

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA MICROCOMPUTADOR

VIDA



Prezado(a) Segurado(a),

Primeiramente gostaríamos de parabenizá-lo pela decisão de contratar a **Assistência Microcomputador** e por escolher a Seguros Unimed para ser a Seguradora que irá proteger você e seus beneficiários.

É com muita satisfação que disponibilizamos o manual dos serviços de assistência e ressaltamos a importância da leitura e compreensão das cláusulas que regem os serviços.

A equipe da Seguros Unimed está à disposição para atendê-lo caso tenha qualquer dúvida em relação ao serviço contratado.

Atenciosamente,

Seguros Unimed

Para nós é uma honra tê-lo como cliente, por isso colocamos à disposição para mais esclarecimentos pelos telefones:

Atendimento Nacional: 0800 016 6633

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 20h (exceto feriados nacionais)

Ouvidoria: 0800 001 2565 ou acesse: www.segurosunimed.com.br/ouvidoria



SUMÁRIO

1. DEFINIÇÕES.....	4
2. COMUNICAÇÃO PARA SOLICITAÇÃO DE ASSISTÊNCIA	4
3. ÂMBITO GEOGRÁFICO E DURAÇÃO	4
4. COBERTURAS	4
5. EXCLUSÕES	9
6. INACUMULABILIDADE	9
7. SUB-ROGAÇÃO.....	10
8. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	10

1. DEFINIÇÕES

- 1.1. **Usuário:** Entende-se por Usuário, o titular da apólice, desde que tenha residência habitual no Brasil.
- 1.2. **Pessoa Usuária:** Entende-se por Pessoa Usuária, além do próprio Usuário, o seu Cônjuge, seus ascendentes e descendentes em 1º grau, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.
- 1.3. **Acesso Remoto:** Entende-se por acesso remoto a Conexão à distância entre um dispositivo isolado (terminal ou micro) e uma rede.
- 1.4. **Aplicativos:** Entende-se por aplicativo o programa utilizado para exercer atividade no computador, Smartphones e tablets como: Pacote Office (Word, Excel, Power Point, Internet Explorer e Outlook Express) e Redes Sociais (Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn) Jogos, entre outros em todas as suas versões.

2. COMUNICAÇÃO PARA SOLICITAÇÃO DE ASSISTÊNCIA

Ocorrendo algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência, o usuário solicitará, pelo telefone indicado neste manual, informando nome do titular, local onde se encontra e o serviço que necessita.

Central de Atendimento: **0800 055 5430**

3. ÂMBITO GEOGRÁFICO E DURAÇÃO

As coberturas se estenderão aos fatos geradores ocorridos no Brasil e no que se refere ao serviço de “Orientação para solução de problemas relacionados ao microcomputador”.

Não existe franquia quilométrica para as prestações dos Serviços de Assistência.

Para o Serviço de Locação de Microcomputador a assistência será disponibilizada somente em cidades com população superior a 100.000 (cem mil) habitantes.

4. COBERTURAS

Estão previstos neste Contrato os seguintes serviços:

4.1. **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.

4.2. **Instalação e Configuração de Impressoras e Periféricos**

Estes serviços contemplam 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.

4.3. 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 prestadora auxiliará na integração do computador com equipamentos auxiliares (ex.: impressora, Web Câ., multifuncional, modem, roteador, entre outros).

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. Personalização do Computador

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

4.7. 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.

4.8. Suporte a Instalação e Verificação da Internet

- Avaliação dos equipamentos disponíveis como o modem banda larga, 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.

4.9. 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.

4.10. 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).

4.11. 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).

4.12. 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 durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

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.

4.13. Orientação para solução de problemas relacionados ao microcomputador

O Usuário deverá ligar para a Central de Atendimento da Assistência Microcomputador que colocará o mesmo em contato com o analista especializado para realização da orientação.

Caso não seja possível o acesso imediato com o profissional, será anotado o telefone do Usuário para que o analista retorne à ligação e efetue a orientação.

Assistência Microcomputador fornecerá orientação verbal por telefone na tentativa de solucionar dúvidas e/ou problemas relacionados ao sistema operacional e aplicativos (*) comumente utilizados do microcomputador de propriedade do Usuário.

Entende-se por sistema operacional: Windows e Linux.

Entende-se por aplicativos: Pacote Office (Word, Excel, Power Point) em todas as suas versões, Internet Explorer e Outlook Express.

O horário de atendimento relacionado a este serviço será de Segunda a Sexta-feira das 8:00h às 22:00h e aos sábados das 8:00 às 12:00h.

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

Excluem-se deste serviço:

- Softwares de aplicação específica, tais como: programas financeiros, engenharia, gráficos, médicos, ou qualquer outros que não esteja relacionado nos parágrafos supra.

- Hardwares, tais como: Placas de qualquer tipo, impressoras, monitores, leitores e/ou gravadores de CD/DVD, modem, fax modem, web cam, scanners, e/ou qualquer outro periférico que seja caracterizado como hardware.

Para os problemas que não puderem ser solucionados via telefone, orientaremos o usuário a procurar uma Assistência Técnica Especializada.

O usuário será responsável pela integridade dos dados armazenados em seu microcomputador, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não uma orientação passada pelo analista.

4.14. Serviço de locação de microcomputador

4.14.1. Serviço de Retirada e Devolução de Microcomputador

No caso de avarias no microcomputador em decorrência de evento previsto, Assistência

Microcomputador se responsabilizará pelo envio de um prestador cadastrado para retirada do aparelho avariado, bem como pelo envio do mesmo ao local para conserto indicado pelo Usuário. Após o conserto do equipamento ter sido realizado no prazo de até 7 (sete) dias, Assistência Microcomputador se responsabilizará pela retirada do mesmo no local onde foi reparado, devolvendo-o ao imóvel indicado no momento da retirada do equipamento.

O Usuário se responsabilizará pela desconexão e conexão do aparelho avariado, assim como, pelos custos referentes ao seu reparo.

O limite para este serviço será de R\$ 60,00 (sessenta reais) por evento, limitado a 02 (dois) eventos por ano.

Este serviço está disponível somente em cidades com população superior a 100.000 (cem mil) habitantes.

4.14.2. Locação de Microcomputador

Em virtude de danos causados por evento previsto, Assistência Microcomputador providenciará a locação de um microcomputador pelo prazo máximo de 7 (sete) dias. Será fornecido um microcomputador com a seguinte configuração mínima: Pentium II 400 Mhz, 64 Mb memória RAM, HD 4Gb, leitor de CD-Rom, monitor 14", sistema operacional Windows 3.X ou superior.

Notas: O fornecimento de micros com configurações superiores, ou com acessórios e periféricos diferentes dos acima mencionados, estará sujeito a disponibilidade dos prestadores de serviço da Assistência Microcomputador.

Manutenção de fiação interna (voz e dados) no caso de Manutenção do Kit Speedy & Manutenção de Modem – a ligação será transferida para a TELEFÔNICA e os serviços serão executados por esta com sua estrutura atual.

Para efetivação da locação deverão ser observadas as condições da Locadora, que poderá exigir no ato da locação caução em cartão de crédito e identificação do Usuário.

A entrega do bem locado será feita exclusivamente ao titular do cartão de crédito.

Assistência Microcomputador irá disponibilizar o equipamento em um prazo de até 24 horas, em horário comercial, excluindo-se sábados e domingos. A locação será disponibilizada somente com a retirada do bem danificado.

Este serviço está limitado a 02 (dois) eventos por ano.

Este serviço está disponível somente em cidades com população superior a 100.000 (cem mil) habitantes.

5. EXCLUSÕES

Além das exclusões previstas no item acima, deste manual:

- 5.1. Não serão concedidas as prestações de assistências previstas nos artigos anteriores, quando em decorrência de:**
 - a) Serviços solicitados diretamente pela pessoa usuária, sem prévio consentimento da Unimed Seguradora, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.**
 - b) Assistência a toda e qualquer consequência causada, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas da pessoa usuária.**
- 5.2. Excluem-se ainda as prestações e serviços derivados de:**
 - a) Atos de terrorismo, revoltas populares, greve, 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) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como:**
 - e) Inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.**
- 5.3. Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão da pessoa usuária causadas por má-fé.**

6. INACUMULABILIDADE

Os pagamentos ou reembolsos de despesas decorrentes das prestações dos serviços de assistência serão complementares às que forem pagas ao Usuário e/ou Acompanhante por serviços similares aos da Assistência Microcomputador, por terceiros responsáveis (causadores do dano) ou por coberturas de seguros de qualquer natureza, vedada a percepção em duplicidade ou cumulativa de indenizações ou benefícios previstos neste contrato.

Havendo pluralidade de garantias, de diferentes origens, que amparem os Usuários e ou Pessoas Usuárias, de forma idêntica à prestada por Assistência Microcomputador, as prestações devidas não excederão à soma dos limites indenizáveis previstos no conjunto das diversas garantias, que concorrerão proporcionalmente ao valor de cada garantia, no pagamento das indenizações e despesas decorrentes dos eventos cobertos.

Na hipótese da existência de seguros aplica-se o disposto nos artigos 1.437 e 1.439 do Código Civil Brasileiro. No entanto, isto em nada prejudicará os Usuários e/ou Acompanhantes, pois, Assistência Microcomputador lhes garantirá o atendimento adequado e as prestações dos serviços de assistência aqui descritos, e posteriormente tomará as providências de ressarcimento junto a terceiros responsáveis, se for de sua conveniência.

7. SUB-ROGAÇÃO

Efetuada o pagamento de quaisquer das prestações de assistência, Assistência Microcomputador ficará sub-rogada, até o limite do valor despendido, em todos os direitos e ações do Usuário contra aqueles que por ato, fato ou omissão, tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se o Usuário e ou Acompanhante a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação nos termos do artigo 786 do Código Civil Brasileiro (Lei 10.406 de 10 de janeiro de 2002).

8. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Conheça os canais de Comunicação que a Seguros Unimed oferece a você:

- **CENTRAL DE RELACIONAMENTO**

Atendimento Nacional: 0800 016 6633

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 20h (exceto feriados nacionais)

- **FALE CONOSCO**

[www.segurosunimed.com.br /faleconosco](http://www.segurosunimed.com.br/faleconosco)

- **OUIDORIA**

A Seguros Unimed, sempre preocupada em garantir a satisfação de seus clientes, instituiu a Ouvidoria, que tem como principal função estreitar o relacionamento com os clientes, mediante a defesa dos seus direitos, esclarecendo-os dos seus direitos e deveres, com o propósito de prevenir e solucionar conflitos.

É um canal de acesso e comunicação diferenciado, em função das suas características de autonomia, independência e imparcialidade.

Ela não substitui e nem invalida a atuação dos canais de atendimento hoje existentes na Companhia, mas está sempre pronta a atendê-lo caso não tenha obtido sucesso em seu pedido e/ou reclamação junto aos outros canais como: Fale Conosco, Central de Relacionamento e outras áreas competentes.

Por meio da Ouvidoria, os clientes podem apresentar suas solicitações que são: as manifestações, reclamações, consultas, comentários, críticas, sugestões e elogios.

Quem pode recorrer à Ouvidoria da Seguros Unimed:

Todos os segurados (Pessoas Físicas e Jurídicas), seu representante legal, procurador, beneficiários, corretores (atuando em nome dos segurados), que tenham esgotado as tentativas de solução do problema junto aos demais canais de comunicação da empresa, e que não concordem com a decisão adotada

pela área responsável e/ou não obtiveram sucesso em seus pleitos junto a Seguros Unimed, e ainda, que não tenham recorrido à esfera judicial.

Como e onde recorrer:

As manifestações direcionadas à Ouvidoria Seguros Unimed, podem ser efetuadas preferencialmente por escrito, contendo, no mínimo:

- O nome do segurado, CPF ou CNPJ, ramo do seguro, número da apólice / proposta, número do sinistro (se houver), descrição detalhada do assunto, telefone, e-mail e endereço para contato.

As manifestações podem ser enviadas das seguintes formas:

- **Pelo site:** [www.segurosunimed.com.br /ouvidoria/](http://www.segurosunimed.com.br/ouvidoria/) e preencha o formulário.
- **Por e-mail:** ouvidoria@segurosunimed.com.br
- **Por carta,** diretamente à Ouvidoria da Seguros Unimed, endereçada à: Seguros Unimed – Ouvidoria - Alameda Ministro Rocha Azevedo, 346 - Cerqueira César - São Paulo – SP - CEP 01410-901
- **Por telefone:** 0800 001 2565, no horário das 9 às 18 horas em dias úteis.
- **Presencial,** com atendimento no horário das 9 às 18 horas, em dias úteis, na sede da Seguros Unimed localizada na: Alameda Ministro Rocha Azevedo, 346 - Cerqueira César - São Paulo - SP - CEP 01410-901



Unimed Seguradora S.A. | CNPJ/MF 92.863.505/0001-06 | Reg. SUSEP 694-7
Alameda Ministro Rocha Azevedo, 366 - Cerqueira César | CEP: 01410-901 | São Paulo – SP
Atendimento Nacional: 0800 016 6633 | Telefones Contingenciais - Atendimento Nacional: (0XXDDD*) 4000-163 |
Atendimento ao Deficiente Auditivo: (0XXDDD*) 4000-1611 |
Ouvidoria: (0XXDDD*) 4000-1285 [*DDD da capital do estado do segurado] ou acesse
www.segurosunimed.com.br/ouvidoria ou ligue 0800 001 2565
www.segurosunimed.com.br