

MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A

Av. das Nações Unidas, 14.261 • Ala A • 29º andar

04794-000 • Vila Gertrudes • São Paulo/SP

www.mapfre.com.br

CNPJ: 61.074.175/0001-38



Guia de Assistências

AutoMais Casa

- Para seguros contratados até 26.10.2018 -

Terão direito aos serviços:

Os serviços AutoMais Casa Assistência são oferecidos gratuitamente para o segurado pessoa física e serão realizados na residência habitual dele.

Exceto para os produtos: AutoMais Responsável (seguros apenas de RCF-V danos materiais e danos corporais), Duas Rodas (motocicletas abaixo de 500cc) e AutoMais Frota.

Âmbito Geográfico

Os serviços serão prestados em Território Nacional.

Como acioná-los?

Para acionar a assistência o cliente deve entrar em contato exclusivamente com a Seguradora por meio da Central 24 Horas de Relacionamento.

O número do telefone da Central está mencionado no Cartão do Segurado ou em nosso site www.mapfre.com.br

Os serviços serão executados somente quando não estiver em vigor a garantia do fabricante, da construtora ou da prestadora de serviços.

Reembolso

Não haverá em qualquer hipótese reembolso de gastos relativos à mão-de-obra e/ou peças e/ou serviços organizados, contratados e/ou executados por terceiros.

Responsabilidade do Segurado

- a. A compra de peças e componentes específicos necessários para a execução do serviço
- b. Os gastos com mão-de-obra e materiais para colocar azulejo, para pintar paredes, para executar revestimentos diversos ou para realizar qualquer outro tipo de acabamento fino
- c. Definir o local/ponto onde pode ser instalada (s) prateleira (s), bem como se responsabilizar por eventuais danos provenientes desta instalação
- d. Custos com mão-de-obra que excederem o limite de despesas mencionada em cada serviço

Os serviços oferecidos não abrangem mão-de-obra para:

- a. Evento que caracterize falta de manutenção dos itens cobertos por esta assistência
- b. Reparo proveniente da deterioração e/ou corrosão das tubulações; por infiltração de água a partir de pisos, lajes ou qualquer outra infiltração da estrutura predial; em tubulações de cobre; em equipamentos de pressurização; em vazamento de tubulações cerâmicas (manilhas); em vazamento em tubulações de gás; em banheiras de hidromassagem ou similar e suas tubulações; em aquecedores de água elétricos, a gás e/ou solares e suas tubulações; em tubulações ou equipamentos pertencentes a piscina; em prumadas (colunas de edifícios) de águas frias, quentes, pluviais ou de esgotos; que exija a interrupção do fornecimento comum de água de condomínios ou a outros imóveis
- c. Limpeza, troca ou reparo de caixa d'água, diagnóstico de vazamento que não seja de causa aparente
- d. Reparos em portões elétricos, alarmes, interfones, porteiros eletrônicos ou circuitos internos de segurança, elevadores, bombas d'água, antenas ou cabos de televisão, substituição parcial ou total de fiação condutora, aquecedores elétricos, a gás e/ou solares e suas instalações, troca de lâmpadas, danos causados direta ou indiretamente pela queda de raio
- e. Desentupimento e/ou reparo proveniente de inundações ou alagamento, em tubulações e/ou equipamentos pertencentes à piscina, de tubulação de água potável, de tubulação cerâmica (manilhas)
- f. Desobstrução e/ou desentupimento decorrentes da deterioração e/ou corrosão das tubulações, desobstruções provenientes de argamassas e raízes em banheiras de hidromassagem ou similar e suas tubulações
- g. Limpeza de coletores e reservatório de dejetos de sifões e ralos quando não interferirem na vazão normal da água e de fossa séptica; desentupimento proveniente de alagamentos ou inundações
- h. Reparo em madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado; calhas, forros e beirais pertencentes ao telhado do imóvel; em telhados com inclinação superior a 35°; em coberturas de edifícios ou em imóveis com mais de 02 (dois) pavimentos a partir do nível da rua
- i. Cópia de chaves a partir das originais; troca de segredo; reparo em fechaduras magnéticas ou nas instalações de fechaduras magnéticas/elétricas
- j. Conserto de tomadas elétricas e de interruptores
- k. Os serviços organizados, contratados e/ou executados por terceiros
- l. Eventos decorrentes de fenômenos da natureza tais como: furacão, inundações, maremotos, queda de corpos siderais e similares
- m. Operações de busca para recuperação ou salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência fenômenos/ convulsões da natureza bem como operações de rescaldo
- n. Itens pertencentes a residências que sejam utilizadas parcialmente para fins comerciais, tanto pelo Segurado, quanto por terceiros
- o. Reparos em portas internas, guarda-roupas, fechaduras eletrônicas, digitais e de travamento interno e ainda reparo de fechadura tetra, com mais de 05 (cinco) pinos
- p. Serviços a serem executados em imóveis em construção
- q. Reparos e/ou limpeza em caixas de gordura e/ou de inspeção

- r. **Reparo de qualquer tipo de vidro que faça parte do imóvel, mas não comprometa a segurança da residência do Segurado**
- s. **Qualquer aplicação de acabamento fino, após reparos, tais como colocação de azulejos, pisos, cerâmicas, pintura e revestimentos diversos**
- t. **Substituição de telhas cuja quebra tenha sido causada por vendaval ou vento forte ou ainda chuva de granizo**

Limites de utilização

	AutoMais Casa Assistência	AutoMais Casa Proteção	AutoMais Casa Proteção Plus	AutoMais Casa Proteção Top Plus
Limite de utilização*	Até uma vez	Até duas vezes	Motorista Mais: Até duas vezes	Motorista Mais: Até quatro vezes
			Demais serviços: Até três vezes	Demais serviços: Até cinco vezes
Hidráulica	X	X	X	X
Elétrica	X	X	X	X
Desentupimento	X	X	X	X
Chaveiro	X	X	X	X
Quebra-galho	X	X	X	X
Indicação de orçamentista	X	X	X	X
Substituição de telhas		X	X	X
Vidraceiro		X	X	X
Linha branca		X	X	X
Motorista Mais			X	X
Help Desk			Ilimitado	Ilimitado

* Durante a vigência da apólice (a cada período de doze meses)

O serviço de assistência à residência será prestado pela MAPFRE Assistência, CNPJ: 68.181.221/0001-47.

O serviço Motorista Mais será prestado pela Assistência 24h Auto.

O serviço Help Desk será prestado pela empresa Actualize Group.

Assistência AutoMais Casa

A Seguradora garante mão-de-obra para a execução de reparo emergencial para os serviços discriminados a seguir:

Hidráulica

Vazamentos de válvulas ou caixa de descarga, torneiras, sifões, chuveiros, misturadores, boia de caixa d'água, registro de pressão e de gaveta, bem como ruptura súbita e acidental de tubulações.

Desde que autorizada pelo Segurado, será feita a quebra na parede, de um ponto com medidas de até 30 cm x 30 cm, para localizar o vazamento não visível e/ou cano não aparente.

Limite das despesas com mão-de-obra: Até R\$ 150,00 por evento.

Elétrica

Interrupção de energia elétrica por problemas em tomadas, disjuntores, interruptores bem como troca de resistência de chuveiro e torneiras elétricas (não blindada).

Limite das despesas com mão-de-obra: Até R\$ 150,00 por evento.

Desentupimento

Pias, ralos, sifões, calhas, tubulações, vaso sanitário, tubulações de esgoto.

Esse serviço será prestado desde que estes itens estejam dentro do terreno ou área construída do imóvel e considerando até 20 metros de tubulação a partir do local onde se originou o vazamento.

Limite das despesas com mão-de-obra: Até R\$ 200,00 por evento.

Chaveiro

Em caso de quebra, perda, emperramento ou roubo das chaves originais ou ainda em consequência de arrombamento;

Confecção de (01) uma nova chave ou troca do miolo.

Este serviço está limitado a portas ou portões principais para acesso ao interior da residência do Segurado.

Limite das despesas com mão-de-obra: Até R\$ 150,00 por evento.

Obs.: Não está coberto emperramento das portas, apenas das chaves.

Quebra-galho

Profissional capacitado para executar os seguintes serviços: instalação de chuveiro ou troca de sua resistência, tomada, interruptor, luminária, torneira elétrica; fixação de prateleira, quadro, varal de teto, persiana; instalação de olho mágico, varão e trilho de cortina e instalação de ventilador de teto.

O Segurado poderá escolher entre utilizar até 03 (três) serviços dos itens acima relacionados ou 01 (um) único serviço com até 03 unidades.

Os serviços devem ser executados em uma única visita.

Limite das despesas com mão-de-obra: Até R\$ 120,00 por evento.

Essa garantia será disponibilizada somente em cidades acima de 50.000 habitantes.

Indicação de Orçamentista

Indicação de profissional para elaborar orçamento e se aprovado pelo Segurado, realizar-serviços de: encanador, eletricitista, chaveiro, serralheiro, vidraceiro, pedreiro, serviço de limpeza, carpinteiro, pintor, instalação de carpetes, desentupidor, segurança, instalação de antena de TV (exceto parabólica e mini parabólica).

O Segurado fica responsável pelo pagamento integral dos serviços, mão-de-obra, bem como por possíveis trocas e substituição de peças.

Custo de mão-de-obra diferenciado para realização de serviços extra particulares

Caso o Segurado necessite realizar algum (ns) do (s) serviço (s) oferecido (s) por esta assistência, mas o limite de utilização já tenha sido ultrapassado, será garantido ao Segurado um preço de mão-de-obra diferenciado para execução destes serviços extra particulares.

Este custo de mão-de-obra diferenciado dará ao Segurado o direito de ele ter em sua residência um profissional por até 8 horas para a realização dos serviços oferecidos em contrato.

MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A

Av. das Nações Unidas, 14.261 • Ala A • 29º andar

04794-000 • Vila Gertrudes • São Paulo/SP

www.mapfre.com.br

CNPJ: 61.074.175/0001-38



ESTADO	REGIÃO	Custo Diária - R\$ (01 Funcionário disponível por 08 horas)
ACRE	CAPITAL	156,98
	INTERIOR AC	166,98
ALAGOAS	CAPITAL	146,98
	INTERIOR	166,98
AMAZONAS	CAPITAL	189,64
AMAPÁ	ESTADO INTEIRO	196,88
BAHIA	GDE. SALVADOR	213,22
	INTERIOR	233,22
CEARÁ	GDE. FORTALEZA	131,27
	INTERIOR	141,27
DISTRITO FEDERAL	ESTADO INTEIRO	195,94
ESPÍRITO SANTO	GDE. VITÓRIA	188,21
	INTERIOR	193,21
GOIÁS	CAPITAL	166,38
	INTERIOR	186,38
MARANHÃO	CAPITAL	181,02
	MA INTERIOR	201,02
MATO GROSSO	GDE. CUIABÁ	139,70
	INTERIOR	159,70
MATO GROSSO DO SUL	GDE. CAMPO GRANDE	141,08
	INTERIOR	161,08
MINAS GERAIS	GDE. BELO HORIZONTE	192,35
	INTERIOR	197,35
PARÁ	GDE. BELÉM	166,18
	INTERIOR	176,18
PARAÍBA	GDE. JOÃO PESSOA	137,38
	INTERIOR	147,78
PARANÁ	GDE. CURITIBA	192,35
	INTERIOR	207,35
PERNAMBUCO	GDE. RECIFE	193,14
	INTERIOR	213,14
RIO DE JANEIRO	GDE. RJ	202,32
	INTERIOR	217,32
RIO GRANDE DO NORTE	GDE. NATAL	138,24
	INTERIOR	148,24
RONDÔNIA	CAPITAL	227,21
	INTERIOR	237,21
RORAIMA	CAPITAL	191,10
	INTERIOR	201,10
SANTA CATARINA	GDE. FLORIANÓPOLIS	154,86
	INTERIOR	169,86
SÃO PAULO	GDE. SP	198,26
	INTERIOR	203,26
SERGIPE	ESTADO INTEIRO	136,59
TOCANTINS	GDE. PALMA	224,76
	INTERIOR	234,76

Os serviços oferecidos pela AutoMais Casa Assistência podem ser ampliados com a contratação de uma das seguintes coberturas:

- ✓ **AutoMais Casa Proteção;**
- ✓ **AutoMais Casa Proteção Plus ou**
- ✓ **AutoMais Casa Proteção Top Plus**

Contratando uma das coberturas citadas o Segurado terá sua residência protegida contra os riscos de incêndio, raio e explosão e ainda responsabilidade civil familiar e os serviços para residência são ampliados. Confira-os:

Substituição de telhas

Troca, em virtude de quebra acidental de até 20 telhas de cerâmica (tipo 01); serviço disponível em todo o território brasileiro ou troca de até 04 telhas de fibrocimento (tipo 2, ondulada de 4 mm e 6 mm ou tipo 3 canaletas 8 mm).

Disponível apenas em cidades com população superior a 50.000 habitantes.

Vidraceiro

Envio de profissional para recuperar ou repor vidros ou cristais de portas ou janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns externas da residência do Segurado. Caso não seja possível a recuperação da peça ela será repostada ou ainda não sendo possível a reposição será providenciado o reparo emergencial.

Limite das despesas com mão-de-obra: Até R\$ 100,00 por evento.

Linha branca

Conserto de máquina de lavar roupa e louça, tanquinho de lavar roupas, máquina de secar roupa, fogão a gás, forno de micro-ondas, refrigerador e congelador (freezer), fornos convencionais (exceto fornhinhos), depuradores/exaustores de ar, desde que os danos sejam decorrentes do desgaste natural dos seus componentes elétricos, eletrônicos ou mecânicos.

Essa garantia será disponibilizada somente em cidades acima de 100.000 habitantes.

Limite das despesas com mão-de-obra: Até R\$ 150,00 por evento.

Motorista Mais - serviço exclusivo quando contratada uma das seguintes coberturas: **AutoMais Casa Proteção Plus** ou **AutoMais Casa Proteção Top Plus**

A Seguradora garante reboque do veículo e transporte dos ocupantes dele, para a residência cujo endereço está mencionado na apólice, quando o Segurado ou condutor do veículo não puder conduzi-lo em virtude de mal-estar, com perda ou diminuição do nível de consciência, falta de condições físicas ou psicológicas, e nenhum dos ocupantes do veículo puder fazê-lo.

Help Desk - serviço exclusivo quando contratada uma das seguintes coberturas: **AutoMais Casa Proteção Plus** ou **AutoMais Casa Proteção Top Plus**

1. Serviço de Assistência Tecnológica

1.1. Suporte técnico para computadores

- a. Solução de problema de software legal e diagnóstico de problema de hardware
- b. Restauração e recuperação de sistema operacional
- c. Instruções para realização de backup
- d. Orientação e diagnóstico sobre problemas de lentidão e instabilidade
- e. Instrução para instalação e configuração de até 3 softwares legais (software não específico ex: Pacote Office)
- f. Esclarecimento básico de uso dos softwares instalados
- g. Instalação de drivers desde que o usuário tenha acesso à internet
- h. Auxílio na instalação e configuração do computador na forma de desktop, laptop, ou notebook do usuário;
- i. Configuração de firewall
- j. Atualizações de programas ou drivers do equipamento ou periféricos condicionado ao USUÁRIO tiver acesso à internet
- k. Diagnóstico e solução de problemas de vírus
- l. Auxílio para transferência de arquivos armazenados em dispositivos como câmera fotográfica, pen-drive, HD externo, celular, entre outros para o computador através de conexão USB
- m. Esclarecimentos básicos sobre o uso dos aplicativos Microsoft, Office (Word, Excel, PowerPoint)
- n. Atualizações de programas ou drivers do equipamento ou periféricos condicionado a acesso à internet pelo usuário
- o. Sistemas Operacionais atendidos pelo suporte: todas as versões do Windows ou MAC iOS

1.2. Suporte Técnico para Smartphone ou Tablet

- a. Configuração e personalização do smartphone ou tablet
- b. Orientação para envio e recebimento de SMS
- c. Auxílio para download de filmes, e-books, músicas, fotos, aplicativos de lojas virtuais (ex.: Skype, Msn, Facebook, Orkut, internet banking) e jogos
- d. Auxílio para criação de conta em redes sociais e utilização do aplicativo
- e. Configuração do despertador
- f. Orientação para utilização do rádio condicionado ao equipamento do usuário possuir esta função
- g. Conexão com rede Wi-Fi, 3G/4G
- h. Orientação para navegação na internet
- i. Configuração de e-mail
- j. Auxílio para sincronização de contatos e agenda
- k. Orientação para segurança em acessos e transmissão de dados via bluetooth
- l. Auxílio para conexão bluetooth com outros dispositivos
- m. Personalização das áreas de trabalho / plano de fundo (ex.: papel de parede e atalhos)
- n. Integração com computador para troca de arquivos e com TV para reprodução de filmes, jogos e fotos
- o. Organização da agenda de compromissos através de sincronização com agenda do e-mail Google ou por meio de aplicativo próprio
- p. Orientação para backup de arquivos
- q. Download de aplicativos, softwares e jogos
- r. Auxílio para visualizar e/ou editar arquivos compatíveis com o Word, Excel e PDF, condicionado a necessidade de o usuário possuir o aplicativo
- s. Sistemas Operacionais atendidos para Smartphone: Android, iOS, Blackberry OS e Windows Phone
- t. Sistemas Operacionais atendidos para Tablets: Android, iOS-X e Windows (7 e 8)

1.3. Suporte Técnico para Internet

- a. Solução de problemas em navegadores
- b. Auxílio para configuração de acesso ao provedor de internet, incluindo Fibra Ótica
- c. Configuração de conta de e-mail

- d. Orientações básicas sobre acesso, uploads e downloads

- e. Diagnóstico de problemas quanto à recepção de sinal
- f. Diagnóstico ou solução de problemas de acesso à internet desde que o sinal de internet esteja em pleno funcionamento
- g. Diagnósticos, configuração ou solução de problemas de acesso ao e-mail, com exceção para personalização de e-mail
- h. Configuração do modem em modo Bridge e configuração de discador
- i. Configuração de rede sem fio
- j. Auxílio para configuração da segurança de acesso à rede
- k. Auxílio para instalação de 3G ou 4G
- l. Solução de dúvidas sobre utilização de 3G ou 4G

1.4. Suporte Técnico para Impressora e Multifuncional

- a. Instruções para desembalar e instalar os cabos
- b. Atualizações de programas ou drivers do equipamento ou periféricos condicionado a acesso à internet pelo usuário
- c. Configuração do wireless e do wi fi para funcionamento da multifuncional ou da impressora
- d. Instalação do equipamento no sistema operacional, de acordo com as especificações do fabricante
- e. Ajustes para uma impressão de qualidade por um custo menor, em rascunho, em formato livro, entre outras
- f. Verificação e troca dos cartuchos de tinta
- g. Instalação e configuração da funcionalidade scanner
- h. Instruções e ajustes para digitalização de arquivos em geral
- i. Auxílio no ajuste de margens, impressão de boletos, documentos e arquivos
- j. Instruções para cadastramento de garantia no fabricante
- k. Configuração e utilização da funcionalidade fax

1.5. Serviços de limpeza e otimização de desempenho do computador

- a. Varredura de todos os softwares instalados no computador para diagnóstico de desempenho
- b. Eliminação de arquivos desnecessários
- c. Verificação e limpeza de registro do sistema operacional
- d. Identificação e correção de falhas no registro do sistema operacional

- e. Busca e eliminação de arquivos duplicados
- f. Desfragmentação e Compactação de registro do Sistema Operacional
- g. Backup e Restauração do registro e configurações do Sistema Operacional
- h. Verificação da inicialização do computador
- i. Otimização do tempo de resposta do computador
- j. Sistemas operacionais compatíveis para limpeza e otimização: Windows Vista; 7; 8 e 10

2. Serviço de segurança digital

Este serviço consiste na instalação e configuração de um software de antivírus no dispositivo do usuário, que pode ser um computador, smartphone ou tablet.

A instalação será realizada com a permissão do usuário por um técnico do Centro de Suporte Técnico, através da Internet, no dispositivo do usuário que pode ser um computador, smartphone ou tablet.

2.1. Instalação de antivírus para Computador

- a. Instalação e configuração de software de antivírus para segurança contra ameaças online que detecta e bloqueia ameaças de fora proativa, antes que elas atinjam o computador
- b. Diagnóstico e solução de problemas de vírus
- c. Identificar as configurações de privacidade nas redes sociais que podem expor suas informações pessoais, levando a roubo de identidade
- d. Limitar as atualizações do antivírus que não são essenciais quando você se conecta a redes 3G/4G, para evitar o consumo da sua cota mensal de dados ou tarifas excessivas
- e. Mostrar todos os dispositivos conectados à sua rede doméstica, para que você possa detectar a presença de intrusos que estejam usando sua conexão sem fio
- f. Configuração do software de antivírus
- g. O software de antivírus verifica e-mails e mensagens instantâneas em busca de vírus, links suspeitos, anexos infectados e outros perigos
- h. O software de antivírus identifica sites seguros e bloqueia sites não confiáveis de forma proativa.
- i. O software de antivírus bloqueia de links perigosos em sites e redes sociais

- j. O software de antivírus protege suas informações pessoais no Facebook, Google+, Twitter e LinkedIn

- k. O software de antivírus impede que criminosos cibernéticos invadam o computador ou roubem informações enquanto você usa redes sem fio
- l. O software de antivírus é executado em segundo plano para que seu trabalho ou lazer não sejam interrompidos
- m. O software de antivírus rastreia os sites acessados por seus filhos, para que saiba o que eles estão fazendo online, e permite o bloqueio de sites inapropriados
- n. O software de antivírus verifica seu feed de notícias no Facebook em busca de downloads perigosos e links para sites não confiáveis, e alerta você e seus amigos do Facebook sobre eles
- o. O software de antivírus mantém a caixa de correio livre de e-mails indesejados, perigosos ou fraudulentos
- p. Sistemas Operacionais atendidos pelo software de antivírus: todas as versões do Windows ou MAC iOS

2.2. Instalação de antivírus para Smartphone ou Tablet

- a. Instalação e configuração de software de antivírus para segurança contra ameaças online que detecta e bloqueia ameaças de fora proativa, antes que elas atinjam o computador
- b. Diagnóstico e solução de problemas de vírus
- c. O software de antivírus bloqueia chamadas e mensagens de texto de números indesejáveis
- d. O software de antivírus detecta e remove ameaças móveis (antiphishing) projetadas para roubar informações pessoais (ex.: senhas, dados financeiros, etc.) e protege o aparelho durante a utilização da internet em redes celulares e Wi-Fi, sem lentidão ou interrupções
- e. O software de antivírus verifica automaticamente os aplicativos baixados e atualizações de aplicativos para evitar ameaças
- f. Sistemas Operacionais compatíveis com a licença: Android 2.3 ou Superior e iOS 6.0 ou posterior

2.3. Serviço de armazenamento na nuvem

Este serviço consiste na configuração e assessoramento para armazenamento de dados na nuvem de um dispositivo do usuário, que pode ser um computador, smartphone ou tablet.

O armazenamento e configuração do backup on line será realizado com a permissão do usuário por um técnico do Centro de Suporte Técnico, através da Internet, no dispositivo do usuário.

O armazenamento de dados inclui fotos, vídeos, informações, contatos e outros arquivos importantes em espaço que deve ser adquirido ou comprado pelo usuário junto a empresa de armazenamento escolhida por ele.

- a. Instalação do aplicativo de backup escolhido pelo usuário de forma simplificada e leve, com atualização rápida após a instalação
- b. Configuração do aplicativo para efetuar backup em pastas padrões ou em pastas personalizadas.
- c. Instruções para realização de backup
- d. Baixar os arquivos no aparelho tablet ou smartphone, com os sistemas Operacionais iOS, Windows e Android
- e. Assessoramento para visualização de fotos, músicas, filmes e documentos de qualquer lugar e em qualquer dispositivo, sendo necessário apenas internet funcional e um navegador
- f. Realização de backup, visualização e assessoramento para acesso total aos dados armazenados.
- g. Instruções para aquisição de espaço na nuvem para armazenamento de dados levando em conta os parâmetros de tamanho ou quantidade de arquivos e velocidade de conexão da internet
- h. Otimização da velocidade de envio dos arquivos
- i. Configuração para atualizações do software constantes e rápidas, levando todas as melhorias de segurança e usabilidade
- j. Auxílio para transferência de arquivos armazenados em dispositivos como câmera fotográfica, pen-drive, HD externo, celular, entre outros para o computador através de conexão USB

2.4. Serviço de localização de dispositivos

Este serviço consiste na instalação, configuração e assessoramento de um aplicativo no dispositivo do usuário, que pode ser um computador, smartphone ou tablet, que permite que seja localizado e bloqueado como nos casos de perda, roubo ou furto do equipamento.

A instalação e configuração do aplicativo será realizado com a permissão do usuário por um técnico do Centro de Suporte Técnico, através da Internet, no dispositivo do usuário.

- a. Instalação e configuração de um aplicativo para bloqueio e localização de dispositivo
- b. Assessoramento para a utilização da potencialidade de todas as funções disponibilizadas pelo aplicativo
- c. Configuração de uma área de geo-referenciamento para que o usuário seja informado quando o dispositivo sair da área configurada
- d. O aplicativo permite localizar e bloquear remotamente o dispositivo, e até mesmo apagar as informações existentes no seu smartphone ou tablet

- e. O aplicativo pode enviar um SMS (mensagem de texto) ou browser em caso de perda, roubo ou furto
- f. O aplicativo bloqueia imediatamente o aparelho se o cartão SIM for removido, e não permite que outro cartão SIM seja utilizado
- g. O aplicativo exibe uma mensagem personalizada para qualquer pessoa que encontrar o aparelho;
- h. O aplicativo grava um áudio e permite tirar uma foto da pessoa que está com o aparelho para auxiliar o usuário possa recuperar o equipamento
- i. O aplicativo dispara um alarme no equipamento mesmo que ele esteja na função "mute".
- j. O aplicativo obtém informações sobre chamadas feitas e recebidas
- k. O aplicativo bloqueia chamadas e mensagens de texto de números indesejáveis
- l. Sistemas Operacionais compatíveis com a licença: Android 2.3 ou Superior e iOS 6.0 ou posterior

2.5. Serviço de recuperação de dados

Este serviço consiste na recuperação de dados de um dispositivo que pode ser um disco rígido do computador, a memória de um smartphone ou tablet.

O serviço será realizado sempre que o usuário entrar em contato com o Centro de Suporte Técnico informando o seu problema para que possamos fazer um diagnóstico.

- a. Recuperação Lógica: Na maioria das vezes a recuperação é realizada remotamente por se tratar de um problema lógico. Quando o problema com o dispositivo for físico o técnico informará as instruções para que o usuário encaminhe o disco rígido ou o próprio dispositivo para um laboratório especializado
- b. Recuperação Física: O laboratório que receberá o equipamento é uma empresa especializada em recuperação de dados em todos os tipos de Hds, mesmo estando com falhas físicas, e o índice de recuperação dos dados é de 90% através da reconstrução de dados a partir da estrutura binária dos arquivos

MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A

Av. das Nações Unidas, 14.261 • Ala A • 29º andar
04794-000 • Vila Gertrudes • São Paulo/SP
www.mapfre.com.br
CNPJ: 61.074.175/0001-38



MAPFRE Seguros Gerais S.A.
CNPJ 61.074.175/0001-38

Processo SUSEP Automóvel nº 15414.100326/2004-83 e Processo SUSEP RCFV nº 15414.900138/2016-91
Os registros desses planos na SUSEP não implicam, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.

SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor

0800 775 4545

Deficiente auditivo ou de fala

0800 775 5045

24 horas, sete dias da semana

Assistência 24h Club MAPFRE

0800 705 0101

Ouvidoria

0800 775 1079

Deficiente auditivo ou de fala

0800 962 7373

Das 8h às 18h, de 2º a 6º feira, exceto feriado ou pelo site www.mapfre.com.br.

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