

## 3643 MAPFRE SEGUROS PLANO III

### CONDIÇÕES GERAIS - ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

#### ITEM 1 - DEFINIÇÕES

#### ITEM 1 – DEFINIÇÕES

##### A) USUÁRIO

Entende-se por Usuário, no caso de pessoas físicas, o titular do bilhete de seguro Casa Protegida desde que tenham residência habitual no Brasil.

##### B) PESSOA USUÁRIA

Entende-se por Pessoa Usuária, além do Usuário, o cônjuge, ascendente e descendente em 1º grau do Usuário, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.

##### C) RESIDÊNCIA ASSISTIDA

Entende-se por Residência Assistida a designada no certificado de assistência.

##### D) PROBLEMA EMERGENCIAL

É o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

##### E) EVENTO PREVISTO

São eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Usuário, que provoquem danos materiais na Residência Assistida, bem como resulte em ferimentos da Pessoa Usuária e/ou ocupantes da mesma, decorrentes das seguintes situações:

- A) Roubo ou furto qualificado;
- B) Incêndio / Raio e Explosão;
- C) Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- D) Desmoronamento (parcial ou total);
- E) Vendaval / Granizo / Fumaça;
- F) Alagamento (danos por águas provenientes, súbitas e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- G) Impactos de veículos.

#### ITEM 2 - VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada ao período contratado.

**A quantidade de intervenções prevista por vigência do certificado de assistência estará descrito em cada serviço.**

### ITEM 3 - FRANQUIA

No que se refere à **“Assistência a Residência Assistida”** e **“Pessoa Usuária”**, não haverá qualquer franquia quilométrica.

### ITEM 4 - ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os Serviços Emergenciais a **“Residência Assistida”** será destinado da seguinte forma:

Em todas as cidades em Território Nacional para os serviços de:

**Chaveiro**  
**Eletricista**  
**Encanador**  
**Vidraceiro**  
**Vigia**  
**Serviço de Limpeza**  
**Faxineira**  
**Hospedagem**  
**Restaurantes e lavanderias**  
**Cobertura Provisória de Telhados**  
**Guarda de animal Doméstico**  
**Transmissão de Mensagens Urgentes**

Somente em cidades com população acima de 200.000 habitantes em Território Nacional:

**Transferência de móveis**  
**Guarda de móveis;**

Somente em cidades com população acima de 100.000 habitantes em Território Nacional:

**Assistência em Antena**  
**Babi Sytter**

O Âmbito de atendimento para os Serviços Emergenciais à **“Pessoa Usuária”** será destinado em Território Nacional, fora do município de residência:

**Retorno Antecipado em caso de falecimento de parentes**  
**Remoção Inter Hospitalar**

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas às condições dos itens 1, 2 e 3 deste regulamento e observadas às exclusões deste contrato.

## ITEM 5 - SERVIÇOS A RESIDÊNCIA

O serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia do Usuário, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste regulamento.

**EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.**

### **A) CHAVEIRO**

Na ocorrência de perda, quebra, roubo e/ou furto das chaves, travamento involuntário das chaves, arrombamento, roubo ou furto da residência ou qualquer problema de funcionamento na fechadura que impeça o acesso às dependências internas da Residência Assistida e não havendo alternativa para que a Pessoa Usuária entre ou saia da Residência, a **Central de Assistência** enviará um profissional para abertura de portas e/ou portões.

Ficam cobertas as despesas com o envio do chaveiro a Residência Assistida bem como, quando necessário, a confecção de uma cópia da chave desde que a mesma seja de modelo simples.

Em caso de arrombamento, roubo ou furto da residência e este ficar vulnerável, será encaminhado um profissional para o reparo provisório ou, se possível, definitivo de fechaduras de portas ou portões.

**Nota:** Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito na cobertura.

**Limite:** Problema Emergencial Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:**

- A) DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONSERTO DE FECHADURA, TRANCAS QUE SE ENCONTRAM DANIFICADAS;**
- B) DESPESAS COM CÓPIAS ADICIONAIS DAS CHAVES;**
- C) FECHADURAS KESO OU SIMILARES, PELO FATO DO CILINDRO DAS MESMAS NÃO PERMITIR ABERTURA PELOS MÉTODOS CONVENCIONAIS. DESTA FORMA O SERVIÇO SERÁ POSSÍVEL SOMENTE PELO PRÓPRIO FABRICANTE E/OU SUAS REVENDAS COM ASSISTÊNCIA TÉCNICA.**

## **B) ENCANADOR**

Em caso de problemas hidráulicos, causados por vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques ou em caso da residência estiver alagada ou em risco de alagamento, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a **Central de Assistência** se responsabiliza pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

**Nota:** Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito abaixo.

**Limite:** Problema Emergencial Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por evento limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:**

- A) TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXAS DE GORDURA A QUE VENHAM ACARRETAR ALAGAMENTO NA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;**
- B) INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;**
- C) SERVIÇOS DE ACABAMENTO COMO PINTURA, COLOCAÇÃO DE PISO E REVESTIMENTOS, ETC.**

## **C) ELETRICISTA**

Em caso de problemas elétricos em tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na Residência Assistida, a **Central de Assistência** se responsabiliza pelo envio de um profissional para as providências necessárias.

**Nota:** Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito abaixo.

**Limite:** Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por evento limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estará excluído:**

- A) SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO ELÉTRICA (EXEMPLO: TROCA DE CABOS/FIOS, ETC...).**

## **D) VIDRACEIRO**

Em caso de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns externas da Residência Assistida, a **Central de Assistência** enviará um profissional que fará a avaliação dano, onde poderá realizar o serviço de recuperação do vidro, reposição imediata, ou o reparo emergencial.

Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação da Residência Assistida.

**Limite:** Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

**Horário de Atendimento:** Dias úteis, das 09h às 18h e aos Sábados, exceto feriado, das 09h às 13h.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:**

**A) REALIZAÇÃO DE REPAROS DE QUALQUER TIPO DE VIDRO QUE SOFRA UMA RUPTURA E QUE FAÇAM PARTE DO IMÓVEL, MAS QUE NÃO COMPROMETA A SEGURANÇA DO IMÓVEL;**

**B) REPARO EM VIDRO QUE NÃO FAÇA PARTE DE FECHAMENTO DE ÁREAS COMUNS EXTERNAS DA RESIDÊNCIA ASSISTIDA.**

#### **E) SERVIÇO DE LIMPEZA**

Na ocorrência de incêndio, raio ou explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça ou alagamento na residência assistida que a torne inabitável em consequência de lama, água, fuligem ou semelhante, a **Central de Assistência** enviará um profissional para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação a Residência Assistida sem descaracterização do fato ocorrido.

**Nota1:** Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação da Residência Assistida.

**Nota2:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos abaixo, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**Nota3:** Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, o pagamento das despesas será de responsabilidade do Usuário.

**Limite:** Até R\$ 300,00 (Trezentos reais) limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:**

**A) ATOS DE VANDALISMO, INVASÃO, ARROMBAMENTO, LIMPEZA DE RESÍDUOS PROVOCADOS POR ATOS DE VÂNDALOS, SERVIÇOS DE FAXINA, LIMPEZA DE BENS MÓVEIS E RESÍDUOS QUE NÃO TENHAM VÍNCULO COM O FATO OCORRIDO.**

## **F) VIGIA**

A Residência Assistida que se apresentar vulnerável em consequência de roubo ou furto, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento ou impacto de veículo que causem danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso à mesma **Central de Assistência** providenciará o serviço de vigia para garantir a segurança, após tentativa de contenção emergencial ao local avariado.

**Nota:** O Usuário deverá solicitar o serviço pelo período mínimo de 06 (seis) horas corridas.

**Limite:** Até R\$ 300,00 (Trezentos reais) por evento limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

## **G) TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS**

Se a Residência Assistida estiver inabitável, após a ocorrência de roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos e for necessária a retirada dos móveis por razões de segurança, a **Central de Assistência** organizará a retirada de móveis e o seu transporte (ida e volta) até o local especificado pelo Usuário.

**Nota1:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**Nota2:** O agendamento deverá ser realizado com 48 horas de antecedência.

**Nota3:** O Usuário poderá acionar esse serviço até 30 dias corridos após a ocorrência do evento previsto.

**Limite:** Até R\$ 400,00 (Quatrocentos reais) e limitado a 1 (uma) intervenção por vigência do certificado de assistência.

**Horário de Atendimento:** De Segunda à Sexta-feira, exceto feriado, das 09h às 18h.

## **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:**

- A) MONTAGEM E DESMONTAGEM DE MÓVEIS EMBUTIDOS, SOB MEDIDA, MÓVEIS NOVOS OU DESMONTADOS POR TERCEIROS, FIXAÇÕES EM PAREDE, INSTALAÇÕES ELÉTRICAS OU INSTALAÇÕES E MANUSEIO DE MICROS, IMPRESSORAS E CARTUCHOS;**
- B) TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS POR IÇAMENTO E ANDAIME.**

## **H) GUARDA DE MÓVEIS**

Em caso de roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos que não tenha onde guardar a mobília da Residência Assistida, a **Central de Assistência** se encarregará da guarda de móveis, assim como seu retorno ao local especificado pelo Usuário.

**Nota1:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos abaixo serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**Nota2:** O agendamento deverá ser realizado com 48 horas de antecedência.

**Limite:** Até R\$ 400,00 (Quatrocentos reais) e limitado a 1 (uma) intervenção durante a vigência do certificado de assistência.

**Horário de Atendimento:** De Segunda à Sexta-feira, 09h às 18h .

### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:**

- A) DESMONTAGEM DE MÓVEIS;**
- B) EMPACOTAMENTO OU DESEMPACOTAMENTO DOS MÓVEIS E PERTENCES DO USUÁRIO.**

## **I) COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS**

No caso de evento decorrente de roubo ou furto, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça ou impacto de veículo aéreo que provoque o destelhamento da Residência Assistida e sendo justificável a cobertura provisória, a **Central de Assistência** providenciará lona, plástico ou outro material apropriado, para proteger provisoriamente o interior do imóvel.

**Nota 1:** Para a realização de serviços em locais acima de 3,5m (Três metros e meio), serão avaliados os acessos e as condições técnicas e de segurança ao profissional.

**Nota 2:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites abaixo serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**Nota 3:** Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura, por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do Usuário.

**Limite:** Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento, limitado a 1 (uma) intervenção durante a vigência do certificado de assistência.

### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:**

- A) REALIZAÇÃO DE REPAROS NO MADEIRAMENTO OU SIMILAR QUE CONSTITUA A ESTRUTURA DE SUSTENTAÇÃO DO TELHADO, ASSIM COMO REPAROS EM CALHAS, FORROS E BEIRAIS;**  
**B) O CONSERTO DEFINITIVO DO TELHADO.**

#### **J) ASSISTÊNCIA EM ANTENA**

A **Central de Assistência** se encarregará do envio de profissional para a execução da fixação ou retirada da antena, bem como a passagem de cabos e extensões nos cômodos da residência segurada.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 metros), por segurança ou por possibilidade de agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.

Este serviço será limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice e até 400,00 (quatrocentos reais).

**Nota 1:** Quaisquer custos envolvidos com ajuste de sintonia de canais da TV, ou substituição de peças da antena, serão de responsabilidade do usuário.

**Nota 2:** A realização dos serviços será feita dentro do horário comercial.

#### **k) BABY SITTER**

No caso de acidente pessoal com o Beneficiário em decorrência de evento previsto na Residência Assistida, mediante comprovação médica, a **Central de Assistência** garante o envio de uma pessoa para assistir ao(s) filho(s) do Usuário por um período de até 02 (dois) dias com um limite de gastos por dia de até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta Reais), limitado a 01(uma) vez ao ano.

#### **l) FAXINEIRA**

Em caso de hospitalização da Pessoa Usuária, prescrita por médico em decorrência de acidente pessoal por eventos previstos envolvendo a Residência Assistida, e desde que o período de hospitalização seja superior a 5 (cinco) dias, a **Central de Assistência** encaminhará uma faxineira para realizar os serviços domésticos na residência assistida.

**Limite:** Até R\$ 400,00 (Quatrocentos reais) por evento, limitado a 1 (uma) intervenção durante a vigência do certificado de assistência.

**Horário de Atendimento:** De Segunda à Sexta-feira, 09h às 18h.

#### **M) HOSPEDAGEM**

Ocorrendo roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos na Residência Assistida que a torne inabitável, a **Central de Assistência** se responsabilizará pela hospedagem do usuário e pessoas usuárias por um período de até 4 (quatro) dias para até 05 (cinco) pessoas.

**Nota:** A escolha do hotel será feita pela a **Central de Assistência** devendo-se localizar o mais próximo possível da Residência Assistida.

**Limite:** Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por dia e limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do certificado de assistência.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:**

**A) DESPESAS COM TRASLADO AO HOTEL;**

**B) DESPESAS QUE NÃO FAÇAM PARTE DA DIÁRIA, COMO ALIMENTAÇÃO, SUVENIR, TELEFONEMAS ETC.**

#### **N) RESTAURANTES E LAVANDERIA**

Nos casos em que for verificada a inabitabilidade da residência assistida, ou a impossibilidade de uso da cozinha e área de serviço em decorrência de eventos assistidos por esta assistência, a **Central de Assistência** será responsável pelo pagamento de despesas com restaurantes e lavanderias até o limite de R\$ 100,00 (cem reais). Esta assistência está limitada a 2 (dois) eventos por ano de vigência da apólice.

#### **O) GUARDA DE ANIMAL DOMÉSTICO**

Em caso de lesão ou doença do Usuário, que seja necessária a transferência dos moradores da Residência Assistida para outro local e estes não tenham com quem deixar seu(s) animal(is) de estimação, a **Central de Assistência** se encarregará da guarda e transporte Ida e Volta do(s) animal(is) doméstico, em local apropriado.

**Nota:** Consideram-se como animais domésticos somente cães e gatos.

**Limite:** Até 4 (quatro) diárias, limitado a R\$ 480,00 (quatrocentos e oitenta reais) por toda a estada do animal assistido.

#### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:**

**A) DESPESAS QUE NÃO FAÇAM PARTE DA DIÁRIA, COMO TRANSPORTE, ALIMENTAÇÃO, ROUPAS PARA ANIMAIS, TRATAMENTO VETERINÁRIO, MEDICAMENTOS, ETC.**

#### **R) TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES**

Em caso de evento previsto na Residência assistida, o usuário poderá solicitar a **Central de Assistência** o envio de mensagens para avisar seus parentes ou sua empresa sobre seu estado de saúde e localização.

**Limite:** Sem limite monetário ou de utilização durante a vigência do certificado de assistência.

## ITEM 6 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA A PESSOAS

### P) REGRESSO ANTECIPADO EM CASO DE FALECIMENTO DE PARENTES

A **Central de Assistência** garante o pagamento das despesas de transporte em linha regular do

Usuário quando se interrompa a viagem em caso de falecimento de familiar até ao local de inumação, desde que a locomoção não seja possível pelo meio de transporte inicialmente utilizado na viagem, ou ainda que este meio não possibilite a sua locomoção no tempo necessário.

O meio de transporte disponibilizado será a critério da **Central de Assistência**, sendo passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica, desde que exista a disponibilidade das companhias de transporte no momento da solicitação do serviço.

**Nota1:** Para a liberação do serviço, o Usuário deverá encaminhar para a **Central de Assistência** uma cópia do atestado de óbito.

**Nota2:** Para os fins desta cláusula, são considerados parentes de 1º grau: cônjuge, filhos, pais e irmãos do usuário.

**Limite:** Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), limitado a 1 (uma) intervenção durante a vigência do certificado de assistência.

**Franquia:** Fora do município de residência.

### Q) REMOÇÃO INTER-HOSPITALAR

Se, em consequência de incêndio, explosão, desmoronamento, vendaval ou fumaça e o usuário esteja internado para tratamento médico e necessitar de remoção para outro centro hospitalar mais adequado, a **Central de Assistência** se encarregará de providenciar o serviço.

A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado a **Central de Assistência** que determinará, ainda, o meio de transporte mais apropriado para a transferência de hospital, podendo ser via UTI aérea, avião de linha regular, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção, bem como a escolha do meio de transporte.

**Limite:** Até R\$ 3.000,00 (Três mil reais) limitado a 1 (uma) intervenção durante a vigência do certificado de assistência.

## ITEM 7 – EXCLUSÕES GERAIS

**ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ INFORMADAS NESTE REGULAMENTO, NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS QUANDO:**

- A) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA**
- B) DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS;**
- C) EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO.**

EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES E COBERTURAS DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA, AS DERIVADAS DE:

D) ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA.

E) ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ.

F) OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE.

G) EVENTOS DECORRENTES DE FENÔMENOS DA NATUREZA, DE CARÁTER EXTRAORDINÁRIO, TAIS COMO: INUNDAÇÕES, TERREMOTOS, ERUPÇÕES VULCÂNICAS, TEMPESTADE CICLÔNICAS ATÍPICAS, FURACÕES, MAREMOTOS, QUEDAS DE CORPOS SIDERAIS, METEORITOS, ETC.

FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO OU DO CONDUTOR DO VEÍCULO ASSISTIDO, CAUSADAS POR MÁ FÉ.

#### ITEM 8 – GARANTIA DE ASSISTÊNCIA

A **Central de Assistência** se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (Noventa) dias após o término do mesmo, desde que a indicação seja intermediada pela Central de Atendimento.

#### ITEM 09 – COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência, o Usuário solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu Nome, CPF, Endereço da Residência Assistida, bem como o serviço de que necessita.

#### ITEM 10 - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **Central de Assistência** se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

O Usuário comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

#### ASSISTÊNCIA 24H – INFORMAÇÃO E CONCIERGE

#### ITEM 1 – VIGÊNCIA DO CERTIFICADO DE ASSISTÊNCIA

A vigência do certificado de assistência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada ao período contratado.

## ITEM 2 - FRANQUIA

No que se refere a “**Serviços de Concierge e Informação**” não haverá qualquer franquia quilométrica.

## ITEM 3 - ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os Serviços de “**Concierge e Informação**” será destinado da seguinte forma:

Em todas as cidades em Território Nacional para os serviços de:

- Hotéis;
- Roteiro em viagem;
- Espetáculos;
- Praias;
- Restaurantes;
- Farmácias;
- Documentação;
- Serviços Públicos de Emergências;
- Autorizadas de eletrodomésticos;
- Cotação de Veículos
- CNVR

Somente nas capitais em Território Nacional:

- Trânsito;
- Roteiro cultural;
- Caixas 24 Horas;
- Shopping e Lojas;
- Cinemas;
- Medicamentos;
- Posto de Vacinação;
- Floriculturas;
- Entregas.

Em todas as cidades em Território Nacional e no Exterior para os serviços de:

- Vôos, Tempo de Duração e Escalas;
- Meteorologia;
- Fuso Horário;
- Bolsa de Valores;
- Cotação de Moedas, Taxas e Casas de Câmbio;
- Informações área médica;
- Cartão de Crédito;
- Bloqueio de Celular.

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas às condições dos itens 1, 2 e 3 deste regulamento e observadas às exclusões deste contrato.

#### ITEM 4 - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

O serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia do Usuário, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste regulamento.

**EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.**

Os serviços de conveniência e informações estão divididos por tipo de assunto conforme segue:

##### VIAGEM

###### **a) TRÂNSITO**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informações sobre as condições de trânsito e rotas alternativas.

###### **b) HOTÉIS**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informações sobre procedimentos para realização de reservas em hotéis ou, se autorizado pelo usuário, efetivar as reservas em hotéis, ficando o custo da(s) diária(s) por conta da Pessoa Usuária.

**Nota:** A efetivação da reserva estará sujeita à disponibilidade do Hotel para o(s) dia(s) solicitado(s).

###### **c) VÔOS, TEMPO DE DURAÇÃO E ESCALAS.**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente os horários de voos de linhas comerciais nacionais e internacionais, assim como informações sobre horários de Check in, escalas e tempo de duração estimado para a viagem solicitada.

**Nota:** A **Central de Assistência** não se responsabilizará por eventuais cancelamentos e atrasos dos voos e as informações referentes aos horários de voos serão fornecidas apenas no horário comercial.

###### **d) METEOROLOGIA**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente às condições meteorológicas, considerando:

- Temperatura mínima e máxima;
- Condições climáticas;

Qualidade do ar e umidade relativa do ar referente ao dia da consulta e previsão para o dia subsequente da mesma.

**Nota:** a **Central de Assistência** não será responsável por qualquer mudança climática ou intempérie que ocorra após a consulta.

#### **e) ROTEIRO CULTURAL**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente à programação cultural, locais históricos, passeios, monumentos, museus da localidade solicitada.

#### **f) ROTEIRO DE VIAGEM**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá um descritivo via telefone de roteiros de viagem, com informações referentes às estradas e via de acesso à localização solicitada.

#### **g) FUSO HORÁRIO**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente às diferenças de horários entre Estados brasileiros e outros países.

#### **h) CAIXA 24 HORAS**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente a endereços mais próximos de sua localidade, de caixas de banco 24 horas.

**Nota:** A **Central de Assistência** não se responsabilizará nas situações de falta de comunicação e problemas de manutenção ocorridos com as caixas 24 horas indicados.

### **LAZER**

#### **a) ESPETÁCULOS**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente aos horários de espetáculos e informações sobre o procedimento para reserva e compra de ingressos.

#### **b) PRAIAS**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente às condições de balneabilidade das praias do litoral brasileiro.

#### **c) RESTAURANTES**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informações sobre procedimentos para realização de reservas em restaurantes, ou se autorizado pelo usuário, efetivará a reserva em seu nome, cabendo o usuário informar o número de pessoas, data, horário da reserva e se deseja ou não setor de fumantes.

**Nota1:** Será de responsabilidade do usuário o pagamento de todas as despesas realizadas no restaurante.

**Nota2:** A efetivação da reserva estará sujeita à disponibilidade do Restaurante na data e horário solicitado.

#### **d) SHOPPING E LOJAS**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente a endereços e horário de funcionamentos de Shopping Centers e suas respectivas lojas.

#### **e) CINEMAS**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente a endereços, horário de filmes e programação de cinemas.

### **FINANÇAS**

#### **a) BOLSA DE VALORES**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informações sobre cotação das Bolsas de Valores do dia da consulta.

Nota: O usuário disponibilizará o número de telefone para retorno das informações que demandem uma pesquisa específica que será levantada e respondida num prazo máximo de 15 minutos contados a partir da solicitação.

#### **b) COTAÇÃO DE MOEDAS, TAXAS E CASAS DE CÂMBIO.**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informações sobre cotação de moedas estrangeiras e taxas de câmbio do dia da consulta, além de informações sobre casas de câmbio.

**Nota1:** O usuário disponibilizará o número de telefone para retorno para as informações que demandem uma pesquisa específica que será levantada e respondida num prazo máximo de 15 minutos contados a partir da solicitação.

**Nota2:** As cotações serão referentes às taxas comerciais.

#### **c) COTAÇÃO DE VEÍCULOS**

A **Central de Assistência** fornecerá à beneficiária da assistência informações referentes à cotação de veículos nacionais e importados, novos e usados. A informação divulgada pela a **Central de Assistência** será baseada na média de cotação de mercado, portanto, servirá, somente, para referência da beneficiária da assistência.

## SAÚDE

### a) FARMÁCIAS

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente a endereço(s) e número(s) de telefone(s) de farmácia(s) no território brasileiro, indicando sempre mais de uma farmácia na cidade solicitada.

**Nota:** A **Central de Assistência** não se responsabilizará por eventuais farmácias que alterarem seu plantão sem aviso prévio.

### b) MEDICAMENTOS

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá o telefone para contato com rede de farmácias especializadas para serviço de envio de medicamentos.

**Nota:** O pagamento dos custos de medicamentos será de responsabilidade do usuário, devendo ser realizado no momento da entrega ao usuário.

### c) POSTOS DE VACINAÇÃO

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá o endereço e informações referentes ao horário de funcionamento de postos de vacinação mais próximos de sua localidade.

**Nota:** A **Central de Assistência** não se responsabilizará pela eventual falta de vacinas e medicamentos nos locais indicados.

### d) INFORMAÇÕES ÁREA MÉDICA

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente a telefones e endereços dos seguintes tipos de prestadores de serviços, conforme solicitação específica:

- Hospitais;
- Dentistas;
- Ambulâncias;
- Aero ambulâncias;
- Médicos;
- Clínicas;
- Funerárias.

## EMERGÊNCIA

### a) DOCUMENTAÇÃO

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informações sobre os procedimentos necessários em caso de perda ou roubo de documentos pessoais, assim como, fornecerá orientação para obtenção de 2ª via dos mesmos.

## **b) SERVIÇOS PÚBLICOS/EMERGÊNCIA**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informações sobre telefones de contato de empresas de serviço público no Brasil (capitais dos Estados) conforme relacionado abaixo:

Telefones úteis:

- Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA);
- Aeroportos;
- Cartórios;
- Corpo de Bombeiros;
- Consulados;
- Companhias de Eletricidade;
- Companhias de Saneamento;
- Defesa Civil;
- Delegacias;
- Disque Denúncia;
- Disque Saúde;
- Embaixadas;
- Fórum;
- Hora Certa;
- Hospitais;
- Informações de Trânsito;
- Infraero;
- Instituto Médico Legal (IML);
- Polícia Civil;
- Polícia Militar;
- Polícia Guarda Municipal;
- Polícia Rodoviária Estadual;
- Polícia Rodoviária Federal;
- Prefeituras;
- Previsão do Tempo;
- PROCON;
- Receita Federal;
- SAMU;
- Secretaria dos Direitos Humanos;
- Serviço de intermediação surdo/ouvinte;
- Terminais rodoviários;
- Vigilância Sanitária.

## **c) CARTÃO DE CRÉDITO**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente ao procedimento para bloqueio de cartão de crédito, assim como o telefone para o contato com as respectivas administradoras dos cartões e bancos.

**Nota:** Não será de responsabilidade da **Central de Assistência** à realização do bloqueio dos cartões e cheques.

#### **d) BLOQUEIO DE CELULAR**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informações sobre o número do telefone de concessionárias de aparelho celular para que o mesmo possa solicitar o bloqueio.

**Nota1:** Não será de responsabilidade da **Central de Assistência** à realização do bloqueio do aparelho de celular.

**Nota2:** Este serviço contempla apenas a modalidade de aparelho celular pós e pré-pago.

#### **e) CNVR**

A **Central de Assistência** fornecerá à beneficiária da assistência o telefone de contato do CNVR (Cadastro Nacional de Veículos Roubados) para que possa cadastrar seu veículo no mesmo. A **Central de Assistência** não se responsabilizará pelo cadastramento.

### **COMODIDADE**

#### **a) FLORICULTURAS**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informações sobre endereços e horário de funcionamento de floriculturas.

#### **b) ENTREGAS**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente ao nome e telefone de empresas que realizam entrega de produtos/alimentos a domicílio.

**Nota:** A **Central de Assistência** não se responsabilizará pela não disponibilidade da realização do serviço por parte dessas empresas.

#### **c) AUTORIZADAS DE ELETRODOMÉSTICOS**

Quando solicitado pelo usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente ao endereço e telefones de autorizadas para reparo de eletrodomésticos.

### **ITEM 5 – EXCLUSÕES GERAIS**

**EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES E COBERTURAS DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA, AS DERIVADAS DE:**

- A) QUALQUER TIPO DE DESPESA PROVENIENTE DAS SOLICITAÇÕES DO USUÁRIO.**
- B) CONTRATAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA.**
- C) A ASSISTÊNCIA NÃO SE RESPONSABILIZA PELOS SERVIÇOS E PRODUTOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO.**

## ITEM 6 – COMUNICAÇÃO

Para a utilização deste serviço, o usuário deve contatar a Central de Atendimento para cadastrar todos os documentos vencíveis, informando seu Nome e CPF.

## ITEM 7 - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

**A Central de Assistência** se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

**A)** O Usuário comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

## ASSISTÊNCIA - HELP DESK

### ITEM 1 – DEFINIÇÕES

#### **A) ACESSO REMOTO**

Entende-se por acesso remoto a Conexão à distância entre um dispositivo isolado (terminal ou micro) e uma rede.

#### **B) APLICATIVOS**

Entende-se por aplicativo o programa utilizado para exercer atividade no computador, como: Pacote Office (Word, Excel, Power Point, Internet Explorer e Outlook Express) em todas as suas versões.

#### **C) SISTEMA OPERACIONAL**

Entende-se por sistema operacional o programa ou um conjunto de programas que faz o equipamento funcionar e cuja função é gerenciar os recursos utilizados.

Os sistemas operacionais atendidos: Windows 98/ME; Windows 2000; Windows XP; Windows Vista; Windows 7 e 8. Linux Ubuntu; Linux Mandriva; Linux Fênix; Linux Debian. Mac OS.

## ITEM 2 – VIGÊNCIA DO CERTIFICADO DE ASSISTÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência do certificado de assistência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada ao período contratado.

**A quantidade de intervenções prevista por vigência do certificado de assistência. do certificado de assistência estará descrito em cada serviço.**

## ITEM 3 - FRANQUIA

No que se refere ao Serviço de Help Desk, não haverá qualquer franquia quilométrica.

## ITEM 4 - ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os serviços de Suporte Técnico por telefone e Acesso Remoto será realizado em Território Nacional.

Para a visita técnica, o atendimento será realizado em Território Nacional somente para as cidades com população acima de 200.000 habitantes.

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas às condições dos itens 1, 2 e 3 deste regulamento e observadas às exclusões deste contrato.

#### **ITEM 5 - SERVIÇOS DE CONVENIÊNCIA – HELP DESK**

**O serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia do Usuário, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste regulamento.**

#### **EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.**

Primeiramente será fornecido o Suporte Técnico por Telefone ou Acesso Remoto e não sendo possível resolver por um destes dois meios, será enviado o técnico à residência assistida desde que o atendimento seja realizado em Território Nacional somente para as cidades com população acima de 200.000 habitantes.

Serviços fornecidos:

#### **Instalação e Configuração de Impressoras e Periféricos:**

Este serviço contempla os seguintes itens:

- Configuração de impressoras e periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios
- Portáteis, HD's externos e outros similares, além da inclusão na rede (com ou sem fio);
- Configuração do compartilhamento de arquivos e de impressão;
- Identificação e solução de possíveis problemas na rede;
- Instalação de drivers;
- Configuração do aplicativo do fabricante da impressora;
- Instalação do software de gerenciamento do periférico;
- Integração do periférico com outros softwares.

#### **Orientação para instalação inicial do equipamento**

Análise técnica e orientação para instalação de:

- Cabos de alimentação;
- Teclado;
- Mouse;
- Monitor;
- Caixas de som;
- Impressora.

Além da integração do computador com equipamentos auxiliares (ex: impressora, Web Cam, multifuncional, modem, roteador, entre outros).

## **Instalação de software**

Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus pacotes de serviços.

## **Consultoria do Computador**

Orientação e análise técnica com o objetivo de melhorar o desempenho do equipamento como:

- Verificação da configuração do computador;
- Verificação de velocidade do processador;
- Verificação da quantidade de memória do computador;
- Verificação da quantidade de espaço no computador;
- Orientação da configuração de hardware ideal de acordo com a necessidade do usuário.

## **Personalização do Computador**

Avaliação do perfil do usuário e indicação das melhorias necessárias para maximizar o desempenho do equipamento.

## **Suporte Técnico**

Será disponibilizado os seguintes serviços:

- Diagnóstico e reparo do sistema operacional;
- Atualizações de segurança do sistema operacional;
- Diagnóstico de problemas de hardware;
- Diagnóstico, solução de problemas e esclarecimentos básicos dos softwares instalados;
- Configuração dos programas para iniciarem apenas quando acionados e não automaticamente;
- Limpeza de arquivos temporários como cookies para melhorar a utilização do equipamento;
- Remoção de arquivos desnecessários acumulados no disco rígido;
- Formatação do computador, restauração e recuperação do Sistema Operacional (dúvidas e esclarecimentos inclusos);
- Testes da velocidade de processamento e memória para garantir um melhor desempenho;
- Verificação de vírus, spywares e malwares no sistema operacional;
- Limpeza de disco;
- Desfragmentação de disco;
- Utilização de ferramentas para a maximização do sistema operacional
- Formatação do sistema operacional;
- Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo usuário. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos);
- Orientação para utilização de aplicativos;
- Orientação e diagnóstico sobre problemas de lentidão, instabilidade, recepção de sinal e acesso.

## **Internet**

Avaliação dos equipamentos disponíveis como o modem banda larga ou discado, roteador Wi-Fi, placa ou dispositivo de interface Wi-Fi no computador, computador, hot spot e outros equipamentos.

Instalação, configuração e soluções para o funcionamento da internet banda larga, roteador, acesso à rede (com ou sem fio), provedor, navegadores, compartilhamentos entre computadores e internet 3G.

Orientação e diagnóstico sobre problemas de lentidão, instabilidade, recepção de sinal e acesso.

## **Configuração de rede sem fio**

Será disponibilizado os seguintes serviços:

- Avaliação e indicação de configurações necessárias para montagem de uma rede sem fio (Wireless);
- Configuração do access point/roteador;
- Configuração de segurança do access point/roteador;
- Configuração de equipamentos na rede (microcomputador, impressora de rede, câmera digital wireless, webcam wireless);
- Compartilhamento de arquivos e impressoras nos equipamentos configurados.

## **Configuração de Emails**

Será disponibilizado os seguintes serviços:

- Configuração da internet (banda larga, conexão wireless);
- Orientações para criação de contas de e-mail, redes sociais (Facebook, Orkut; Twitter, LinkedIn, MySpace, Flickr e Youtube), blogs (Wordpress e Blogger) e álbuns virtuais (Ex. Picasa e Hotmail);
- Após a criação das contas oferecemos auxílio para criação de Fanpages, troca de fotos, criação de álbuns, busca de amigos, inserirem filtros de privacidade, excluir amigos e postagens, postagens de textos/fotos e vídeos, atualização de dados pessoais, gerenciamento de filtros, regras, redirecionamentos e respostas automáticas;
- Configuração para direcionar os e-mails do provedor para Outlook Express ou Microsoft Outlook;
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, Outlook Express).

## **Instalação de Antivírus e remoção de vírus**

Será disponibilizado os seguintes serviços:

- Instalação de antivírus, anti-spyware, firewall contra hacker, prevenção contra roubo de dados pessoais, consultor de navegação, segurança na internet;

- Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo usuário. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos).

### **Back-ups Preventivos**

Orientação e indicação da melhor solução, de acordo com a necessidade do cliente, quanto à realização de back-ups;

Indicação de soluções de back-up conciliando a necessidade de acesso e recuperação em qualquer lugar do mundo, quantidade de espaço necessário e outras particularidades.

**Nota1:** Os custos com peças e materiais, assim como a sua aquisição serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**Nota2:** Havendo a necessidade da retirada ou violação dos selos de garantia ou identificação do fabricante para que o técnico possa efetuar o reparo ou ainda um diagnóstico, este procedimento deverá ser autorizado pelo Usuário antes da execução por parte do profissional, uma vez que este poderá implicar na perda total de garantia do equipamento.

**Nota3:** Caso o Usuário ou seu representante não esteja presente no local indicado para receber o analista técnico, a visita será considerada como uma intervenção.

### **Configuração, personalização e instruções na utilização do tablet.**

- Orientações para instalar antivírus;
- Instruções para utilização das principais funcionalidades do tablet;
- Auxílio para download de filmes, e-books, músicas, fotos, aplicativos de lojas virtuais
- (ex.: Skype, Msn, Facebook, Orkut, internet banking) e jogos;
- Auxílio para criação de conta em redes sociais e utilização do aplicativo;
- Conexão com rede Wi-Fi, 3G/4G;
- Orientação para navegação na internet;
- Configuração de e-mail;
- Auxílio para conexão bluetooth com outros dispositivos;
- Orientação para segurança em acessos e transmissão de dados via bluetooth;
- Personalização das áreas de trabalho (ex.: papel de parede e atalhos);
- Integração com computador para troca de arquivos e com TV (conexão HDMI) para reprodução de filmes, jogos e fotos;
- Organização da agenda de compromissos através de sincronização com agenda do e-mail Google ou por meio de aplicativo próprio;
- Orientação para backup de arquivos;
- Auxílio para visualizar e/ou editar arquivos compatíveis com o Word, Excel e PDF (necessário aplicativo).

### **SUPORTE TÉCNICO POR TELEFONE PARA GPS**

- Auxílio para instalação da nova versão de mapas e migração da atualização para o GPS através do cartão de memória ou cabo USB;

- Personalização de idiomas, comando de voz (aviso de velocidade, definir rota, sinal de GPS instável e GPS não encontrado);
- Configuração de modo de rota, múltiplas paradas, mudança de rota, cadastro de endereço de partida e destino, pontos de interesse (hospitais, igrejas, escolas, etc);
- Sincronização de TV, orientações para utilizar o player MP3, rádio FM, Bluetooth, antena externa, assistir vídeos do cartão de memória , e backup dos arquivos salvos no cartão de memória.

**Orientação por telefone (para computadores, tablets, celular ou Smartphone, GPS) e acesso remoto (Computadores e tablets):** Sem limite de utilização durante a vigência do certificado de assistência.

**Visita técnica para computadores e tablets:** 02 (dois) itens por evento e 02 (duas) intervenções por vigência do certificado de assistência.

**Horário de atendimento dos serviços de Suporte Técnico por Telefone (para computadores, tablets, celular ou Smartphone, GPS):** De segunda a sábado das 08h às 22h, exceto feriados nacionais.

**Horário de Atendimento para Visita Técnica para computadores e tablets:** De segunda a sexta das 8h às 17h e aos sábados das 08h até 12h, exceto feriados nacionais, através de agendamento prévio.

**Limite:**

**Orientação por telefone e acesso remoto:** Sem limite de utilização durante a vigência do certificado de assistência.

**Visita técnica:** 02 (dois) itens por evento e 02 (duas) intervenções por vigência do certificado de assistência.

**Regras para a utilização do atendimento**

O atendimento por **ACESSO REMOTO** 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.

A consulta é restrita aos conceitos e aplicações básicas do software. Não são oferecidas consultas sobre módulo e/ou funções avançadas.

O Usuário será responsável pela integridade dos dados armazenados em seu microcomputador e pela realização de back-up desses dados.

**ENCERRAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA**

O serviço de assistência será finalizado nas seguintes situações:

Resolução do problema solicitado durante o atendimento telefônico.

**Obs.:** Os problemas não correlatos deverão ser comunicado por meio da abertura de novo chamado.

Impossibilidade de se resolver o problema em função da falta de peça de não disponibilizada pelo Usuário, ou falta de software licenciado e necessário para a resolução Do problema.

## ITEM 6 – EXCLUSÕES GERAIS

ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ INFORMADAS NESTE REGULAMENTO, NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS QUANDO:

- A) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA BRASIL 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 SERÃO DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.
- E) SERVIÇOS SOLICITADOS PARA REPARO EM OUTROS APARELHOS DIFERENTES DOS ESPECIFICADOS NESTE CONTRATO E RELACIONADOS NESTE ITEM.
- F) OS EQUIPAMENTOS QUE ESTEJAM FORA DE LINHA, ISTO É, QUE NÃO SEJA POSSÍVEL ENCONTRAR PEÇAS À VENDA NO MERCADO.
- G) PRODUTOS IMPORTADOS QUE NÃO POSSUAM ASSISTÊNCIA TÉCNICA NO BRASIL.
- H) FORNECIMENTO DE TODO E QUALQUER TIPO DE SOFTWARE;
- I) DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES DESCRITOS NESTE REGULAMENTO.

## ITEM 7 – COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência, o Usuário solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu Nome, CPF, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

## ITEM 8 - GARANTIA DOS SERVIÇOS

A **Central de 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.

## ITEM 9 - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **Central de Assistência** se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- A) O Usuário comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.