



ASSISTÊNCIA MICROCOMPUTADOR MANUAL DE ASSISTÊNCIA

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

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.

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 0555430**

ÂMBITO TERRITORIAL 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.

COBERTURAS

Estão previstos neste Contrato os seguintes serviços:

A. 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 a 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 95, 98, 2000, Me, XP e Linux.

Entende-se por aplicativos: Pacote Office (Word, Excel, Power Point) em todas as suas versões (95, 97, 2000 e XP), 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.





ASSISTÊNCIAS



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.

B. SERVIÇO DE LOCAÇÃO DE MICROCOMPUTADOR

B1. 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.

B2. 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.



Conectados
para cuidar
de você



ASSISTÊNCIAS



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.

EXCLUSÕES

Além das exclusões previstas no item A deste manual:

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.

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.

3) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão da pessoa usuária causadas por má-fé.

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



Conectados
para cuidar
de você



ASSISTÊNCIAS



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/ 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



Conectados
para cuidar
de você