

1. DEFINIÇÕES

1.1. Usuário: O Estipulante designado na Apólice Coletiva do Seguro MAPFRE Vida PME, 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 MAPFRE Vida PME.

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

04/2015 – v1.0

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.

Central de Assistência

4002 7196 (capital e cidades metropolitanas) ou 0800- 775 7196 (demais localidades).

SAC

0800 112 8000 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. ° 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.**