



## REGULAMENTO

### PLANO DE SERVIÇO PROMOCIONAL CONECTA + 4

Este é um Plano de Serviço Promocional (denominado “Plano de Serviço”) realizado pela **PORTO CONECTA**, razão social Porto Seguro Telecomunicações Ltda inscrita no CNPJ/MF sob o nº 11.281.004/0001-01, com sede na Alameda Barão de Piracicaba, nº 618/634 – Torre B, 5º andar – Lado B, Campos Elíseos, São Paulo/SP, CEP 01216-010, devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações para prestar o Serviço Móvel Pessoal "SMP", por meio de Rede Virtual, conforme termos de autorizações nº 50/2011 e 52/2011, por meio deste Regulamento, que é parte integrante do Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal Pós-Pago, com as seguintes condições:

#### 1. Planos

O Plano de Serviço Promocional objeto deste Regulamento consiste no oferecimento de condições especiais para os Clientes que adquirirem o plano referência Porto Conecta 800 (005/PÓS/SMP), homologado junto à Anatel para as seguintes regiões: DDD 11, 12, 13, 19 e 21, para novos Clientes que aderirem a este Plano ou para Clientes antigos que optarem pela migração para este Plano de Serviço.

#### 2. Elegibilidade

Esta oferta é destinada para pessoas, maiores de 18 (dezoito) anos, residentes e domiciliados no Brasil e aprovados na análise cadastral inicial, que tenham por objetivo o consumo e utilização do serviço para fins particulares não relacionados a atividades empresariais e/ou comerciais.

**2.1.** É facultado ao Cliente a contratação de até 3 (três) planos por CPF.

#### 3. Prazo do Plano de Serviço Promocional

As condições promocionais dispostas no presente documento estarão disponíveis para a comercialização no período entre **23/04/2018** até **23/10/2018**.

**3.1.** Fica reservado o direito a Porto Conecta de encerrar o Plano de Serviço antes do prazo acima indicado, mediante prévio aviso, nos termos da Resolução vigente, ocasião em que será efetuada ampla divulgação, garantindo a permanência das facilidades para os Clientes que aderiram a este Plano de Serviço.

#### 4. Critérios para obtenção dos Benefícios do Plano de Serviço Promocional

Com o Plano de Serviço “**CONECTA +**” o Cliente que atender os critérios abaixo, de forma cumulativa, no ato da contratação, receberão, a título de bônus, o **dobro** do volume de dados do pacote de internet. São os critérios:

- a. Efetuar o pagamento mensal da fatura por meio do cartão de crédito da Porto Seguro; e
- b. Receber a fatura mensal exclusivamente por meio eletrônico.



## REGULAMENTO

### PLANO DE SERVIÇO PROMOCIONAL CONECTA + 4

#### OU

- a. Ser Cliente de um dos seguintes produtos: Porto Seguro Auto, ou Azul Seguros Auto ou Itaú; e
- b. Receber a fatura mensal exclusivamente por meio eletrônico; e
- c. Efetuar o pagamento mensal por meio de débito automático nas instituições financeiras conveniadas da Porto Conecta.

Planos	Mensalidade	Internet Plano Padrão	Internet com Bônus	SMS	Voz
<b>Conecta + 4</b>	R\$ 99,99	4 GB	<b>8 GB</b>	Ilimitado	Ilimitado

**4.1.** Os benefícios do presente Plano de Serviço são intransferíveis, não cumulativos e inalienáveis.

#### 5. Pacote de dados

##### Franquia

**5.1.** O Cliente será avisado por meio de SMS quando seu pacote de dados atingir 80% e 100% de consumo, sendo que neste último aviso terá a oportunidade de contratar pacote de dados adicional para o período restante do ciclo.

**5.2.** Nos casos em que o Cliente atingir a franquia de dados contratada em seu pacote, a Porto Conecta se reserva o direito de reduzir a velocidade para até 64 Kbps.

**5.3.** Caso ocorra a redução mencionada acima e desde que haja pacote promocional vigente e compatível com o presente Plano de Serviço, será facultado ao Cliente, a contratação do referido pacote, a título adicional.

**5.4.** O pacote de dados de internet será renovado mensalmente de modo que se o Cliente não utilizar todo o pacote durante o período de ciclo de cobrança, o saldo remanescente de dados não será acumulado para o ciclo seguinte.

##### Velocidade

**5.5.** Para a internet 3G, a velocidade máxima disponível será de até 1Mbps para download e de 100Kbps para upload; para a internet 4G, a velocidade máxima disponível será de até 5 Mbps para download e 500 Kbps para upload.

**5.5.1.** Para que o Cliente acesse as tecnologias 2G, 3G e 4G, será necessário utilizar aparelho (estação móvel) com tecnologia compatível.

**5.6.** O Cliente reconhece que a velocidade da internet poderá sofrer variações devido às condições topográficas e/ou climáticas, velocidade de movimento, distância que o Cliente se encontrar da

**PLANO DE SERVIÇO PROMOCIONAL CONECTA + 4**

Estação Rádio Base (ERB), número de Clientes associados à mesma Estação Rádio Base, bem como do módulo/dispositivo usado na conexão, das aplicações utilizadas e dos sites de conteúdo e informação que estão sendo acessados, além de outros fatores externos que porventura venham a interferir no sinal.

**6. Preços**

PLANOS			Conecta + 4
<b>MENSALIDADE</b>			R\$ 99,99
Internet *2			4 GB
SMS Local			Ilimitado
SMS Internacional			R\$ 0,50
Voz - Minutos	Local	Conecta para Conecta	Ilimitado
	LD*3	Conecta para Conecta	
	Local	Conecta para Fixo	
		Conecta para Outras Operadoras	
	LD*3	Conecta para Fixo	
		Conecta para outras operadoras	
	LDI	Países Parceiros (15 países) *1	R\$ 0,70/min
Chamadas recebidas em roaming dentro do Território Nacional (Brasil)			Incluso
Chamadas locais efetuadas em roaming dentro do Território Nacional			

**Legenda:**

**\*1. LDI ou DDI – Longa Distância Internacional.** A Porto Conecta possui convênios para efetuar ligações para os seguintes países: Canadá, Estados Unidos, México, China, Japão, Argentina, Chile, Colômbia, Paraguai, Alemanha, Espanha, França, Itália, Portugal, Reino Unido.

**1.1. Código da Operadora (Código de Serviço da Prestadora).** Para que as ligações LDI ou DDI tenham o valor praticado no quadro de valores acima, é necessário que o Cliente utilize o Código da Operadora parceira da Porto Conecta, qual seja, **41**. Caso o Código da Operadora seja diferente, os valores praticados serão aqueles vigentes no momento da ligação pela Operadora escolhida pelo Cliente.



## REGULAMENTO

### PLANO DE SERVIÇO PROMOCIONAL CONECTA + 4

**1.1.1.** Para completar suas chamadas de LDI (longa distância internacional ou DDI) digite: **0 (zero) + Código da Operadora + DDI (código do país que deseja chamar) + NÚMERO TELEFONE.**

**\*2.** O uso do pacote de dados (internet) contratado e as condições do presente Plano de Serviço são restritas às tecnologias 2G, 3G e 4G.

**\*3. LD ou DDD – Longa Distância Nacional.** Para que as ligações LD ou DDD tenham o valor praticado no quadro de valores acima, **é necessário que o Cliente não utilize nenhum Código de Operadora** para completar suas ligações, conforme sequência a seguir: **0 (zero) + DDD (código da cidade que deseja chamar) + NUMERO TELEFONE,** pois a Porto Conecta completará a chamada através de convênio com sua Operadora parceira.

**3.1.** É facultado ao Cliente completar sua ligação com a utilização do Código de Operadora de sua preferência, ocasião em que os valores cobrados serão os vigentes no momento da ligação da Operadora selecionada, de modo que os valores do quadro acima não serão praticados.

#### 7. Pagamento

**7.1.** Para efeito deste Plano de Serviço, o pagamento deverá ocorrer mensalmente por meio do cartão de crédito da Porto Seguro ou por meio de débito automático.

**7.1.1.** O inadimplemento será notificado ao cliente, sendo que a sua permanência por prazo igual ou superior a 15 (quinze) dias, contados da notificação, autorizará a **Porto Conecta** a suspender parcialmente os serviços.

**7.1.2.** Transcorridos 30 (trinta) dias de suspensão parcial dos serviços, a **Porto Conecta** poderá interromper totalmente os serviços, sendo que, ao completar 90 (noventa) dias da notificação da inadimplência, o encerramento do contrato poderá ser efetuado, com a consequente inclusão nos órgãos de proteção ao crédito, nos termos da Resolução Anatel 632/2014 vigente.

**7.2.** Após a confirmação do pagamento, os serviços, benefícios e facilidades deste Plano de Serviço serão reestabelecidos em até 24 (vinte e quatro) horas.

#### 8. Condições Específicas

**8.1.** O presente Plano de Serviço se restringe para consumo ou utilização com fins particulares e não relacionados a atividades empresariais e/ou comerciais.

**8.2.** Com a finalidade de garantir o atendimento da finalidade acima mencionada, a Porto Conecta reserva-se o direito de **analisar, monitorar, suspender ou cancelar, imediatamente, os serviços de telecomunicação, bem como os benefícios e facilidades do Plano de Serviço, caso identifique consumo ou utilização pelo Cliente com finalidade divergente da ora proposta.**



## REGULAMENTO

### PLANO DE SERVIÇO PROMOCIONAL CONECTA + 4

**8.3.** A título de exemplo, considera-se consumo ou utilização inadequado e passível de suspensão ou cancelamento dos serviços as seguintes situações:

- a)** A utilização para fins comerciais, ou seja, que não sejam de comunicação pessoal e individual, sendo vedada qualquer utilização deste Plano de Serviço para finalidades comerciais, bem como o uso estático (sem mobilidade de equipamento);
- b)** Revenda dos serviços de telecomunicação adquiridos através da Porto Conecta;
- c)** Conexão da linha telefônica a equipamento como PABX, equipamentos similares ou consoles de telefone;
- d)** Volume atípico para chamadas para portal(is) de voz, números de encaminhamento de chamadas, serviços de chamada progressiva, portal(is) de conferência por telefone, números que oferecem compartilhamento de receita, números interativos, linhas de bate-papo, serviços de download; e
- e)** Conexão a serviços de dados para transações financeiras relativas a aprovações de cartão de crédito ou débito por discagem.

**8.4.** Em qualquer dos casos a Porto Conecta reserva-se o direito de adotar medidas de prevenção ao uso indevido e/ou fraudulento, podendo ser caracterizadas novas hipóteses de tais utilizações, conforme o caso em concreto.

**9. Autorização:** Ao aderir ao presente Regulamento, o Cliente declara que está ciente e de acordo com seus termos, bem como que autoriza o envio de mensagens e notificações de cunho informativo e publicitário, manifestando, portanto, seu consentimento prévio, livre e expresso acerca do envio das referidas mensagens pela Porto Conecta e o seu recebimento por meio da estação móvel do Cliente.

**9.1.** Caso o Cliente deseje interromper o recebimento das referidas mensagens, poderá encaminhar sua solicitação à Porto Conecta por e-mail ao endereço [relacionamento@portoseguroconecta.com.br](mailto:relacionamento@portoseguroconecta.com.br) ou por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente ("SAC"), requerendo a imediata cessação da prática. A Porto Conecta se compromete a empreender os melhores esforços no sentido de atender às solicitações no menor espaço de tempo possível.

### **10. Facilidades promocionais (Serviços de Valor Agregado)**

O Cliente que aderir ao presente Plano de Serviço terá acesso as facilidades a seguir elencadas, cujo valor total é de R\$ 40,00 (quarenta reais) e já está inserido no valor total indicado na tabela de preço do item 6 deste regulamento, para o qual o cliente está ciente e de acordo.

As condições ofertadas para cada facilidade estão descritas a seguir:

## REGULAMENTO

### PLANO DE SERVIÇO PROMOCIONAL CONECTA + 4

Conveniência	
I. Seguro Aparelho	Seguro do aparelho telefônico utilizado pelo Cliente
II. Celular Reserva	Empréstimo de aparelho telefônico com serviço de entrega e retirada
III. Help Desk	Atendimento telefônico destinado a apoio para serviços de informática
IV. Portoboy	Serviço de retirada e entrega do aparelho telefônico

#### I. Seguro do Aparelho Celular

Íntegra das Condições Gerais do Seguro disponível o site <http://www.portoseguro.com.br/seguros/equipamentos-portateis/saiba-mais/condicoes-gerais>.

**10.1.** O presente seguro tem como objetivo garantir ao Segurado, até o Limite Máximo de Indenização contratado, os prejuízos que vier a sofrer desde que previstos expressamente nos riscos cobertos das coberturas contratadas.

**10.2.** O segurado poderá acionar este seguro 1 (uma) única vez durante a vigência de 12 meses do seguro, em caso de sinistro de Subtração do Bem e até o LMI (Limite Máximo de Indenização) em caso de sinistro de Danos Físicos ao Bem, tornando-se eleito novamente ao final deste prazo.

**10.3.** Além das demais hipóteses previstas no presente instrumento, a cobertura referida e contratada somente terá eficácia e será de pleno direito pelo Cliente se o equipamento que sofrer o sinistro for aquele utilizado com a linha da Porto Conecta contratada.

**10.4.** A utilização das coberturas previstas, somente poderão ser acionadas se o Cliente mantiver um plano elegível junto a Conecta e estiver adimplente.

#### **10.5. Início de Vigência**

O início da vigência do seguro do aparelho celular ocorrerá a partir do 30 (trigésimo) dia de ativação da linha ou da efetivação da migração para esta Promoção.

**10.5. Bens Cobertos:** serão considerados bens cobertos os Equipamentos Portáteis.

**10.5.1.** Os bens cobertos estarão garantidos quando utilizados pelo Cliente/Segurado, seus ascendentes, descendentes e cônjuge, bem como nos casos de Pessoa Jurídica estarão cobertos os empregados contratados em regime CLT ou prestadores contratados pelo Segurado, mediante a comprovação de vínculo contratual.

**10.5.2. Importante: O principal usuário dos bens cobertos deverá possuir idade igual ou superior a 18 anos**



## REGULAMENTO

### PLANO DE SERVIÇO PROMOCIONAL CONECTA + 4

#### 10.6. Riscos Cobertos

##### COBERTURA BÁSICA — DANOS FÍSICOS AO BEM (DFB)

Garante ao Segurado, até o Limite Máximo de Indenização contratada, o pagamento da indenização por danos de causa externa, referentes à quebra, queda, amassamento e arranhadura causado ao bem reclamado na abertura do sinistro em decorrência:

- da tentativa de subtração do bem desde que haja vestígios evidentes da ocorrência;
- de incêndio, queda de raio ou explosão de qualquer natureza e suas consequências;
- de impacto de veículos;
- de acidentes decorrentes de causa externa, exceto aqueles mencionados nas Exclusões Gerais constantes das Condições Gerais que fica disponível na íntegra no site <http://www.portoseguro.com.br/seguros/equipamentos-portateis/saiba-mais/condicoes-gerais>

**10.7.** Para efeito desta cobertura, entende-se por Acidentes de causa externa, aqueles em que o agente causador não faz parte do bem danificado e constitui elemento estranho ou imprevisível à natureza do objeto Segurado.

#### 10.8. Subtração do Bem

Garante ao Segurado, até o Limite Máximo de Indenização contratado, o pagamento da indenização por perdas e danos materiais, causados aos bens descritos na apólice, decorrentes de:

- subtração cometida mediante a ameaça direta ou emprego de violência contra o Segurado;
- subtração cometida mediante arrombamento e/ou rompimento de obstáculo do local em que estava guardado o objeto Segurado, desde que tenha deixado vestígios materiais evidentes ou tenha sido constatado por inquérito policial.

#### 10.9. Principais Exclusões

- Desaparecimento inexplicável e/ou simples extravio do bem segurado;
- Equipamentos deixados no interior do veículo;
- Equipamentos quando objeto de “Viagens de - Entrega” realizadas ou sob a responsabilidade da fábrica, concessionária, revenda, loja, bem como da transportadora, desde que o Segurado não tenha tomado posse formal e efetiva do equipamento por ele adquirido;
- Falta de conservação, manutenção e/ou reparo de defeitos;
- Infiltração de água, substância líquida ou elementos semelhantes (óleos, produtos químicos, etc.), por qual for sua causa;
- Danos decorrentes de alagamento, inundações e molhadura de qualquer causa;

#### 10.10. Renovação e Vigência do Seguro



## REGULAMENTO

### PLANO DE SERVIÇO PROMOCIONAL CONECTA + 4

A primeira renovação deste seguro ocorrerá de forma automática, enquanto se mantiver o contrato com a Conecta no mesmo plano eleito, adimplente e desde que não tenha constatado sinistro indenizado.

#### **10.11. Obrigações Gerais Do Segurado**

- Comunicar a Porto Seguro imediatamente, logo após o conhecimento do fato causador dos prejuízos indenizáveis por este seguro, pelo meio mais rápido ao seu alcance, sem prejuízo da comunicação escrita;
- Registrar a ocorrência do sinistro junto às autoridades competentes se for o caso;
- Fornecer a Porto Seguro todas as informações sobre as circunstâncias relacionadas ao evento;
- Conservar todos os indícios e vestígios deixados no local e nos bens Segurados, enquanto for necessário para constatação e apuração da Porto Seguro;
- Apresentar todas as provas da ocorrência do sinistro, da existência e quantidade dos bens ou valores além dos livros ou registros comerciais exigidos por Lei, bem como toda a documentação exigível e indispensável à comprovação dos prejuízos;
- Tomar todas as providências ao seu alcance para proteger os bens Segurados e/ou evitar a agravação dos prejuízos;
- Não iniciar a reparação dos danos sem prévia concordância da Porto Seguro, salvo se para atender interesse público ou para evitar a agravação dos prejuízos;

#### **10.12. Documentos Necessários em Caso de Sinistro**

- Carta do Segurado comunicando a ocorrência do sinistro em qualquer das coberturas contratadas;
- Boletim de Ocorrência Policial, nas ocorrências de Incêndio, Explosão, Subtração de Bens e Impacto de Veículos;
- Nota Fiscal de Aquisições e/ou Manuais dos objetos sinistrados e/ou Recibo de Compra e Venda (desde que conste a data de aquisição do equipamento) com reconhecimento de firma em cartório e/ou Invoice e/ou Declaração de Importação (A declaração deve ser feita em papel timbrado e/ou conter carimbo de CNPJ da importadora com a descrição e valor do equipamento) e/ou Cupom fiscal;
- Cópia do R.G. ou documento de identificação;
- Cópia do C.P.F;
- Cópia do comprovante de Residência.

#### **10.13. Outros documentos e/ou complementares aos anteriores poderão ser solicitados em função do evento:**

Em qualquer caso, a indenização ficará limitada ao valor atual do bem no estado de novo, a preços correntes na data imediatamente anterior à ocorrência.

#### **10.14. P.O.S. – Participação Obrigatória do Segurado**





## REGULAMENTO

### PLANO DE SERVIÇO PROMOCIONAL CONECTA + 4

A Participação Obrigatória do Segurado será de 50% (cinquenta por cento) das indenizações em cada sinistro.

**10.15.** O valor do prêmio a ser cobrado por este produto é de R\$ 20,00 (vinte reais), o qual já está inserido no preço indicado na cláusula 6 – Preço.

**10.15.1. Em caso de inadimplência:** Caso o Cliente quite as suas pendências financeiras com a Conecta ele volta a ter o direito a esta facilidade.

#### **10.16. Prevenção a fraude**

Deverão ser adotadas medidas que inibam a fraude, tais como (mas não se limitando a): O aparelho do Cliente Conecta que receber uma indenização terá o IMEI bloqueado e inutilizado para uso.

#### **II) Celular Reserva**

---

**11.17.** O serviço de Celular Reserva tem como objetivo garantir ao Cliente o empréstimo, pela Porto Conecta, de 01 (um) aparelho celular, pelo período de 30 (trinta) dias consecutivos, em ocasião que seu aparelho esteja em reparo na Assistência Técnica, cuja retirada e a entrega do aparelho será efetuada por meio do serviço de Portoboy.

**11.18.** Requisitos para ter direito a Facilidade:

- a)** Apresentar, previamente, o documento comprobatório que o seu aparelho celular está, de fato, na Assistência Técnica (para o caso de solicitação de Empréstimo de Aparelho);
- b)** Estar adimplente e não ter em seu CPF linha (s) com o status bloqueada(s)/suspensa(s) junto a Porto Conecta.

#### **11.19. Regras da Facilidade**

- a)** A Facilidade é limitada a 01 (uma) utilização por ano, ou seja, o Cliente somente poderá utilizar, dentro do período de 12 (doze) meses, 01 (uma) vez a facilidade do empréstimo do aparelho e 01 (uma) vez a facilidade do PortoBoy. O referido prazo de 12 (doze) meses tem início a partir da data primeiro acionamento, por CPF, independente do número de linhas que o Cliente possuir;
- b)** Caso o Cliente tenha mais de 01 (uma) linha em seu CPF, a facilidade poderá ser utilizada somente 01 (uma) vez a cada 12 (doze) meses;
- c)** A Porto Conecta se reserva ao direito de emprestar um aparelho celular disponível em seu estoque, de qualquer sistema operacional, em boas condições de uso, de modo que não garante o empréstimo de um aparelho novo. Essa facilidade NÃO tem a intenção de substituir o mesmo aparelho celular utilizado pelo Cliente, mas tão somente conceder uma facilidade enquanto o seu aparelho celular estiver na Assistência Técnica;



## REGULAMENTO

### PLANO DE SERVIÇO PROMOCIONAL CONECTA + 4

- e) Esta conveniência está disponível para Clientes dentro de um raio de 50 KM (cinquenta quilômetros) do marco Zero das seguintes cidades: São Paulo, Campinas, Santos e Rio de Janeiro, cujas localidades serão confirmadas no momento da solicitação, sendo facultado a Porto Conecta a recusa de atuação em localidades por ela definidas;
- f) A Porto Conecta se reserva ao direito de utilizar quaisquer meios de transporte de bens para entregar o aparelho celular para o Cliente, dentre eles, mas não limitados a: Correios, Serviço ao portador, Courier e etc.
- g) A Porto Conecta prestará os serviços objeto da facilidade, dentro do prazo interno que ela tiver disponível. A Porto Conecta não está obrigada a cumprir qualquer prazo que o Cliente imponha ou solicite, mas na medida do possível, tentará atender da melhor forma e com maior rapidez possível.
- h) O período de empréstimo do aparelho celular é limitado a 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento. Em hipótese nenhuma o Cliente poderá permanecer com o aparelho celular emprestado, por um prazo superior ao prazo citado.

**11.20. Penalidades pela NÃO devolução do aparelho celular:** A Porto Conecta se reserva ao direito de aplicar as seguintes penalidades, cumulativamente, caso o Cliente NÃO devolva o aparelho celular emprestado (por qualquer que seja o motivo – tais como, mas não limitado a: perda, roubo, furto, esquecimento, viagens independente do motivo, etc):

- a) Bloqueio do aparelho celular (bloqueio IMEI) para inutilização em outras Operadoras;
- b) Se após 30 (trinta) dias destinados ao empréstimo do aparelho celular, o Cliente não realizar a devolução entre o 31º e o 34º dia, fica a Porto Conecta autorizada a cobrar o valor integral do aparelho celular, conforme Nota Fiscal do referido aparelho cedido em regime de comodato pela Porto Conecta ao Cliente.
  - b.1) Para cálculo do valor atualizado do aparelho celular fornecido pela Porto Conecta será levado em consideração o modelo, marca, cor, sistema operacional, etc.;
- d) Inclusão do nome do Cliente no cadastro de sistema de proteção ao crédito (tais como, mas não limitado a: Serasa, SCPC, etc.) e demais cadastros de inadimplentes, bem ainda, levar a protesto, e/ou outras medidas administrativas, extra e judiciais cabíveis;

### III) Help Desk

**11.22.** Consiste no atendimento remoto para esclarecimento de dúvidas, suporte, diagnóstico e manutenção para PCs (desktop), Notebook, Vídeo Game, Tablet e Smartphones.

### 11.23. Atendimento para PCs (desktop)

Garante exclusivamente atendimentos telefônico para:

## REGULAMENTO

### PLANO DE SERVIÇO PROMOCIONAL CONECTA + 4

- a. Suporte, diagnóstico, manutenção e configuração do Sistema Operacional Windows (Windows Vista e/ou superior), MAC OSX (versão 10.6 ou superior);
- b. Instalação de softwares, gratuitos ou devidamente licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação;
- c. Solução de problemas de instalação e abertura aos aplicativos Microsoft (Word, PowerPoint, Excel entre outros);
- d. Diagnóstico e solução de problemas com softwares, acesso à internet ou rede local;
- e. Diagnóstico, configuração e/ou solução de problemas de acesso ao correio eletrônico;
- f. Criação e configuração de contas em redes sociais, Webmail;
- g. Instalação e configuração de roteadores e repetidores domésticos;
- h. Instalação e configuração de impressoras a cabo/WIFI;
- i. Diagnóstico e solução de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecido pelo usuário ou versões grátis disponíveis na internet (desde que o usuário autorize a instalação);
- j. Orientação e realização de backup de arquivos pessoais, conforme indicação do segurado, desde que o usuário forneça ferramentas de backup licenciadas e todos outros acessórios necessários para que o backup seja feito.

#### 11.24. Atendimento para notebook

Garante exclusivamente atendimento telefônico para:

- a. Suporte, diagnóstico, manutenção e configuração do Sistema Operacional Windows (Windows Vista e/ou superior), MAC OSX (versão 10.6 ou superior);
- b. Instalação de softwares, gratuitos ou devidamente licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação;
- c. Solução de problemas de instalação e abertura aos aplicativos Microsoft (Word, PowerPoint, Excel entre outros);
- d. Diagnóstico e solução de problemas com softwares, acesso à internet ou rede local;
- e. Diagnóstico, configuração e/ou solução de problemas de acesso ao correio eletrônico;
- f. Criação e configuração de contas em redes sociais, Webmail;
- g. Instalação e configuração de roteadores e repetidores domésticos;
- h. Instalação e configuração de impressoras a cabo/WIFI;
- i. Diagnóstico e solução de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecido pelo usuário ou versões grátis disponíveis na internet (desde que o usuário autorize a instalação);
- j. Orientação e realização de backup de arquivos pessoais, conforme indicação do segurado desde que o usuário forneça ferramentas de backup licenciadas e todos outros acessórios necessários para que o backup seja feito.

#### 11.25. Atendimento para vídeo game

**PLANO DE SERVIÇO PROMOCIONAL CONECTA + 4**

Garante exclusivamente atendimento telefônico para:

- a. Instalação e configuração de videogame: Playstation 3 e 4, PSP/Vita, Nintendo DS, Nintendo Wii/WiiU e XBOX 360 e ONE, integração com equipamentos (TV, home theater, headset, kinect, volante, guitarra, pistolas e demais acessórios compatíveis com o console);
- b. Configuração para uso da internet (necessário responsável no local ser portador da senha de acesso. Para criação de conta no serviço de XBOX LIVE e PSN);
- c. Orientações para download das atualizações de software/firmware do vídeo game. O sistema operacional deverá ser o original de fábrica para realização dos atendimentos.

**11.26. Atendimento para configuração de smart TV**

Garante exclusivamente atendimento telefônico para:

- a. Atualização de firmware/ versão;
- b. Configuração de bluetooth e internet wi-fi e/ou cabo (somente para internet instalada e disponível no local);
- c. Integração com vídeo game, home theater, tablets, smartphone (verificar compatibilidade entre os equipamentos).

**11.27. Atendimento para tablet**

Garante exclusivamente atendimento telefônico para:

- a. Configuração, personalização e instruções na utilização do tablet para os sistemas operacionais (Android, IOS e Windows Phone);
- b. Auxílio para download licenciado de filmes, e-books, músicas, fotos, aplicativos de lojas virtuais (ex.: Skype, Facebook, internet banking) e jogos de forma que os mesmos estejam devidamente licenciados ou em versões free/trial;
- c. Auxílio para conexão com a internet conforme disponibilidade e compatibilidade do equipamento;
- d. Auxílio na criação e configuração de e-mail, agenda, Play Store e AppStore (necessário responsável no local ser portador de login e senha de acesso);
- e. Integração com computador e TV para transferência de arquivos, de acordo com a compatibilidade do equipamento;
- f. Auxílio para backup de arquivos.

**11.28. Atendimento para smartphones**

Garante exclusivamente atendimento telefônico para:

- a. Configuração, personalização e instruções na utilização do smartphone para os sistemas operacionais (Android, IOS e Windows Phone);
- b. Auxílio para download licenciado de filmes, e-books, músicas, fotos, aplicativos de lojas virtuais (ex.: Skype, Facebook, internet banking) e jogos de forma que os mesmos estejam devidamente licenciados ou em versões free/trial;



## REGULAMENTO

### PLANO DE SERVIÇO PROMOCIONAL CONECTA + 4

- c. Auxílio para conexão com a internet conforme disponibilidade e compatibilidade do equipamento;
- d. Auxílio na criação e configuração de e-mail, agenda, Play Store e AppStore (necessário responsável no local ser portador de login e senha de acesso);
- e. Integração com computador e TV para transferência de arquivos, de acordo com a compatibilidade do equipamento;
- f. Auxílio para backup de arquivos.

#### 11.29. Condições Gerais

Para a utilização das conveniências acima mencionadas a Porto Conecta irá adotar as seguintes condições:

##### 1. Atendimento telefônico

O suporte telefônico será realizado em todo Brasil e estará disponível disponível das 8h às 22h, todos os dias (inclusive finais de semana e feriados) por meio do chat ou telefone \*333.

##### 2. Limitações

Algumas atividades são limitadas por determinação da Microsoft e/ou outros fabricantes de softwares, o que impede realização de alguns procedimentos.

##### 3. Exclusões

- a. Ficam excluídos dos serviços as manutenções/upgrades no hardware de tablets, palmtop e assemelhados, periféricos (monitor, impressoras, teclado etc.), roteadores, equipamentos de Sistema de posicionamento global (GPS), repetidores, acessórios, instalação e reinstalação de softwares não licenciados.
- b. A qualidade do sinal do roteador ou repetidor independe do técnico e/ou Porto Conecta, pois as estas sofrem interferências eletromagnéticas e do meio onde estão localizados, assim como a velocidade da internet e a transferência de arquivos depende da velocidade contratada junto à operadora e da quantidade de máquinas em uso simultâneo.
- c. Consertos/reparos e manutenção de hardware nos aparelhos componentes e acessórios.

##### 4. Responsabilidade

A Porto Conecta não se responsabiliza por eventuais perdas ou danificação de dados. É de responsabilidade do Cliente (1) a compra de peças, materiais e componentes específicos e necessários para a execução dos serviços, (2) eventuais custos para os downloads de aplicativos, jogos ou qualquer outro software que exijam pagamento

#### IV) Portoboy

**11.31.** O serviço de Portoboy tem como objetivo garantir ao Cliente 1 (uma) retirada e a entrega do aparelho dentro de um raio de 50 KM (cinquenta quilômetros) do marco Zero das seguintes cidades:



## REGULAMENTO

### PLANO DE SERVIÇO PROMOCIONAL CONECTA + 4

São Paulo, Campinas, Santos e Rio de Janeiro, cujas localidades serão confirmadas no momento da solicitação, sendo facultado a Porto Conecta a recusa de atuação em localidades por ela definidas.

#### **11.32. Regras da Facilidade**

- a)** A facilidade é limitada a 01 (uma) utilização por ano, ou seja, o Cliente somente poderá utilizar, dentro do período de 12 (doze) meses, cujo início é contado a partir da data primeiro acionamento, por CPF, independente do número de linhas que o Cliente possuir;
- b)** Caso o Cliente tenha mais de 01 (uma) linha em seu CPF, a facilidade poderá ser utilizada somente 01 (uma) vez a cada 12 (doze) meses;
- e)** Esta conveniência está disponível para Clientes dentro de um raio de 50 KM (cinquenta quilômetros) do marco Zero das seguintes cidades: São Paulo, Campinas, Santos e Rio de Janeiro, cujas localidades serão confirmadas no momento da solicitação, sendo facultado a Porto Conecta a recusa de atuação em localidades por ela definidas;
- f)** A Porto Conecta se reserva ao direito de utilizar quaisquer meios de transporte de bens para retirar e entregar o aparelho celular, dentre eles, mas não limitados a: Correios, Serviço ao portador, Courier e etc