

40000053374 - MAPFRE SEGUROS NOVO PLANO GOLD APARTAMENTO**ARTIGO 1 - DEFINIÇÕES****A) USUÁRIO:**

Entende-se por Usuário, o titular da apólice de Seguro Residencial, desde que tenha residência habitual no Brasil.

B) PESSOA USUÁRIA:

Entende-se por Pessoa Usuária, além do Usuário, o Cônjuge, ascendentes e descendentes em 1º Grau do Usuário, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.

C) RESIDÊNCIA ASSISTIDA:

Entende-se por Residência Assistida a designada na Apólice de Seguro Residencial.

D) EVENTOS COBERTOS:

- a) Roubo ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à Residência Assistida, por exemplo);
- b) Incêndio / Raio e Explosão;
- c) Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- d) Desmoronamento;
- e) Vendaval / Granizo / Fumaça;
- f) Alagamento (danos por águas provenientes, súbitas e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- g) Impacto de veículos;
- h) Queda de aeronave.

ARTIGO 2 - ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

O âmbito territorial da assistência, estender-se-á ao Território Brasileiro, desde que a cidade possua infraestrutura de profissionais adequada e disponível, além de respeitadas as condições do artigo 1 e observadas às exclusões deste contrato.

A utilização dos serviços de Assistência, neste instrumento, se dará, exclusivamente, durante a vigência da Apólice de Seguro Residencial, do qual é adicional.

ARTIGO 3 - GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA A RESIDÊNCIA ASSISTIDA

Os serviços relativos à Residência Assistida abrangem as modalidades previstas neste artigo, e serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que respeitadas os artigos anteriores.

A) CHAVEIRO

A **MAPFRE Assistência** se encarregará do envio de profissional para atendimento nas fechaduras de portas e janelas, internas e externas, no que tange a instalação de chaves tetra, troca de segredo da fechadura, confecção de chave devido a ocorrência de perda ou esquecimento, quebra de chaves, emperramento da mesma dentro da fechadura, roubo ou furto da residência segurada. No caso de dano da fechadura será coberta a substituição da peça.

O limite para este serviço será no valor máximo R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Horário de Atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

A) SERVIÇO EM FECHADURAS DE PORTAS DE MÓVEIS, UTENSÍLIOS DOMÉSTICOS E DECORAÇÃO.

B) DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONserto DE FECHADURA, TRANÇAS QUE SE ENCONTRAM DANIFICADAS.

C) DESPESAS COM CÓPIAS ADICIONAIS DAS CHAVES.

D) 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) HIDRÁULICO

A **MAPFRE Assistência** se encarregará do envio de profissional para reparação em caso de vazamento em tubulações, ou defeito de funcionamento em caixa acoplada, torneiras, sifões, bóia de caixas d'água, registros e válvulas. Incluem-se neste serviço os custos decorrentes do envio do profissional, materiais (aqueles necessários e indispensáveis à execução do serviço) e mão de obra.

O limite para este serviço será no valor máximo R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota 1: Ficam excluídas quaisquer peças que eventualmente tenham que ser substituídas.

Nota 2: A **MAPFRE Assistência** não assumirá custos de reparos definitivos, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.

Horário de Atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.

C) ELETRICISTA

A **MAPFRE Assistência** se encarregará do envio do profissional para o restabelecimento de energia elétrica em caso de falta de energia da residência segurada devido a uma falha ou avaria nas instalações elétricas, sempre que o estado das instalações o permita, além de instalação de chuveiros, torneiras elétricas e troca de resistências.

O profissional enviado também será responsável por retirar as peças (chuveiros, torneiras elétricas e resistências) para a instalação das novas peças e sua respectiva fiação terminal. Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio e custo de mão-de-obra dos profissionais.

O limite para este serviço será no valor máximo R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota 1: Os custos ou qualquer despesa com material serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Horário de Atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.

D) VIDRACEIRO

A **MAPFRE Assistência** se encarregará do envio de profissional para reparo emergencial e/ou substituição da peça danificada, em caso de ruptura de vidros de portas e janelas, internas ou externas da residência segurada.

O limite para este serviço será no valor máximo R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota 1: Estão excluídos deste serviço os vidros de portas de móveis, utensílios domésticos e decoração.

Horário de Atendimento Canal de Assistência: todos os dias, 24h.

Horário de Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h.

E) DESENTUPIMENTO

Ocorrendo entupimento de encanamentos e tubulações da residência segurada, a **MAPFRE Assistência** se encarregará do envio de profissional para efetuar o serviço de desentupimento, incluindo os serviços relativos a esgotos, caixas de gordura, pias, sifões, ralos e vasos sanitários. Incluem-se neste serviço os custos decorrentes do envio de profissional, materiais (aqueles necessários e indispensáveis à execução do serviço) e mão de obra.

O limite para este serviço será no valor máximo R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota 1: Ficam excluídas quaisquer peças que eventualmente tenham que ser substituídas.

Horário de Atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

A) INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;

B) ESGOTAMENTO DE FOSSA SÉPTICA E O DESENTUPIMENTO EM REDE DE ÁGUAS PLUVIAIS.

F) LINHA BRANCA CONSERTO DE APARELHOS

A **MAPFRE Assistência** se encarregará do envio de profissional para reparo de aparelhos danificados. Os serviços serão prestados em horário comercial para seguintes tipos de eletrodomésticos:

- ✓ Geladeiras
- ✓ Freezer
- ✓ Frigobar
- ✓ Máquinas de Lavar Roupas e Tanquinhos
- ✓ Máquinas de Secar Roupas
- ✓ Maquinas de Lavar Louças
- ✓ Fornos de Microondas, Fornos Elétricos, Fornos Convencionais (à gás)
- ✓ Fogões e Cooktops
- ✓ Depuradores e Exaustores de Ar.

O limite para este serviço será no valor máximo R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Horário de Atendimento: Segunda a Sexta das 09h às 18h.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

A) SERVIÇOS SOLICITADOS PARA REPARO EM OUTROS APARELHOS DIFERENTES DOS ESPECIFICADOS NESTE CONTRATO E RELACIONADOS NESTE ITEM;

B) EQUIPAMENTOS QUE ESTEJAM FORA DE LINHA, ISTO É, QUE NÃO SEJA POSSÍVEL ENCONTRAR PEÇAS À VENDA NO MERCADO;

C) PRODUTOS IMPORTADOS QUE NÃO POSSUAM ASSISTÊNCIA TÉCNICA NO BRASIL;

D) REVISÃO GERAL E LIMPEZA DO EQUIPAMENTO.

G) INSTALAÇÃO DE OLHO MÁGICO E VEDANTE/RODO PARA PORTA DE ENTRADA (BARRADO) E LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS

A **MAPFRE Assistência** se encarregará do envio de profissional para a instalação de olho mágico em portas de madeira, de acordo com o local indicado pelo usuário, bem como a instalação do vedante/rodo na porta de entrada, além da execução de lubrificação de fechaduras e dobradiças com grafite ou produtos adequados.

O limite para este serviço será no valor máximo R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota 1: Os custos dos materiais, tais como o próprio olho mágico, vedante/rodo, serão de responsabilidade do usuário.

Horário de Atendimento Canal de Assistência: todos os dias, 24h

Horário de Atendimento: O Serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

H) SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E PREVENÇÃO

Desde que solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE ASSISTÊNCIA** encaminhará o profissional para a realização dos serviços abaixo:

1. Instalação ou fixação de prateleira, varal, varal de teto, quadros, persianas, ganchos, suporte para tvs e para fornos de microondas, itens de utensílio e decoração;
2. Instalação de varão e trilho de cortinas;
3. Instalação ou substituição de ventilador de teto;
4. Instalação ou substituição de lâmpadas e reatores;
5. Instalação ou substituição de tomadas, interruptores e extensões;
6. Instalação ou substituição de luminárias, lustres e spots;
7. Instalação de pias, pias sobrepostas e tanques;
8. Limpeza de ralos e sifões em tubulações de 1 a 2 polegadas, substituição de torneiras e misturadores;
9. Avaliação Elétrica - Será realizada a verificação dos pontos de iluminação, força (tomadas, interruptores e disjuntores) e quadro de distribuição interno na Residência Assistida;
10. Avaliação Hidráulica - Será realizada a verificação de torneiras, boias de caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, registros, sifões e flexíveis na Residência Assistida.

Limite: A quantidade de utilização prevista por vigência do certificado será de 02 (duas), limitada a R\$600,00 (Seiscentos reais) cada:

Nota 1: Somente serão realizados atendimentos para residências com até 3,5 (Três metros e meio) de altura.

Nota 2: Para os serviços de instalação de ganchos, parafusos para redes, vasos e bicicletas, olho mágico, vedante/rodo para porta, prateleira, quadros, persianas, suporte para TV e forno de microondas, itens de utensílio e de decoração, varal, varal de teto e trilho de cortina somente serão realizados em paredes de alvenaria e que tenham estrutura apropriada.

Nota 3: A indicação do local de instalação das peças será de responsabilidade exclusiva do Usuário. Por este motivo é de extrema importância o Usuário, antes de solicitar o serviço, analisar o projeto de instalação e a planta da residência.

Nota 4: Os custos de peças e qualquer tipo de material serão de responsabilidade do Usuário.

Nota 5: Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à **MAPFRE ASSISTÊNCIA**.

Horário de Atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

A) REPARO OU TROCA DE PEÇAS;

B) REFAZIMENTO DE QUALQUER PONTO DE TUBULAÇÃO OU ALVENARIA PARA QUE SEJA POSSÍVEL A INSTALAÇÃO DAS PEÇAS;

C) REFAZIMENTO DE QUALQUER PONTO DE RAMAL ELÉTRICO PARA QUE SEJA POSSÍVEL A INSTALAÇÃO DAS PEÇAS.

I) INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS

Para os serviços não amparados pelas demais assistências a **MAPFRE Assistência** indicará e enviará à residência segurada, profissionais que possam elaborar um orçamento e caso aprovado pela pessoa usuária, realizarão o serviço, desde que se refiram as seguintes especialidades:

- Encanador
- Eletricista
- Chaveiro
- Serralheiro
- Vidraceiro
- Pedreiro
- Serviço de Limpeza
- Carpinteiro
- Pintor
- Desentupidor
- Limpeza de telhados
- Reparo/Manutenção em Ar Condicionado
- Instalação de Antena de TV (excerto parabólica e mini-parabólica)

Nota 1: A Pessoa Usuária responsabilizar-se-a pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como por possíveis trocas e substituições de peças.

Nota 2: **MAPFRE 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 **MAPFRE Assistência**.

Horário de Atendimento e prestação dos serviços: Todos os dias, 24h por dia.

J) DESCARTE INTELIGENTE

A **MAPFRE Assistência** se encarregará do envio de profissional para o descarte de móveis, equipamentos eletrônicos e eletrodomésticos, seguindo as práticas de sustentabilidade e normas vigentes. A retirada dos móveis e equipamentos eletrônicos e eletrodomésticos deverá ocorrer dentro da residência segurada.

O limite para este serviço será até 03 itens por coleta, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência da apólice.

Nota 1: A desmontagem de móveis, caso necessário, será de responsabilidade do usuário.

Será realizada a retirada dos móveis e equipamentos da residência, informados pelo usuário, desde que pertencente à listagem abaixo:

GRUPO	EQUIPAMENTOS
Celulares/Smartphones/MP3	Aparelhos celulares (com uma bateria instalada)
	Smartphones
	GPS
	MP3 Players / Ipods
	Calculadoras
	Agendas eletrônicas (exceto netbooks/ smartphones)
TV's	TV's de tubo de qualquer polegada
	LCD ou Plasma de qualquer polegada
Microcomputador sem monitor / aparelhos de informática	Microcomputadores (inclui um teclado e um mouse)
	Terminais sustentáveis
	Terminais de caixa
	Thin Clients
	Teclados
	Unidades de armazenamento externo
	Roteadores
	Modem
Monitor CRT/LCD	Monitor de computador de qualquer polegada
DVD / Vídeo Cassete / Videogame / Similares	Vídeo Cassete
	Reprodutores de DVD
	Gravador e/ou reprodutor de DVD
	Projetores
	Videogames
	Videoke
	Aparelhos Similares
Notebook / Netbook	Notebooks e Netbooks
Aparelhos de Som	Som Portátil
	Mini System (até 2 caixas)
	Som rack
	Home Theater
Impressoras / Fax	Matricial
	Jato de Tinta
	Laser
	Copiadoras de pequeno porte
	Plotters de pequeno porte
	Mesa digitalizadora de pequeno porte
	Máquina de escrever elétrica
	Impressora de caixa
	Scanner
	Fax
Câmeras	Câmera fotográfica digital
	Filmadoras
Eleto-portáteis	Secadores de cabelo
	Prancha de alisamento de cabelo
	Liquidificadores
	Centrífuga de fruta/legumes

	Batedeiras
	Torradeiras
	Sanducheiras
	Grill elétrico
	Furadeira
	Parafusadeira elétrica
	Moedores de carne doméstico
	Multiprocessadoras
	Barbeadores
	Ferros de passar roupa
	Cafeteiras
	Microfones
	Fones de ouvido
Eletrodomésticos de porte médio	Máquina de costura elétrica
	Ventiladores de mesa ou de chão
	Aspiradores de pó
	Vaporizadores tipo VAP
	Enceradeiras
	Aquecedores de ambiente
	Microondas
	Forno elétrico
Eletrodoméstico de grande porte	Aparelhos de ar condicionado
	Lava louça
	Lavadoras domésticas
	Fogão
Geladeira e Freezer	Geladeira
	Freezer horizontal ou vertical
	Frigobar
Telefones (com e sem fio)	Aparelhos terminais
	Mini PABX
	Secretária eletrônica
Móveis	Sofá
	Mesa
	Cadeira
	Poltrona
	Armário
	Criado mudo
	Entre outros

REGRAS DE UTILIZAÇÃO:

- O prazo mínimo a partir do recebimento do agendamento para a realização da coleta será de 05 (Cinco) dias úteis;
- As retiradas devem ser acompanhadas por um responsável no local;
- Não está coberta a desmontagem ou montagem de qualquer tipo de móveis ou equipamentos.
Os móveis e equipamentos deverão estar desmontados e prontos para a retirada;
- A retirada será efetuada em locais seguros, de livre acesso aos prestadores e onde seja possível a entrada e estacionamento do veículo disponível para a retirada. Caso haja impedimento para a entrada do veículo, será necessário que o usuário providencie o deslocamento do material até o veículo da Rede de Prestador.

Atendimento para agendamento de descarte inteligente:

Horário de Atendimento Central de Assistência: todos os dias, 24h

Horário de Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09h às 18h.

ARTIGO 4 - EXCLUSÕES

1) Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:

- a) **Serviços solicitados diretamente pela Pessoa Usuária, sem prévio consentimento da MAPFRE ASSISTÊNCIA, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;**
- b) **Despesas com peças de reposição ou para reparos;**
- c) **Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo Usuário ou por terceiros;**
- d) **Retirada de itens de decoração (quadros, tapetes, cortinas, esculturas, demais); Retirada de qualquer móvel que não esteja desmontado, tais como armário, estante, cama, sofá, entre outros;**
- e) **Desmontagem de qualquer tipo de móvel, equipamento ou utensílio; Qualquer tipo de mão de obra de alvenaria e/ou retirada do equipamento fixado na parede, piso, etc.;**
- f) **Retirada de móveis ou equipamentos em local onde não seja possível o acesso ao veículo da rede de prestadores;**
- g) **Retirada de móveis ou equipamentos em local de risco; Retirada de móveis ou equipamentos que não seja possível a passagem do mesmo pela porta principal da residência;**
- h) **Retirada de móveis ou equipamentos onde há a necessidade da retirada pela janela, em apartamentos onde há a necessidade de içar o bem a ser retirado;**
- i) **Retirada de portáteis, tais como barbeador, rádio, batedeira, liquidificador, torradeira, aparelho de barbear, telefone fixo e celular, brinquedo entre outros, com um volume menor do que 5 unidades;**
- j) **Retirada de lixo de qualquer espécie (orgânico, hospitalar, entulho, entre outros);**
- l) **Retirada de móveis ou equipamentos que não pertençam à residência habitual do usuário, constante no seu cadastro;**
- m) **Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da MAPFRE ASSISTÊNCIA ou, ainda, contratados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização.**

2) Excluem-se ainda das prestações e serviços da MAPFRE ASSISTÊNCIA, as derivadas dos seguintes fatos:

Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:

- a) **Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.**
- b) **Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.**
- c) **Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.**
- d) **Confisco, requisição ou danos produzidos na residência assistida, por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.**

3) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão da Pessoa Usuária, causadas por má fé.

ARTIGO 5 - COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de prestações dos serviços de assistência, a Pessoa Usuária solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número da apólice de Seguro Residencial, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

Através da chamada telefônica o Usuário autoriza expressamente **MAPFRE ASSISTÊNCIA** para que sejam anotadas e registradas informaticamente as informações com o fim de que sejam oferecidos os serviços previstos neste anexo.

ARTIGO 6 – OBRIGAÇÕES GERAIS DA PESSOA USUÁRIA

- a) Pessoa Usuária deverá envidar esforços no sentido de atenuar e restringir os efeitos de uma emergência;
- b) Pessoa Usuária deverá cooperar com **MAPFRE ASSISTÊNCIA** a fim de possibilitar que a mesma recupere os pagamentos por parte das fontes correspondentes, inclusive através do envio à central de atendimento de documentos e recibos originais, as custas da mesma, para o cumprimento das formalidades necessárias;
- c) Qualquer queixa no que se refira a serviço de assistência prestado pela **MAPFRE ASSISTÊNCIA**, deverá ser submetida a esta dentro do prazo de 90 (noventa) dias a contar da ocorrência desse evento.

ARTIGO 7 - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A MAPFRE ASSISTÊNCIA se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- a) A Pessoa Usuária causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.
- b) A Pessoa Usuária omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

HELP DESK

Entende-se por assistência Help Desk os serviços abaixo descritos atrelados à Tecnologia da Informação que visam dar suporte e atender às necessidades dos Usuários por meio de atendimentos por telefone e/ou Acesso Remoto, conforme previsto neste Regulamento de Assistência.

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, Smartphones e tabletes como: Pacote Office (Word, Excel, Power Point, Internet Explorer e Outlook Express) e Redes Sociais (Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn) Jogos, bem estar entre outros em todas as suas versões.

c) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados no Regulamento de Assistência.

d) CARÊNCIA

O Período de Carência para a prestação do serviço de Help Desk, será de 03 (três) dias úteis, contado a partir da data da compra.

e) NAVEGADORES COMPATÍVEIS

Entende-se por Navegadores Compatíveis os programas que permitem o acesso à internet. Estão cobertos os navegadores: Internet Explorer 10.0 ou posterior, Firefox, Google Chrome, Safari (somente Mac OS e iOS).

f) PERIFÉRICOS

Entende-se como Periféricos, impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, HDs externos e outros similares, além da inclusão na rede (com ou sem fio).

g) PROGRAMAS DE E-MAILS

Entende-se por Programa de E-mails o sistema de correio eletrônico que possui a finalidade de transferir uma mensagem de um usuário para outro. Estão cobertos os seguintes programas de e-mails: POP3-Windows Mail, Outlook, Netscape, IncrediMail, Thunderbird, Becky, Shuriken, MAPI-Outlook, Web-MSN/Hotmail ou conta de e-mail com acesso IMAP/POP3.

h) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA

O Presente documento que formaliza a contratação dos serviços de assistência – Help Desk, discrimina seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

i) RESIDÊNCIA ASSISTIDA

Entende-se por Residência Assistida a designada na Apólice de Seguro Residencial.

j) 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: Microsoft Windows 10, 8.1, 8 e 7 (32 e 64 bits), Mac OS X 10.10 ou posterior, Smartphones e tablets Google Android 4.1 ou superior e Apple iOS 9 ou posterior.

k) USUÁRIO

Entende-se por Usuário, o titular da apólice de Seguro Residencial, desde que tenha residência habitual no Brasil.

ITEM 2 – VIGÊNCIA DO REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência do Regulamento de Assistência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada ao período contratado.

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados no Regulamento de Assistência conforme o contratado.

ITEM 3 – FRANQUIA

No que se refere ao Serviço de **Help Desk**, não haverá qualquer franquias 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.

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.

5.1. HELP DESK PARA COMPUTADORES E PERIFÉRICOS

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** providenciará a instalação ou reparo em computadores e periféricos, desde que tecnicamente possível através do suporte técnico por telefone ou Acesso Remoto. Considerar:

5.1.1. Instalação e Configuração de Impressoras e Periféricos

Este serviço contempla os seguintes itens:

- Configuração de impressoras e periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, HDs 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.

5.1.2. Orientação para Instalação Inicial do Equipamento

Análise técnica e orientação para instalação de:

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

Importante: Caso solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** auxiliará na integração do computador com equipamentos auxiliares (ex.: impressora, Web Câm., multifuncional, modem, roteador, entre outros).

5.1.3. 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.

5.1.4. 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.

5.1.5. Personalização do Computador

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

5.1.6. Suporte Técnico por Telefone para:

- 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.

5.1.7. Suporte a Instalação e Verificação da 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 4G.

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

5.1.8. Suporte em Configuração de Rede Sem Fio

- 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.

5.1.9. Suporte em Configuração de E-mails

- 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);
- Auxílio para criação de Fanpages, troca de fotos, criação de álbuns, busca de amigos, inserir 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).

5.1.10. Suporte na Instalação de Antivírus e Remoção de vírus

- 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).

5.1.11. Suporte em 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.

Limite: 01 (um) equipamento (computador ou Periférico) por intervenção, limitado a 01(uma) intervenção por ano de vigência da apólice.

Horário Canal de Atendimento de Assistência: Todos os dias, 24(vinte e quatro) horas por dia.

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

5.2. HELP DESK PARA TABLETS

Quando solicitado pelo Usuário, a **MAPFRE Assistência** auxiliará o Usuário quanto à

configuração, personalização e utilização do tablet e em seus Sistemas Operacionais.

- 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, Facebook, Instagram, Twitter, internet banking) e jogos;
- Auxílio para criação de conta em redes sociais e utilização do aplicativo;
- Conexão com rede Wi-Fi, 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).

Limite: 01 (um) tablet por intervenção, limitado a 01(uma) intervenção por ano da apólice.

Horário Canal de Atendimento de Assistência: Todos os dias, 24(vinte e quatro) hora por dia.

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

ITEM 6 – CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços aqui oferecidos somente serão prestados na presença do responsável da Residência Assistida que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Na hipótese de o Usuário realizar o agendamento do serviço e no momento da prestação, não estiver munido com todo o material e peças necessárias para a realização dos serviços, conforme orientação prévia do **Canal de Atendimento de Assistência**, o serviço será considerado como intervenção utilizada.

REGRAS PARA A UTILIZAÇÃO DO ATENDIMENTO HELP DESK (ITEM 6.1. E 6.2.)

O atendimento dos serviços de suporte por orientação telefônica e/ou 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.

As orientações e suporte serão restritos aos conceitos e aplicações básicas do software. Não serão oferecidas orientações 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.

FINALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

O serviço de assistência Help Desk, será finalizado quando concluído a resolução do problema, informado pelo Usuário durante o atendimento telefônico, desde que tecnicamente possível.

IMPORTANTE: Será de integral responsabilidade do Usuário, a disponibilização de peças e softwares para a realização dos serviços, ausentando assim, a responsabilidade da **MAPFRE Assistência**, da não conclusão do serviço na falta dos mesmos.

ITEM 7 – RESPONSABILIDADES

O Usuário será responsável pela contratação da renovação e “**up grade**” das licenças, caso ocorra à oferta por parte do fornecedor e a aceitação da alteração do produto por parte do Usuário.

ITEM 8 – 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 MAPFRE ASSISTÊNCIA;**
- b) **VISITA TÉCNICA**
- c) **ACESSÓRIOS E SOFTWARES NÃO LICENCIADOS (PIRATAS);**
- d) **SOFTWARES DE APLICAÇÃO ESPECÍFICA, TAIS COMO: PROGRAMAS FINANCEIROS, ENGENHARIA, GRÁFICOS, MÉDICOS, OU QUAISQUER OUTROS QUE NÃO ESTEJAM RELACIONADOS NOS PARÁGRAFOS ACIMA CITADOS;**
- e) **OS CUSTOS DE TROCA OU SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER PEÇA;**
- f) **SERVIÇOS SOLICITADOS PARA REPARO EM OUTROS APARELHOS DIFERENTES DOS RELACIONADOS NESTE REGULAMENTO;**
- g) **OS EQUIPAMENTOS QUE ESTEJAM FORA DE LINHA, ISTO É, QUE NÃO SEJA POSSÍVEL ENCONTRAR PEÇAS À VENDA NO MERCADO;**
- h) **EQUIPAMENTOS QUE NÃO SEJAM DESTINADOS A UTILIZAÇÃO PESSOAL;**
- i) **PRODUTOS IMPORTADOS QUE NÃO POSSUAM ASSISTÊNCIA TÉCNICA NO BRASIL.**
- j) **FORNECIMENTO DE TODO E QUALQUER TIPO DE SOFTWARE;**
- k) **DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES DESCRITOS NESTE REGULAMENTO.**

ITEM 9 – COMUNICAÇÃO

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

Central de Atendimento de Assistência

0800 775 1000 ou 4002 1000

ITEM 10 – GARANTIA DOS SERVIÇOS

A **MAPFRE 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 pelo Canal de Atendimento de Assistência.

ITEM 11 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **MAPFRE Assistência** cancelará automaticamente (independentemente de notificação prévia), os serviços indicados neste Regulamento de Assistência, nas seguintes situações:

- a) O Usuário, Condutor Habitual ou Pessoa Usuária comprovadamente, após a análise da **MAPFRE Assistência**, ter omitido informações ou fornecido intencionalmente informações falsas;
- b) O Usuário, Condutor Habitual ou Pessoa Usuária causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos; e
- c) Se o Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência.