

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

UNIMED
MICROCOMPUTADOR

VIDA



Parabéns,

Prezado(a) Segurado(a),

Ao contratar a **Assistência Microcomputador** para compor o seu seguro, você adquiriu uma proteção com a qualidade Seguros Unimed.

Este serviço foi estruturado com nosso fornecedor que está preparado para suprir as necessidades dos nossos Contratantes e Beneficiários com a mesma responsabilidade e transparência que a Seguros Unimed prioriza.

Indicamos a leitura desse Manual que constam as cláusulas que o regem, e nos colocamos a disposição para esclarecimentos com a habitual atenção que é nossa marca.

Agradecemos a confiança.

Atenciosamente,

Seguros Unimed

Estamos disponíveis também através de nossos canais de comunicação:

Atendimento Nacional: 0800 016 6633 das 8h às 20h em dias úteis

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611 das 8h às 20h em dias úteis

Ouvidoria: acesse www.segurosunimed.com.br/ouvidoria ou ligue 0800 001 2565 das 9h às 18h em dias úteis



SUMÁRIO

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

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.

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 0555430**

3. 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.

4. COBERTURAS

Estão previstos neste Contrato os seguintes serviços:

4.1. **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 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.

4.2. Serviço de locação de microcomputador

4.2.1. 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.

4.2.2. 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 A 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/ 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 | Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611
Ouvidoria: acesse www.segurosunimed.com.br/ouvidoria ou ligue 0800 001 2565
www.segurosunimed.com.br