

REGULAMENTO – PROTEÇÃO DIGITAL

O PRESENTE REGULAMENTO REFERE-SE TÃO SOMENTE A SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA. PORTANTO, OS SERVIÇOS CONTIDOS NESTE DOCUMENTO NÃO SE CONFUNDEM COM QUALQUER OUTRO SERVIÇO.

PROTEÇÃO DIGITAL

Entende-se por Proteção Digital, os serviços descritos neste Regulamento, prestados pela MAPFRE Assistência através de sua Rede Credenciada, observando as condições e critérios previstos no presente Regulamento de Assistência.

ITEM 1 - DEFINIÇÕES

- I. CARÊNCIA:** É o período durante o qual a Usuária não terá direito aos serviços estabelecidos neste Regulamento.
- II. DOMICÍLIO:** Entende-se por Domicílio o lugar onde o Usuário estabelece a sua residência com ânimo definitivo, que será designado pelo Usuário titular do presente Regulamento de Assistência, devendo ser em território nacional.
- III. FRANQUIA QUILOMÉTRICA:** É a quilometragem mínima exigida desde o Domicílio a Usuária para início da prestação dos serviços de assistência previstos neste Regulamento de Assistência.
- IV. REDE CREDENCIADA:** É o conjunto de profissionais e estabelecimentos, devidamente credenciados pela MAPFRE Assistência para prestar o atendimento e/ou serviços previstos neste instrumento.
- V. REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA:** O presente documento que formaliza a contratação do produto Proteção Digital, discriminando seus serviços e limites de utilização.

VI. USUÁRIO: Entende-se por Usuário, a pessoa física indicada como titular do presente Regulamento de Assistência desde que seja maior, capaz, e com Domicílio no Brasil.

ITEM 2 – VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência deste Regulamento de Assistência será de 12(doze) meses contados a partir da data de sua adesão, sendo certo que após esse período nenhum serviço será prestado pela MAPFRE Assistência.

ITEM 3 – FRANQUIA QUILOMÉTRICA

No que se refere aos serviços previstos neste Regulamento de Assistência, não haverá qualquer franquia quilométrica.

ITEM 4 - ÂMBITO TERRITORIAL

O âmbito de atendimento para o produto Proteção Digital será destinado exclusivamente em Território Nacional.

ITEM 5 – CARÊNCIA

O período de carência para a utilização dos serviços de assistência previstos neste Regulamento será de 5 (cinco) dias úteis da data de inclusão do (a) Usuário (a) no serviço.

ITEM 7 – REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços descritos no presente Regulamento somente serão prestados pela MAPFRE Assistência após a contratação do produto e o efetivo cadastro do Usuário na Plataforma constante no site [\(INSERIR O LINK\)](#) a ser realizado pelo próprio Usuário.

Ao fazer o cadastro o Usuário manifesta expressamente a sua concordância com a realização dos serviços aqui previstos.

Referidos serviços serão prestados, observando as condições, regras e limites estabelecidos neste instrumento e constantes na Plataforma.

A prestação dos serviços aqui descrito está atrelada ao fornecimento pelo Usuário dos dados indispensáveis para a sua realização, sendo que caso as informações necessárias não sejam informadas a prestação dos serviços estará impactada.

OS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS, CONSISTEM NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, MOTIVO PELO QUAL, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU O REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS INCORRIDAS PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO

ITEM 8 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Abaixo, o Usuário poderá consultar informações sobre os SERVIÇOS oferecidos pela Prestador FRACTALIA; o Usuário terá acesso somente os SERVIÇOS que contratou. Com o uso da Plataforma denominada Proteção Digital MAPFRE Seguros, o Usuário terá direito aos seguintes serviços:

✓ Assistência Tecnológica Remota:

Acesso a suporte técnico especializado para tratar qualquer incidente relacionado à equipamentos de informática. O serviço de Assistência à Tecnologia Remota será realizado através das ferramentas de: (i) chat e controle remoto (ii) telefone de suporte (somente em momentos em que o Usuário não tem acesso à Internet) Incluirá assistência com os seguintes tipos de incidentes: • Solução de problemas do usuário com o dispositivo (problemas com dispositivos, acesso à Internet, e-mail, vírus e outros problemas gerais) • Suporte para aplicativos mais comuns (pacote Office, e-mail, navegação na Internet, antivírus, firewall, processamento gráfico e outros aplicativos usados com frequência) • Configuração do sistema operacional • Conexão de dispositivos uns aos outros (impressoras, scanner, câmeras de vídeo

etc.) • Problemas de conexão à Internet (WiFi ou conexão com fio) Os dispositivos suportados incluem smartphones Windows PC, MAC OSX, Android e IOS, Tablets e periféricos para se conectar a eles. O serviço abrangerá os sistemas operacionais suportados por seus fabricantes e será fornecido nos seguintes elementos:

- a) Software:** Em geral, o escopo do serviço de suporte de TI é fornecido em sistemas operacionais e aplicativos comumente usados no ambiente doméstico, em todas as versões suportadas pelos fabricantes.

A seguir estão os principais aplicativos e sistemas suportados pelo serviço:

- Sistemas operacionais: versões do Microsoft Windows, Mac OSX, Android e iOS suportados por seus fabricantes.
- Programas do Office: Microsoft Office, Microsoft Office para MAC, iWorks, Open Office, LibreOffice.
- Navegadores e e-mail: Microsoft Edge, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Outlook, Hotmail, Gmail, Safari, Opera, Thunderbird e Mac OS Mail.
- Programas multimídia: Adobe Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, VLC Media Player, QuickTime, VLC Player e os principais codecs do mercado.
- Mensagens instantâneas: Google Hangout e Skype.
- Compressores: Winzip, Winrar. • Software de cópia/registro: Nero, CD Fácil e Roxio Toast.
- Antivírus e firewalls: Bitdefender, Microsoft Security Essentials, Panda, Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg, Avast e Firewall Mac OS.
- Gerenciamento de drive

O serviço cobrirá qualquer outra aplicação ou sistema que substitua ou seja uma evolução do acima com o propósito de responder à realidade dos desenvolvimentos de mercado. Os serviços de suporte incluídos são:

- Ajuda na gestão das aplicações suportadas no Centro de Suporte (Acima).
- Instalação e desinstalação de aplicativos suportados.

- Atualização de versão e service pack para software suportado, desde que o Usuário tenha a licença adequada ou a atualização seja gratuita.
- Configuração de sistemas operacionais e aplicativos suportados.
- Assessoria sobre requisitos de hardware e software para aplicativos suportados

O serviço é prestado nos sistemas operacionais e aplicativos suportados, sempre sujeito à disponibilidade, dependendo do sistema operacional de propriedade do usuário e da posse de uma cópia legítima dele, sendo este entendido como a chave e os meios de instalação válida para o fabricante

b) HARDWARE:

Todos os serviços de assistência remota descritos abaixo aplicam-se a estações de trabalho Intel ou AMD com sistema operacional MS Windows e estações de trabalho Apple com sistema operacional MAC OSX com processadores Intel.

Os serviços de suporte incluídos são:

- Incidentes em estações de trabalho.
- Configuração de hardware e sistema operacional.
- Conexão e configuração de periféricos como impressoras,
- Scanners, teclados, mouse, webcams ou digitais, monitores, microfones, etc.

Uma vez que a mídia com o software original do dispositivo será necessária para realizar essas atividades em muitas ocasiões, caso o Usuário não o tenha, os técnicos procurarão e baixarão o software do driver disponível na Internet no PC do usuário sempre que possível. O serviço será fornecido de forma remota, eletronicamente através do chat da plataforma web ou por telefone, na modalidade 24x7 e sem limite de uso;

✓ Assistência Especializada no Local:

Esse serviço é complementar ao serviço de Assistência Tecnológica Remota.

Será fornecido ao usuário a visita de um técnico, desde que não tenha sido possível resolver remotamente.

A decisão de enviar um técnico sempre será de responsabilidade da Fractalia, não podendo ser solicitada pelo Usuário.

Limite: 01 (um) equipamento (computador ou periférico) por intervenção, limitado a 01(uma) intervenção durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário Canal de Atendimento de Assistência: De segunda a sexta-feira das 09hs às 19hs, exceto feriados.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda a sexta-feira das 09hs às 18hs, exceto feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- a. Limpeza interna e externa dos equipamentos.
- b. Suporte à equipamentos em garantia, nos casos em que tenha que manipular para solucionar o problema.
- c. Hardware e reparo de defeitos físicos de hardware.
- d. Software (incluído antivírus) y suas licenças, que foram instaladas de forma remota.
- e. Suporte a servidores e Hub/swich.
- f. Suporte na instalação de programas hackeados.
- g. Suporte no local a routers.

✓ Exclusão Digital:

O serviço de exclusão digital tenta resolver problemas com informações de caráter pessoal do usuário publicadas na Internet. Para isso, serão executadas as seguintes ações:

- Solicitação de cancelamento de dados na Internet sem tutela de direitos
- Solicitação de proteção de direitos aos órgãos competentes
- Solicitação de processo de sanção aos órgãos competentes

O usuário terá apenas que indicar quais informações deseja modificar e a nossa equipe técnica junto com advogados especializados avaliarão sua solicitação e ajudarão a eliminá-la, se possível.

✓ Relatório de Presença na Internet:

Mediante a análise da informação relativa ao usuário disponível na rede, este poderá conhecer as novas referências que tenham aparecido sobre ele nos

principais buscadores da internet. Sendo que sua finalidade é informativa e de prevenção.

✓ **Antivírus:**

O serviço fornecerá ao usuário assistência na proteção de dispositivos contra ameaças à segurança. O serviço é baseado na solução antivírus Bitdefender que proporciona proteção contra infecções, ajuda no desempenho de seus dispositivos e está disponível para Windows. O Bitdefender Internet Security (Windows) conta com a tecnologia antimalware número um do mundo para prevenir contra vírus, spam e tentativas de roubo de identidade com o mínimo impacto de desempenho. Ele ajudará você a proteger sua conexão Wi-Fi com um firewall bidirecional, protegerá suas transações on-line. O software deverá ser baixado a partir da plataforma web através da opção apropriada e poderá ser instalada em até 5 (Cinco) dispositivos.

✓ **Revisão e Customização:**

O serviço revisará e configurará o componente informático para obter o máximo desempenho dele. Depois da análise será gerado um relatório, onde caso haja detecção de problemas os técnicos ajudaram na correção.

Os componentes avaliados incluem:

- Disco Rígido
- Memória
- Arquivos temporários
- Segurança

E os sistemas:

- Windows
- MAC

|

✓ **Análise Avançada de Conexão a Internet:**

Graças a uma ferramenta leve que será instalada no computador do usuário, é possível avaliar automaticamente certos parâmetros que podem afetar o desempenho normal da rede. Um diagnóstico de rede será realizado remotamente e

as questões relacionadas à conectividade com a internet do usuário serão resolvidas, eliminando os problemas que podem surgir para o USUÁRIO durante o uso, como navegação lenta ou problemas de Conexão. Este serviço analisará os seguintes 4 pontos-chave para dispositivos que executam sistemas operacionais Windows e Android:

- Dispositivos
- Conectividade
- Roteador
- Teste de velocidade

Em cada um deles se analisará as características críticas à velocidade de conexão. Essas análises serão realizadas pela nossa equipe técnica e serão encaminhadas ao usuário por e-mail em até 24 horas.

✓ **Recuperação de Dados de Backup:**

O serviço é um suporte para a configuração ou recuperação dos dados. Os técnicos restabelecerão os dados nos mesmos sistemas onde foram copiados mesmo que seja possível.

As fontes dos dados poderão ser:

- Serviços cloud Dropbox, Drive, icloud, etc.
- Serviço de Backup Acronis, Office 365, etc.
- Aplicações de cópia que o usuário tenha a licença válida.

✓ **Controle Parental:**

O serviço de Controle Parental, permite restringir o acesso à internet a determinadas aplicações para evitar que os seus filhos vejam conteúdos inapropriados. Controla as páginas web que os filhos poderão visitar e inclusive o horário que poderão fazê-lo. Esta é a funcionalidade mais importante e permite aos pais consultarem tanto as páginas mais visitadas pelos filhos como também configurar uma lista de webs às quais eles queiram limitar o acesso. O usuário terá acesso a uma aplicação de controle parental que lhe permitirá identifica-lo como “pai” para controlar o acesso à informação e localização dos dispositivos móveis identificados como “filhos”. O

acesso deverá ser realizado através da plataforma **(INSERIR SITE)** limitado aos dispositivos que já possuem o antivírus instalado.

✓ **Localização de Dispositivos:**

No caso de perda ou roubo do dispositivo, o técnico ajudará o usuário a localizá-lo. Para tanto é necessário que a função do próprio dispositivo esteja ativada.

Características do serviço:

- Permite a visualização em mapas do Google com uma taxa de atualização de 5 segundos.
- Apagar remotamente: ele apagará dados pessoais do dispositivo perdido.
- Bloqueio Remoto: permitirá o bloqueio de tela e estabelecimento de um novo PIN de desbloqueio.
- Enviar alerta ao dispositivo: mostrará uma mensagem ou reproduzirá um som no dispositivo.

✓ **Suporte IOT:**

O Suporte IOT fornece um serviço de atendimento e suporte tecnológico, configuração e instalação de dispositivos, para ajudá-lo com o uso de dispositivos conectados.

Dispositivos inteligentes conectados cobertos:

Smart TV, Computadores, Celulares, Impressoras, Eletrodomésticos, Termostatos, Câmeras de vigilância, Sensores de presença, Detectores de energia elétrica e detectores de vazamento de água.

ITEM 10 – HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS EM TODOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS

Além das hipóteses já mencionadas, estão fora dos serviços de assistência previstos neste Regulamento, as hipóteses abaixo:

- a) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA MAPFRE ASSISTÊNCIA;
- b) ACESSÓRIOS E SOFTWARES NÃO LICENCIADOS (PIRATAS);
- c) SOFTWARES DE APLICAÇÃO ESPECÍFICA, TAIS COMO: PROGRAMAS FINANCEIROS, ENGENHARIA, GRÁFICOS, MÉDICOS, OU QUAISQUER OUTROS QUE NÃO ESTEJAM RELACIONADOS NOS PARÁGRAFOS ACIMA CITADOS;
- d) OS CUSTOS DE TROCA OU SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER PEÇA;
- e) SERVIÇOS SOLICITADOS PARA REPARO EM OUTROS APARELHOS DIFERENTES DOS RELACIONADOS NESTE REGULAMENTO;
- f) OS EQUIPAMENTOS QUE ESTEJAM FORA DE LINHA, ISTO É, QUE NÃO SEJA POSSÍVEL ENCONTRAR PEÇAS À VENDA NO MERCADO;
- g) EQUIPAMENTOS QUE NÃO SEJAM DESTINADOS A UTILIZAÇÃO PESSOAL;
- h) PRODUTOS IMPORTADOS QUE NÃO POSSUAM ASSISTÊNCIA TÉCNICA NO BRASIL.
- i) FORNECIMENTO DE TODO E QUALQUER TIPO DE SOFTWARE;
- j) DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES DESCRITOS NESTE REGULAMENTO.