

Manual dos Serviços de Assistência

Mapfre Proteção Digital



Sumário

MANUAL – PROTEÇÃO DIGITAL	3
PROTEÇÃO DIGITAL	3
ITEM 1 DEFINIÇÕES	3
ITEM 2 VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO	3
ITEM 3 ÂMBITO TERRITORIAL.....	3
ITEM 4 CARÊNCIA	3
ITEM 5 REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	3
ITEM 6 SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA	4
ITEM 7 HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS EM TODOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS	7

MANUAL – PROTEÇÃO DIGITAL

O PRESENTE MANUAL 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 Manual, prestados pela MAWDY através de sua Rede Credenciada, observando as condições e critérios previstos no presente Manual de Assistência.

ITEM 1 DEFINIÇÕES

I. CARÊNCIA

É o período durante o qual a Usuária não terá direito aos serviços estabelecidos neste Manual.

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 Manual de Assistência, devendo ser em território nacional.

III. REDE CREDENCIADA

É o conjunto de profissionais e estabelecimentos devidamente credenciados pela MAPFRE Assistência para prestar o atendimento e/ou os serviços previstos neste instrumento.

IV. MANUAL DE ASSISTÊNCIA

É o presente documento, que formaliza a contratação do produto Proteção Digital, discriminando seus serviços e limites de utilização.

V. USUÁRIO

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

ITEM 2 VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência deste Manual 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 MAWDY.

ITEM 3 ÂMBITO TERRITORIAL

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

ITEM 4 CARÊNCIA

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

ITEM 5 REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços descritos no presente Manual somente serão prestados pela MAWDY após a contratação do produto e o efetivo cadastro do Usuário na Plataforma, no site <https://mapfrebrasil.app.onlineassist.me/#/>, a ser realizado pelo próprio Usuário.

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

Os referidos serviços serão prestados observando as condições, regras e limites estabelecidos neste

instrumento e constantes na Plataforma.

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

EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ PAGAMENTO OU REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS DECORRENTES DE SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO

ITEM 6 SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Abaixo o Usuário poderá consultar informações sobre os SERVIÇOS oferecidos pela Prestador FRACTALIA; o Usuário terá acesso somente aos 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 a equipamentos de informática. O serviço de Assistência a Tecnologia Remota será realizado através das seguintes ferramentas:

- (i) chat e controle remoto;
- (ii) telefone de suporte (somente em momentos em que o Usuário não tenha 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 entre dispositivos (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 componentes:

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.
- Suites de aplicativos: Microsoft Office, Microsoft Office para MAC, iWork, 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: 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 dos citados 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 e 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 em muitas ocasiões a mídia com o software original do dispositivo será necessária para realizar essas atividades, caso o Usuário não o tenha os técnicos procurarão e baixarão o software do(s) driver(s), disponível(is) 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 oferecida ao usuário a visita de um técnico, desde que não tenha sido possível resolver remotamente.

A decisão de enviar um técnico será sempre 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 Manual de Assistência.

Horário Canal de Atendimento de Assistência: de segunda a sexta-feira das 9h às 19h, exceto feriados.

Horário Prestação dos Serviços: de segunda a sexta-feira das 9h às 18h, exceto feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste Manual de Assistência, estão excluídos:

- a. Limpeza interna e externa dos equipamentos.
- b. Suporte a equipamentos em garantia, nos casos em que seja necessário manipular para solucionar o problema.
- c. Hardware e reparo de defeitos físicos de hardware.
- d. Software (incluído antivírus) e suas licenças, que foram instaladas de forma remota.
- e. Suporte a servidores e hub/switch.

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, avaliará sua solicitação e ajudará 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 prevenção 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 e também suas transações on-line. O software deverá ser baixado a partir da plataforma web, através da opção apropriada, e poderá ser instalado em até 5 (cinco) dispositivos.

– Revisão e Customização:

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

Os componentes avaliados incluem os seguintes itens:

- Disco Rígido
- Memória
- Arquivos temporários
- Segurança

E os sistemas:

- Windows
- iOS

– Análise Avançada de Conexão à Internet:

Grças 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 quatro 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 para a 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.

As fontes dos dados poderão ser:

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

– **Controle Parental:**

O serviço de Controle Parental, permite restringir o acesso pela internet a determinadas aplicações, para evitar que os seus filhos acessem conteúdos inapropriados. Controla as páginas web que os filhos poderão visitar, inclusive o horário em 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 websites aos quais eles queiram limitar o acesso. O usuário terá acesso a uma aplicação de controle parental que lhe permitirá identificar-se como “pai” para controlar o acesso à informação e localização dos dispositivos móveis identificados como “filhos”. O acesso deverá ser realizado através da plataforma <https://mapfrebrasil.app.onlineassist.me/#/>, 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 esteja ativada no próprio dispositivo.

Características do serviço:

- Permite a visualização em mapas do Google com uma taxa de atualização de 5 segundos.
- Apagar remotamente: 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 7 HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS EM TODOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS

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

- SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA MAPFRE ASSISTÊNCIA;**
- ACESSÓRIOS E SOFTWARES NÃO LICENCIADOS (“PIRATAS”);**
- SOFTWARES DE APLICAÇÃO ESPECÍFICA, TAIS COMO PROGRAMAS FINANCEIROS, ENGENHARIA, GRÁFICOS, MÉDICOS, OU QUAISQUER OUTROS QUE NÃO ESTEJAM RELACIONADOS NOS PARÁGRAFOS ACIMA CITADOS;**
- OS CUSTOS DE TROCA OU SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER PEÇA;**

- e) SERVIÇOS SOLICITADOS PARA REPARO EM OUTROS APARELHOS DIFERENTES DOS RELACIONADOS NESTE MANUAL;
- f) OS EQUIPAMENTOS QUE ESTEJAM FORA DE LINHA, ISTO É, PARA OS QUAIS 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 MANUAL.

ITEM 8 COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência nos números abaixo, disponíveis 24 horas por dia, informando o nome e número do CPF do Usuário, o endereço da Residência Assistida e o serviço que necessita.

Canal de Atendimento

Central de Atendimento aos Clientes: **0800 775 4545** | **Sinistro** – Todos os dias das 08h às 20h

Canal do WhatsApp (11) **4004-0101**

SAC 24 horas – **0800 775 1000**

Atendimento em Libras 24 horas – <https://mapfre.emlibras.com/>

Central de Atendimento a Pessoas com Deficiência Auditivos ou de Fala 24 horas: **0800 775 5045**

Ouvidoria: **0800 775 1079** | Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: **0800 962 7911** – de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

Reclamações para consumidores dos mercados supervisionados: www.consumidor.gov.br

Serviços de Assistência prestados pela **MAWDY**
CNPJ 68.181.221/0001-47