilidade de Porto Faz. No entanto, é válido destacar que, por qualquer motivo que impeça o deslocamento do técnico até o local de realização do serviço, a Porto Seguro Faz entrará em contato com o cliente propondo o reagendamento do mesmo, respeitando sua disponibilidade e os horários de sua preferência.

Quando houver a necessidade do cliente reagendar a data e/ou o horário de execução do serviço contratado, o cliente deverá realizar tal pedido com antecedência mínima de 02 (duas) horas do horário inicialmente agendado. Nos casos em que o prazo de 02 (duas) horas de antecedência não for cumprido e/ou o técnico já estiver no local, se o cliente ainda assim quiser que a execução do serviço seja reagendada, será cobrada taxa de visita do técnico no valor mínimo de R\$ 90,00 (noventa reais), a qual será cobrada pelo mesmo meio de pagamento escolhido para a compra do serviço.

II. Execução do serviço

Os serviços da Porto Seguro Faz são realizados por especialistas em instalações, reparos, remoções, higienizações e fixações de objetos, tanto para a casa quanto para o veículo do cliente.

Chegando ao local de atendimento, o técnico da Porto Seguro Faz irá se identificar e iniciará o preparo do ambiente, protegendo seus calçados – para não sujar o ambiente - pisos e móveis que venham a sofrer algum tipo de interferência pela realização do serviço, como poeira ou respingos de produtos.

III. Motivos que impossibilitam a execução do serviço

A Porto Seguro Faz não garante a realização do serviço em casos como: ausência do cliente ou responsável maior de 18 anos para acompanhamento do serviço; dados cadastrais incorretos; recusa pelo cliente; mudança de endereço; e, impossibilidade de acesso, devido à restrição de horário para entrada de terceiros ou da ocorrência de barulho em condomínios. Nestes casos, será gerada a cobrança de uma taxa, no valor de R\$ 90,00 (noventa reais) em decorrência do deslocamento do técnico.

Fatores naturais e adversos, tais como: chuvas fortes, acidentes ou greves na região onde o serviço deve ser executado poderão impossibilitar a chegada do técnico ou a execução do Serviço, que será reagendada em outra data, a critério do cliente, sem custos adicionais.

IV. Reparos complementares não contemplados pelo serviço

Eventualmente, poderá ser necessário realizar reparos complementares ao serviço executado pela Porto Seguro Faz, tais como:

- Serviços de alvenaria em geral;
- Altura superior a 6m (entre o piso e a laje);
- Instalação ou reparo de equipamentos de uso industrial, semi-industrial ou importados;
- Furação/adequação para encaixe de objetos em bancadas de pedra, granito, mármore e madeira;
- Reparos ou ajustes das instalações elétricas (troca de fiação, tomada ou disjuntor);
- Reparos ou ajustes das instalações hidráulicas;
- Desinstalação ou transporte de aparelhos antigos;
- Transporte do produto de/para outro pavimento do local de instalação.

Estes reparos complementares não são contemplados pelos serviços da Porto Seguro Faz, cabendo ao cliente a contratação de mão de obra especializada, responsabilizando, inclusive, pelos custos de execução.

8. Cancelamento

8.1 O direito de arrependimento do cliente poderá ser exercido no prazo de 7 (sete) dias a contar da data da compra do serviço e/ou produto, conforme previsto no artigo 49 da Lei 8.078/1990, e o cancelamento pode ser realizado por meio do telefone ou pelo e-commerce em que a compra foi realizada.

8.1.1 O(s) Serviço(s) contratado(s) não poderá(ão) ser objeto de arrependimento, após o início da execução do serviço pelo técnico da Porto Seguro Faz.

8.2. Com o intuito de evitar o deslocamento do técnico, o pedido de cancelamento do Serviço deve ser realizado com a antecedência mínima de 2 (duas) horas do horário inicialmente agendado.

8.3 Caso o cliente exerça o direito de arrependimento descrito na cláusula 8.1, a **PORTO SEGURO FAZ** restituirá o valor pago utilizando a mesma forma de pagamento escolhida no processo de compra.

9. Garantia

Os serviços realizados pela Porto Seguro Faz têm, como regra geral, o prazo de 90 dias de garantia, a contar da data de execução, aplicável à mão de obra e desde que não haja interferência de terceiros. Nesse período, o cliente poderá solicitar, se necessário, visita de retorno do técnico, sem custo adicional.

Importante: alguns serviços podem ter prazos diferentes devido à sua característica. Consulte o detalhamento dos serviços de acordo com a sua natureza.

10. Prazo para retorno e taxa de visita

Durante a prestação do serviço, caso seja necessário adquirir peças para reparos, fixações ou mesmo instalações, o cliente terá um prazo de 20 (vinte) dias corridos para providências, bem como retorno do contato com a central de relacionamento Porto Seguro Faz. Ao final deste prazo, não havendo manifestação do cliente, será cobrada uma taxa de visita deste atendimento, de acordo com os valores abaixo:

Serviço	Valor de taxa de visita (R\$)
Caça vazamento	170,00
Linha Branca (instalação ou conserto)	120,00
Demais serviços	90,00

11. Obrigações do cliente:

- I. A escolha do serviço e o reconhecimento de sua aplicabilidade no objeto em questão; A Porto Seguro Faz não se responsabiliza pela contratação equivocada de serviço pelo cliente;
- II. Arcar com todo e qualquer custo relativo a aquisição e o acionamento dos serviços, inclusive o uso de telefone e internet;
- III. Efetuar o pagamento, na modalidade escolhida no telefone ou pelo e-commerce da Porto Seguro Faz, no prazo, valor e demais condições escolhidas, referente ao(s) Serviço(s) contratado(s);
- IV. Respeitar os prazos e as condições estipulados no presente Condição Geral e Condições Específicas do serviço contratado.
- V. Preparação do local onde o serviço será executado, de acordo com as orientações específicas repassadas pela Porto Seguro Faz, por telefone ou pelo e-commerce, ou conforme previsto nas condições específicas de cada serviço;
- VI. Orientar o técnico da Porto Seguro Faz sobre a localização do objeto do serviço, bem como recursos de infraestrutura, como planta hidráulica da casa, quadro de luz, registro de água, entre outros.
- VII. Seguir as orientações de pós atendimento que envolvam secagem – do objeto ou de insumos utilizados no serviço – tempo para reiniciar o uso ou prazo de validade;

- VIII. Acompanhamento pessoal do serviço, pelo próprio cliente ou por um responsável por ele designado, desde que maior de 18 anos;
- IX. Comunicação imediata com a Central de Relacionamento Porto Seguro Faz quando da constatação de qualquer irregularidade com a mão de obra do serviço prestado;
- X. Custos com a aquisição de toda e qualquer peças, eventualmente necessárias, para realização dos serviços, inclusive para os reparos de linha branca;
- XI. Agendamento de retorno do técnico, quando a concretização do serviço estiver condicionada à aquisição de peças pelo cliente, respeitando os prazos mencionados neste instrumento ou nas condições específicas do serviço contratado;
- XII. Conhecimento dos horários permitidos para acesso de terceiros e ocorrência de barulho, especialmente em condomínios, antes de agendar a execução dos serviços, responsabilizando por eventual impedimento neste sentido;

12. Disposições Finais:

A PORTO SEGURO FAZ não será responsabilizada pela eventual impossibilidade de prestação do(s) Serviço(s) contratado(s), em razão exclusiva do não cumprimento do cliente das condições apresentadas, ou por quaisquer fatos e/ou circunstâncias que fujam ao controle razoável da PORTO SEGURO FAZ.

NA MÁXIMA EXTENSÃO PERMITIDA PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, EM HIPÓTESE ALGUMA A RESPONSABILIDADE INTEGRAL DA PORTO SEGURO FAZ PERANTE O CLIENTE, EM DECORRÊNCIA DE QUALQUER DANO SOB A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTRATADO, INDEPENDENTEMENTE DA FORMA DE AÇÃO ALEGADA, EXCEDERÁ OS VALORES EFETIVAMENTE PAGOS EM DECORRÊNCIA DA(S) AQUISIÇÃO(ÕES) DO(S) SERVIÇO(S).

Os casos fortuitos ou de força maior serão excludentes de responsabilidades das partes, não respondendo a PORTO SEGURO FAZ por eventuais prejuízos deles resultantes, na forma da Legislação Brasileira, especialmente no artigo 393, do Código Civil.