



MANUAL DO SEGURADO

Regulamento de Assistência e Sorteio



Olá Segurado,

Seja bem vindo a MAPFRE, uma seguradora feita para entender as necessidades das pessoas e empresas, pois possui expertise de 80 anos em seguros e atuação nos mais diversos ramos.

Parabéns pela contratação do(s) Seguros(s) de Acidentes Pessoais. A contratação do serviço trará muito mais tranquilidade e segurança para todos.

No Manual do Segurado você encontrará todas as informações dos benefícios do seu seguro.

MAPFRE SEGUROS, pessoas que cuidam de pessoas.

REGULAMENTO ASSISTÊNCIA HELP DESK

1. DEFINIÇÕES

1.1. Usuário: o segurado, pessoas físicas, titular da apólice/certificado da MAPFRE, desde que tenha residência habitual no Brasil, assim como seu cônjuge ou companheiro, ascendentes e descendentes em 1º Grau do Usuário, desde que habitem na mesma residência e sejam seus dependentes conforme a legislação do Imposto de Renda.

1.2. Residência Habitual: Casa ou Apartamento onde o Usuário e seus familiares se estabelecem com ânimo definitivo, ou seja, aquela de uso diário e permanente.

2. VIGÊNCIA

Serviço estará disponível após 48hs da confirmação do pagamento da primeira mensalidade.

O não pagamento das mensalidades do seguro implica na suspensão da prestação de serviços da assistência.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

Brasil

4. LIMITES E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

4.1. O cliente MAPFRE poderá acessar os canais de atendimento disponíveis sem limitação de uso, da maneira que desejar 24HS por dia 365 dias por ano.

4.2. 2. Atendimento de 1 equipamento eletrônico por plano contratado.

5. SERVIÇO

Para acessar ao serviço, o cliente MAPFRE poderá utilizar os seguintes canais de atendimento:

- a. Telefone
- b. Chat
- c. Acesso Remoto (Visita Virtual)

5.1. Aplicativos e Sistemas Suportados

O Serviço de Assistência Informática oferecerá aos clientes MAPFRE atendimento e cobertura para os sistemas operacionais em plataformas de mesa, PC e MAC, e em dispositivos móveis para Smartphone, Tablet, Notebook e Netbook.

O Serviço de Assistência Informática é realizado sobre os sistemas operacionais e aplicativos suportados, sempre sujeito a

disponibilidade em função do sistema operacional de propriedade do usuário e a posse de uma cópia legal da mesma, sendo que esta é a senha e o meio de instalação que são necessários para o fabricante.

Segue abaixo a listagem de aplicativos e sistemas operacionais atendidos e que estarão à disposição dos clientes MAPFRE:

5.2. Sistemas Operacionais

- PC: Microsoft Windows a partir da versão XP.
- MAC: Apple MAC OS X versão 10.5 ou posterior.
- Tablets: IOS, ANDROID, WINDOWS... (Sem restrições)
- SMARTPHONES: IOS, ANDROID, SYMBIAN, WINDOWS... (Sem restrições)
- FEATURES PHONES (conectados via cabo a um PC ou Notebook)

5.3. Aplicativos

- Programas de escritório: Microsoft Office Suite a partir da versão 2003(2), iWorks e Open Office.
- Navegadores e Correio Eletrônico: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Outlook e Outlook Express, Hotmail, Eudora, Gmail.
- Programas multMapfreida: Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, QuickMapfree, VLC e os principais codecs do mercado.
- Mensagem Instantânea: MSN Messenger, Windows Life Messenger, Yahoo Messenger, Gtalk, Whatsapp, Skype.
- Compactadores: Winzip, Winrar.
- Gravadores: Nero, Easy CD.
- Peer to Peer: eMule, Kazaa, eDonkey, Ares.
- Antivírus e firewalls: Bitdefender, Microsoft Security Essentials, F-Secure, Panda, Norton, Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg e Avast.
- Hardware
- Computadores, monitores, dispositivos de armazenamento externos, webcams, impressoras, scanners, roteadores wi-fi e modems.

5.4. PC

- Processadores Intel Pentium D y AMD Athlon 64.
- RAM Mínimo: 1Gb.
- RAM Mínimo recomendado: 2Gb.

5.5. MAC

- Processadores Intel.
- RAM Mínimo: 1Gb.
- RAM Mínimo recomendado: 2Gb.

Obs.: O serviço não contempla troca ou reparo de peças.

6. EXCLUSÕES

Além das exclusões já particularizadas neste instrumento, não serão concedidas as seguintes prestações:

- a) Serviços providenciados diretamente pelo Usuário, sem prévio consentimento da Assistência.
- b) Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas.
- c) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do Segurado, causadas por má fé.

7. COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar o SAC pelo telefone 0800 001 2090 - Serviço de Atendimento ao Consumidor (todos os dias, 24 horas), Deficiente Auditivo e de Fala 0800 962 7373, informando o nome e número do CPF do Segurado, número da apólice, bem como o serviço de que necessita.

A Ouvidoria tem como objetivo atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecendo, prevenindo e solucionando conflitos. Deverá solucionar, de forma ágil e imparcial, as insatisfações que, por algum motivo não foram esclarecidas pelos canais de atendimento habituais, como, por exemplo, o SAC. Ouvidoria 0800 775 1079 ou 0800 962 7373 (para deficientes auditivos e de fala).

8. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela M87 SERVIÇOS DE TECNOLOGIA LTDA - CNPJ nº 17.878.641/0001-46 e por prestadores contratados e designados pela mesma.

A Assistência não efetuará a prestação dos serviços quando estiver impossibilitada por razões atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública; Situações imprevisíveis e contingências da natureza força maior, ou quando por situações alheias à sua vontade.

9. 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 a apólice/certificado de seguro for cancelada.

**REGULAMENTO DA PROMOÇÃO COMERCIAL
 MODALIDADE INCENTIVO**

PERÍODO DA VIGÊNCIA: 09/01/2015 À 08/01/2020

1. O objetivo desta **PROMOÇÃO COMERCIAL**, promovida pela **MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.**, é incentivar as vendas do Seguro **"MAPFRE SEGURO HELP DESK TIM"**.
2. A promoção não está vinculada a qualquer outra ação ou campanha da **MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.**, em vigor durante a sua duração.
3. O cliente que adquirir o Seguro **"MAPFRE SEGURO HELP DESK TIM"** terá o direito de participação em sorteios mensais a serem realizados no último sábado de cada mês, tendo como premiação o valor individual de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) brutos de Imposto de Renda, ou seja, R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais) líquidos de Imposto de Renda (o desconto do I.R será na forma da legislação em vigor e retido diretamente na fonte da MAPFRE Capitalização). O **NÚMERO DA SORTE** será informado no Certificado Individual do Seguro. A Promoção será realizada em todo Território Nacional.
4. A **MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.**, que é a **EMPRESA PROMOTORA DA PROMOÇÃO**, irá mensalmente adquirir Títulos de Capitalização, que serão emitidos pela **MAPFRE Capitalização S.A.**, inscrita no CNPJ 09.382.998/0001-00, de acordo com a Nota Técnica e respectivas Condições Gerais aprovadas pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, conforme **Processo SUSEP nº 15414.000959/2008-16**, em número correspondente ao dos Segurados ativos, com pagamento de prêmio em dia, e ceder a eles gratuitamente o direito de participar em sorteios.
5. Os sorteios serão apurados pelas extrações da Loteria Federal do Brasil, no último sábado de cada mês. Será contemplado o Título, vigente na data do sorteio, cujo **NÚMERO DA SORTE** coincida, da esquerda para a direita, com as unidades dos 5 primeiros prêmios extraídos pela Loteria Federal do Brasil, lidos de cima para baixo, conforme exemplo a seguir:

1º prêmio	16.506
2º prêmio	57.830
3º prêmio	64.119 Número sorteado 60.944
4º prêmio	52.254
5º prêmio	41.234

6. Não ocorrendo extração da Loteria Federal do Brasil na data prevista, o sorteio correspondente será adiado para a primeira extração da Loteria Federal do Brasil que seja realizada após a data de sorteio prevista no Título.

7. O Segurado concorrerá ao(s) sorteio(s) a partir do mês subsequente ao mês da aquisição do Seguro, durante o período de vigência constante no Certificado, desde que esteja em dia com o(s) pagamento(s) da(s) parcela(s) do prêmio referente à aquisição do Seguro.

8. O não pagamento da parcela mensal excluirá, automaticamente, o direito do Segurado de participar do sorteio no mês seguinte ao do mês pago. Caso o número deste Segurado venha a ser sorteado, o mesmo não terá direito à premiação, voltando a participar dos sorteios a partir do mês seguinte em que regularizar o pagamento da(s) parcela(s) do prêmio do Seguro.

9. A **PROMOÇÃO COMERCIAL** poderá ser alterada ou suspensa a qualquer momento, mediante simples comunicação aos clientes participantes, no caso de restrição legal ou regulamentar ou se houver determinação da SUSEP nesse sentido.

10. A aprovação do Título de Capitalização pela SUSEP não implica, por parte da Autarquia, em incentivo ou recomendação a sua aquisição, representando exclusivamente, sua adequação às normas em vigor.

11. Os resultados estarão disponíveis no site www.mapfre.com.br/mapfre-tim em até 15 (quinze) dias após cada sorteio.

12. A **MAPFRE Capitalização S/A.** efetuará o pagamento da premiação, respeitando o prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis contados da recepção da documentação completa entregues pelos clientes contemplados a **EMPRESA PROMOTORA DA PROMOÇÃO**.

13. A participação nesta Promoção caracteriza a aceitação e o reconhecimento integral dos termos e condições do presente Regulamento.

14. O Segurado contemplado autoriza, desde já, a utilização de seu nome, imagem e som de voz para a divulgação do resultado da **PROMOÇÃO COMERCIAL**, em quaisquer meios de comunicação (mídia eletrônica ou impressa), sendo esta autorização válida por um período de 1 (um) ano a seguir a data final da **PROMOÇÃO COMERCIAL**, objeto deste regulamento, através do qual o cliente não terá nenhum direito a qualquer remuneração e/ou compensação. A autorização é exclusiva para este fim, não significa, nem implica ou resulta em obrigatoriedade de divulgação, sendo esta facultativa à **PROMOTORA DA PROMOÇÃO**.

**TERMO DE CESSÃO DE DIREITO DE PARTICIPAÇÃO EM
 SORTEIOS DE TÍTULOS DE CAPITALIZAÇÃO**

Pelo presente termo, a **MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.**, que é a **EMPRESA PROMOTORA DA PROMOÇÃO** e detentora dos Títulos de Capitalização da Modalidade Incentivo, cede gratuitamente ao participante que aderir a **PROMOÇÃO COMERCIAL**, o direito de participação em sorteios em data específica, conforme regras definidas no **REGULAMENTO DA PROMOÇÃO**, disponíveis na íntegra no site www.mapfre.com.br/mapfre-tim que estará disponível durante todo período de vigência da **PROMOÇÃO COMERCIAL**. Os sorteios serão garantidos por Títulos da Capitalização emitidos pela **MAPFRE Capitalização S.A.**, CNPJ sob o nº 09.382.998/0001-00, **Processo SUSEP 15414.000959/2008-16**.



O registro destas condições gerais na SUSEP não implica, por parte da autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização. O segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros no site www.susep.gov.br pelo número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.