

## 1. DEFINIÇÕES

**1.1. Usuário:** O Estipulante designado na Apólice Coletiva do Seguro, por meio de seus representantes legais e funcionários, situados conforme endereço informado no contrato de Seguros.

**1.2. Acesso Remoto:** Conexão à distância entre um dispositivo isolado (terminal ou micro) e uma rede.

## 2. VIGÊNCIA

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada à vigência do Seguro.

## 3. ÂMBITO TERRITORIAL

Este regulamento abrange eventos ocorridos no Brasil, com as limitações indicadas em cada serviço.

## 4. SERVIÇOS

Os serviços serão prestados de acordo com a solicitação prévia do **Usuário, respeitando as condições estabelecidas neste regulamento, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial de cada serviço e demais limites aqui definidos.**

**O Usuário será responsável pelo(s) pagamento(s), diretamente ao prestador de serviços, de qualquer valor que eventualmente ultrapasse o limite estabelecido neste Regulamento para cada Serviço coberto.**

**Caso não seja localizado um prestador na região onde for solicitado a realização dos serviços descritos neste regulamento, o Usuário poderá informar e/ou indicar um prestador de sua preferência.**

**O serviço de assistência consiste exclusivamente na prestação de serviço, motivo pelo qual NÃO HAVERÁ REEMBOLSO de quaisquer valores de serviços contratados diretamente pelo Usuário.**

### 4.1. Orientação, Acesso Remoto e Visita Técnica.

Este serviço tem como objetivo fornecer orientação ao Usuário, por telefone, na tentativa de solucionar dúvidas e/ou problemas relacionados a:

- a) Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Windows, Me XP, Vista e Linux;
- b) Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, HD's externos e outros similares;
- c) Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento).
- d) Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação: Pacote Office (Word, Excel, Power Point, Internet Explorer e Outlook Express) em todas as suas versões, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação e seus pacotes de serviços;
- e) Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador (Desktop/laptop);
- f) Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação);
- g) Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet;
- h) Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook e Outlook Express);
- i) Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo Usuário. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos);
- j) Suporte a instalação da rede wireless;
- k) Suporte a procedimentos de backups;
- l) Suporte ao cliente a utilizar seu equipamento eletrônico entre as opções: Notebook, Smartphone, BlackBerry, Iphone e Tablets;
- m) Instruções para instalação, atualização, conexões e configurações de GPS, Foto, vídeo, e Vídeo Games.

**Não será prestado serviço de montagem física de equipamentos;**

**A orientação será prestada somente para equipamentos de informática relacionados acima.**

Caso não seja possível solucionar o problema por telefone, a **Central de Assistência** fornecerá o atendimento por um especialista através de **Acesso Remoto**, e não resolvendo o problema através deste procedimento, será enviado o especialista para uma visita técnica.

**O Usuário será responsável pela integridade dos dados armazenados em seu microcomputador e pela realização de back-up desses dados.**

**O serviço de assistência será finalizado nas seguintes situações:**

- a) Resolução do problema solicitado durante o atendimento telefônico;
- b) Impossibilidade de se resolver o problema em função da falta de peça não disponibilizada pelo Usuário, ou falta de software licenciado e necessário para a resolução do problema;

**Limite: Visita técnica** para reparos de equipamentos de informática: 02 itens por intervenção, 02 utilizações durante a vigência do contrato de seguro.

**Sem limite para Orientação para Solução de Problemas e Acesso remoto** para equipamentos de informática.

**Nota1:** A consulta é restrita aos conceitos e aplicações básicas do software. Não são oferecidas consultas sobre módulo e/ou funções avançadas.

**Nota2:** Somente será efetuada a instalação, reinstalação e/ou substituição de software que encontrar-se devidamente legalizados, ou seja, licenciado.

**4.1.2. Instalação e Configuração de Aparelhos**  
Quando acionado este serviço, a **Central de Assistência** fornecerá o envio do técnico para a instalação dos seguintes itens:

- a) Instalação e configuração de Televisão;
- b) Instalação e configuração de PC (Personal

Computer), sendo a instalação do pacote Office, instalação/atualização de antivírus, instalação e configuração de internet e e-mail, instalação e configuração de rede com fio e sem fio, instalação e configuração de impressora e webcam, instalação de softwares multimídia, comunicação e Winamp;

- c) Instalação e configuração de Home theatre e Receiver;
- d) Instalação do vídeo game e integração com rede WI-FI ou a cabo.

**Será de responsabilidade do Usuário a aquisição de peças, materiais e componentes específicos indicados durante a visita do analista técnico enviado pela Central de Assistência, para que o mesmo possa dar continuidade/finalização ao atendimento, desde que tecnicamente possível.**

Havendo a necessidade da retirada ou violação dos selos de garantia ou identificação do fabricante, para que o analista técnico enviado pela **Central de Assistência** possa efetuar o reparo ou ainda um diagnóstico, este procedimento deverá ser autorizado pelo Usuário.

**Limite:** Até 02 itens por intervenção, sendo até 02 utilizações por vigência do contrato de seguro.

**Horário de Atendimento:**  
**Suporte Técnico por Telefone ou Acesso Remoto:** De segunda a sábado das 08h às 22h, exceto feriados nacionais.

**Visita Técnica:** De segunda a sexta das 8h às 17h e aos sábados das 08h até 12h, exceto feriados nacionais, através de agendamento prévio.

## **5. EXCLUSÕES**

**Não serão concedidas as seguintes prestações:**

- a) **Despesas de Serviços solicitados diretamente pelo Segurado;**

**b) Acessórios e softwares não licenciados (piratas) e/ou programas específicos, tais como: programas financeiros, engenharia, gráficos, médicos, ou quaisquer outros que não estejam relacionados no item 4.1;**

**c) Fornecimento de todo e qualquer tipo de software.**

Caso não seja possível o acesso remoto imediato, será anotado o telefone do Usuário para retorno do técnico em dia e hora previamente combinado.

O atendimento por **Acesso Remoto da Central de Assistência Help Desk** somente será fornecido com o acompanhamento do Usuário durante toda a conexão, sendo o Usuário responsável também por desabilitar o acesso remoto ao término do atendimento.

**Caso o Usuário não esteja presente no local indicado para recepcionar o analista técnico, a visita será considerada como uma intervenção.**

## **6. CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Os serviços aqui oferecidos somente serão prestados na presença do Usuário, que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à **Central de Assistência**.

Se, após o agendamento e envio do serviço, o Usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material e peças necessárias para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da **Central de Assistência**, o atendimento será considerado como serviço executado.

## **7. COMUNICAÇÃO**

A **Assistência** se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (Noventa) dias após o término dos mesmos, desde que a indicação seja intermediada pela Central de Atendimento.

## **8. COMUNICAÇÃO**

Quando necessário(s) o(s) acionamento(s) do(s) serviço(s) de assistência, o **Usuário** deverá contatar a **Central de Assistência** pelo telefone indicado abaixo, informando seu nome completo e CPF, telefone para contato, razão social e CNPJ do Estipulante, número do contrato de seguro e confirmação do endereço da empresa.

### **SAC**

4002 7055 (capital e cidades metropolitanas) ou 0800- 775 7055 (demais localidades) ou 0800 775 5045 (para deficientes auditivos e de fala).

### **Ouvidoria**

0800 775 1079 ou 0800 962 7373 (para deficientes auditivos e de fala).

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

## **9. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços de assistência serão prestados pela MAPFRE Assistência LTDA. CNPJ n.º 68.181.221/0001-47 e por prestadores contratados e designados pela mesma.

## **10. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**Os Serviços de Assistência indicados neste Regulamento serão automaticamente cancelados (independentemente de notificação prévia), nas seguintes situações:**

- a) Se o Usuário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento;**
- b) o Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;**
- c) Se o contrato de seguro for cancelado.**