

## 1. OBJETIVO

A assistência Help Line tem por objetivo auxiliar o Usuário de forma pontual, quando da ocorrência de não funcionamento ou dúvida ("Evento") de Hardware, Software e/ou Sistema Operacional de microcomputadores, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

## 2. DEFINIÇÕES

**Acesso Remoto:** serviço de uso exclusivo suporte a computadores, é realizado pela assistência Help Line, através de ferramenta de acesso remoto ao computador, mediante autorização prévia do Usuário e desde que este esteja conectado à internet.

**Assistência Help Line:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente "Assistência" ou "Serviço" quando assim referidos individualmente, ou, ainda, "Assistências".

**Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários, elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

**Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da assistência Help Line, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.

**Condições Gerais:** é o presente instrumento, onde constam as assistências, limites e condições para a prestação dos serviços da assistência Help Line.

**Contratante:** ICATU SEGUROS

**Domicílio, Imóvel ou Residência:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da assistência Help Line.

**Equipamento ou Periféricos:**

Equipamento de Help Line como CPU (disco rígido, memória, processador), monitor, Teclado e mouse, caixas de som, cabeamentos;

Dispositivos e periféricos para instalação como impressora, web cam, máquina fotográficas e scanner.

**Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Tocantins, nº 125, 3º, 5º ao 8º andares, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.

**Evento:** é a ocorrência de um fato que dê origem a utilização da assistência Help Line pelo Usuário, respeitados os limites, condições e exclusões estabelecidos em cada um dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

**Hardware:** é a parte física do computador, para a prestação dos serviços de assistência Help Line.

**Horário da Central de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Cliente, atendimento telefônico e remoto,

**Local do Evento:** local onde estiver localizada a máquina indicada pelo Usuário no momento do Evento para a prestação dos Serviços previstos nestas Condições Gerais .

**Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela assistência Help Line para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.

**Sistema Operacional:** compreende Windows (2000, Me, XP, Vista, Seven), Linux (Fedora, Debian e Mandriva), aplicável conforme plano contratado.

**Software:** é o programa de computador, para prestação de serviço de assistência Help Line considera-se o Pacote Office (Word, Excel, Power Point, Internet Explorer e Outlook Express) em todas as versões, softwares de instalação de periféricos como máquinas fotográficas, webcam, scanner e impressora.

**Usuário ou Cliente:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da assistência Help Line através do Cadastro, que tem direito aos Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais.

### 3. QUADRO RESUMO DA ASSISTÊNCIA HELP LINE:

Serviços	Forma de Atendimento	Limite
Suporte ao Usuário Windows – Nível I	Telefônico Acesso Remoto	01 (um) acionamento por Evento
Suporte ao Usuário Windows – Nível II	Telefônico Acesso Remoto	01 (um) acionamento por Evento
Suporte ao Usuário Linux – Nível I	Telefônico Acesso Remoto	01 (um) acionamento por Evento

3.1. As descrições no quadro cobrem até:

- a) 01 (um) equipamento(s) de Microcomputador por Usuário.
- b) Até 05 (cinco) acionamentos por prazo de vigência independentemente do limite de acionamentos estabelecido para cada Serviço conforme tabela acima.

### 4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

4.1. Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de quantidade, territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da assistência.

4.2. Para prestação dos serviços de assistência Help Line, é imprescindível que seja realizado o contato com a Central de Assistência antes de qualquer providência relacionada aos serviços.

4.3. Os Serviços serão prestados única e exclusivamente na língua portuguesa.

4.4. Os Serviços serão prestados para um único computador por Usuário, conforme plano de assistência contratado.

4.5. O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador indicado pela Central de Assistência sem justo motivo, bem como deverão ser observadas normas e legislações aplicáveis ao Local do Evento e ao tipo de assistência solicitada.

4.6. A assistência Help Line não se responsabiliza por quaisquer Serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador, restando certo que eventuais reembolsos ao Usuário serão efetuados desde que previamente autorizado pela Central de Assistência.

4.7. Não será prestado serviço ou pago qualquer valor no âmbito da assistência Help Line caso se constate: que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da assistência Help Line;

que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou

que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da assistência.

4.8. O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais, identificação do problema apresentado pelo Usuário e possível resolução em linha.

4.9. A assistência Help Line não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da Assistência Help Line ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

4.10. Será realizada, no máximo, a quantidade de atendimentos (telefônicos ou remotos) previstos nas Condições Gerais.

## 5. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

---

5.1. O Usuário terá direito aos serviços da assistência Help Line nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

5.2. Para utilização da assistência Help Line, o Usuário deverá seguir, SEMPRE, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da assistência:

Contatar a Central de Assistência e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da assistência contratada;

Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;

Providenciar, quando necessário, o envio de documentos solicitados pela Central de Assistência para prestação dos Serviços;

Seguir as instruções da Central de Assistência e tomar as medidas necessárias a fim de solucionar ou identificar o motivo do Evento.

5.2.1. Inicialmente, a Central de Assistência tentará uma tentativa de atendimento ao Usuário pelo telefone e não havendo sucesso, e sendo possível tecnicamente, o Usuário poderá ser direcionado a um atendimento via Acesso Remoto.

5.3. A assistência Help Line poderá ser acionada por meio da Central de Atendimento **0800 026 1900**.

Os serviços da assistência Help Line serão prestados conforme os horários a seguir estabelecidos:

**Horário de Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;**

5.4. Para que o Usuário seja elegível à utilização da assistência Help Line, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;

O Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro

5.5. Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da assistência Help Line.

5.6. O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador.

## 6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

---

6.1 O prazo de vigência da assistência Help Line vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 6.2 abaixo.

6.2. Em complemento ao disposto no item 6.1 acima, a assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;

quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;

quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;

Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

## 7. ÂMBITO TERRITORIAL

---

7.1. O serviço de assistência Help Line será prestado ao Segurado em todo o território nacional.

7.2. O Serviço será prestado apenas em cidades brasileiras com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades ou aquelas sem infraestrutura, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o Serviço.

7.3. Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, se torne impossível a sua efetivação.

## 8. FORMAS DE ATENDIMENTO:

8.1. A assistência Help Line atenderá os Usuários das seguintes formas, desde que cobertas pelo plano contratado, conforme item 3 destas Condições Gerais:

### 8.2. Atendimento Telefônico

8.2.1. A assistência Help Line fornecerá orientação verbal por telefone ao Usuário na tentativa de solucionar suas dúvidas e/ou problemas, conforme limites e descrição de serviços especificados nestas Condições Gerais.

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

8.2.3. A assistência Help Line irá auxiliar o Usuário, porém a solução através do chamado telefônico dependerá do problema e do grau de seu conhecimento técnico do Usuário (se iniciante ou avançado).

8.2.4. O Usuário será responsável pela integridade dos dados armazenados em seu microcomputador e demais equipamentos, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não uma orientação passada pela assistência Help Line.

### 8.3. Atendimento via Acesso Remoto (exclusivo para computadores)

8.3.1. Caso o Usuário esteja conectado a internet e mediante a autorização do mesmo, a assistência Help Line iniciará o acesso remoto ao microcomputador do Usuário para que possa identificar o problema de forma mais precisa.

8.3.2. A assistência Help Line irá auxiliar o Usuário, porém a solução através do acesso remoto dependerá do problema e do grau de seu conhecimento técnico do Usuário (se iniciante ou avançado).

8.3.3. Após a realização de todo o serviço será gerado um relatório pela assistência Help Line contendo todos os passos realizados no microcomputador do Usuário, inclusive quando houver transferências de arquivos.

8.3.4. Caso o computador ainda esteja em período de garantia, a assistência Help Line no próprio atendimento telefônico, poderá não solucionar o problema, orientando o Usuário a procurar a assistência técnica do fabricante com propósito deste não perder o direito da utilização da garantia do produto.

8.3.5. Caso seja necessária a instalação de algum software – o Usuário será responsável pela existência de uma versão original do programa em questão (ex. em eventual necessidade de reparação do sistema operacional o Usuário se compromete em possuir uma versão original do software a ser utilizado). Caso contrário o Prestador estará impedido de prestar o serviço.

8.3.6. É de responsabilidade da assistência Help Line, única e exclusivamente, os custos com a mão-de-obra necessária para este Serviço e de acordo com o limite de utilização e valor de mão de obra estabelecida no momento da aquisição da assistência Help Line e previstas no item 5 destas Condições Gerais.

8.3.7. Os custos com materiais e demais equipamentos, caso necessário, são de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**IMPORTANTE: Os serviços não organizados e/ou autorizados pela prestadora de serviços, não darão direito a posterior reembolso nem indenização compensatória.**

## 9. SERVIÇOS

### 9.1. ATIVIDADES RELACIONADAS AO SUPORTE TÉCNICO:

#### 9.1.1. Suporte ao Usuário Windows – Nível I

Estão cobertos pelo Serviço de “Suporte ao Usuário Windows – Nível I” as seguintes atividades:

Atividade	Descrição
Suporte ao Microsoft Internet Explorer	Configuração geral; Configurando segurança e privacidade; Configuração de conteúdo; Configurando conectividade; Configurando programa e configuração avançada; Customizando o Internet Explorer.
Suporte ao Outlook Express	Configurando Outlook Express para e-mail; Gerenciando dados do Outlook Express; Configurando Outlook Express para grupos de notícia.
Suporte a aplicação de desktop	Explica como usar regras de resolução de problemas e

	ferramentas de suporte a usuários rodando aplicações em desktop Windows; Visão geral de suporte a aplicação de desktop. Visão geral de arquitetura do sistema Windows; Visão geral de instalação de aplicação.
Suporte ao Microsoft Office	Segurança do Office: Adicionar/exibir Editor confiável; Habilitar/desabilitar notificações de segurança; Activex no Microsoft Office; Central de Confiabilidade. Suporte a instalação do Office: Erros de fonte de instalação. Suporte a up-date do Office: Notificar e corrigir instalações corrompidas do Office; Solucionar problemas de conexão com rede. Suporte à recuperabilidade do Office. Suporte a idiomas: Solucionar problemas de idioma.
Suporte ao Microsoft Outlook	Configurando Outlook; Gerenciando dados do Outlook; Resolução de problemas com Outlook.
Suporte geral ao usuário	Suporte ao sistema operacional de desktop Windows; Ferramentas para resolução de problemas em sistemas operacional Windows.
Resolvendo item de Impressão	Visa identificar e resolver problemas de impressão; Instalação de impressora local e de rede; Resolução de problemas de drivers de impressora; Resolução de impressora e jobs de impressão; Auditando impressora.
Resolução de problemas de conectividade de rede	Visa identificar e resolver problemas de conectividade de rede; Aplicando o modelo OSI; Gerenciando endereçamento de computador; Gerenciando resolução de nome; Resolução de problemas de acesso remoto;
Demais dúvidas relacionados a utilização do Windows tais como:	Instalação de periféricos Dúvidas de utilização Outros.

9.1.1.1. Este serviço será prestado até o limite do plano de assistência Help Line contratado (conforme item 3 destas Condições Gerais).

#### 9.1.2. Suporte ao Usuário Windows – Nível II

Estão cobertos pelo Serviço de “Suporte ao Usuário Windows – Nível II” as seguintes atividades:

Atividade	Descrição
Resolução de problemas de aplicação	Explica o processo básico de instalação de aplicação e técnicas de resolução de problemas; Resolução de problemas em aplicações baseadas em MS-DOS e Win16!; Resolução de problemas em aplicações Win32!; Resolução de problemas de segurança
Resolução de problemas de instalação	Erro durante a instalação; Preparação para instalação do Windows;

	Preparando HD para instalação; Formatando HD; Processo de instalação Office; Resolução de problemas de upgrade; Resolução de problemas no processo de inicialização; Softwares governamentais e bancários.
Resolução de itens de gerenciamento de Desktop	Resolução de problemas de login; Resolução de problemas de configuração de usuário; Resolução de problemas de configuração a suporte multilíngüe; Resolução de problemas de segurança e configuração de política local; Resolução de problemas de performance de sistema; Resolução de problemas de gerenciamento de desktop.
Resolvendo problemas de arquivos e pastas	Visa identificar e resolver problemas usuários a arquivos e pastas; Resolução de problemas de acesso a arquivos e pastas; Resolução de problemas de acesso a pastas compartilhadas; Resolução de acesso a arquivos off-line.
Resolução de problemas de Hardware	Visa identificar e resolver problemas de hardware; Gerenciando drivers; Resolução de problemas em disco; Resolução de problemas de vídeo; Resolução de problemas de dispositivos de entrada e saída; Resolução de problemas de configuração avançada de gerenciamento de energia.
Resolução de problemas WIRELESS	Configuração Access Point/Router; Definição de Política de Segurança; Configuração da Rede.

9.1.2.1 Este serviço será prestados até o limite do plano de assistência Help Line contratado (conforme item 3 destas Condições Gerais).

#### 9.1.3. Suporte ao Usuário Linux – Nível I

Serão prestados pela assistência de “Suporte ao Usuário Linux – Nível I” as seguintes atividades:

Atividade	Descrição
Configuração de Rede	Configuração de Rede Lan Configuração de rede Wi-Fi Duvidas de Utilização de Navegador
Configuração de Programa de E-mail	Instalação de Programa de E-Mail Configuração de E-mail Duvidas de Utilização de E-Mail
Duvidas e Indicações de Utilização	Orientação referente a duvidas de utilização; Indicação de suporte técnico para realização de atividades avançadas.

9.1.3.1. Este serviço será prestados até o limite do plano de assistência Help Line contratado (conforme item 3 destas Condições Gerais).

## 10. EXCLUSÕES

10.1. Estão excluídos do escopo dos Serviços listados nestas Condições Gerais:

Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas Condições Gerais;

Intervenção em qualquer outra localidade que não esteja seja o endereço de Domicílio do Usuário indicado quando do envio do Cadastro pela Contratante;

Quaisquer despesas com peças/equipamentos para instalação, reposição ou para reparos;

Quaisquer despesas para obtenção de licenças ou atualização de softwares;

Despesas de qualquer natureza que extrapolem àquelas definidas nestas Condições Gerais, sejam de responsabilidade da assistência Help Line, ou ainda contratados diretamente pelo Usuário, sem prévia autorização da Central de Assistência;

Equipamentos que não sejam destinados para uso pessoal

Reformas e intervenções de engenharia civil em alvenaria e/ou na estrutura do local, imóvel ou estabelecimento;

Intervenção em locais de risco e/ou que estejam em desacordo com as leis municipais, estaduais ou federais;

Intervenções e/ou instalações que contribuam para qualquer tipo de fraude;

Solicitação de Serviços que não sejam solicitados direta e comprovadamente pelo Usuário

Instalações apresentem risco de acidentes e/ou desmoronamento, destruições ao Local de Execução dos Serviços, ou ainda, a região em volta do mesmo.

Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como: programas financeiros, de engenharia, de artes gráficas, de gráficos, de médicos e/ou medicina, ou quaisquer outros que não estejam relacionados nos parágrafos supra.

Evento decorrente por mau uso do Hardware e Software por parte do Usuário como:

Problemas no Computador:

- Não liga
- Apresenta sobre aquecimento devido a local confinado sem refrigeração

Problemas no Sistema Operacional

- O sistema operacional apresenta erro na inicialização
- Deteção de vírus
- Configuração errada de parâmetros do sistema operacional
- Falha na instalação e funcionamento de periféricos

Problemas no Monitor

- Resolução de tela
- Desgaste natural do equipamento

Não liga

Problemas no Teclado

- Teclas apagadas
- Mau contato

Problemas no Mouse

- Falha ao clicar
- Mau contato

Problemas no dispositivo de Som

- Ruídos e Chiados
- Mau contato

Problemas no cabeamento

- Mau contato
- Desgaste natural

Quaisquer despesas com mão-de-obra se não aquela indicada pela Central de Assistência e prestada pelos Prestadores Credenciados, nos estritos limites dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

Softwares não licenciados ou sem a devida documentação comprobatória.

Softwares profissionais, destinados para a utilização empresarial.

Servidores e no-Breaks.

10.2. A assistência Help Line não se responsabiliza por:

Qualquer prejuízo, dano, destruição, perda ou reclamação de responsabilidade, de qualquer espécie, natureza ou interesse desde que devidamente comprovado, que possa ser, direta ou indiretamente, consistir em, ou originado de Interpretação de Datas por Equipamentos Eletrônicos;

Falha ou mau funcionamento de qualquer equipamento e/ou programa de computador e/ou sistema de computação eletrônica de dados em reconhecer e /ou corretamente interpretar e/ou processar e/ou distinguir e/ou salvar qualquer data como a real e correta data de calendário, ainda que continue a funcionar corretamente após aquela data;

Qualquer ato, falha, inadequação, incapacidade, inabilidade ou decisão do Usuário ou de terceiro, relacionado com a não utilização ou não disponibilidade de qualquer propriedade ou equipamento de qualquer tipo, espécie ou qualidade, em virtude do risco de reconhecimento, interpretação ou processamento de datas de calendário.

## 11. DISPOSIÇÕES FINAIS

---

11.1. O Usuário se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela assistência Help Line.

11.2. Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da assistência Help Line deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação.

11.3. Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos despendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

11.4. Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:

Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente;

Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

11.5. Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas (i) em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e (ii) em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

11.6. Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

11.7. O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

## 12. SUB-ROGAÇÃO

---

12.1. Após o reembolso dos prestadores de serviços ou outras despesas, a prestadora de serviços fica sub-rogada nos correspondentes direitos do Segurado contra aqueles que por ato, fato, ou omissão tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se o Segurado a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação.

12.2. O Segurado compromete-se a restituir à prestadora de serviços toda importância que tenha recebido por parte do causador dos danos e/ou de seu seguro, em função de liquidação da indenização a qual o Segurado tiver direito, até os limites assumidos pela prestadora de serviços.

12.3. Caso o Segurado se negue a prestar colaboração ou a sub-rogar tais direitos, a prestadora de serviços estará automaticamente desobrigada a abonar os gastos originados da assistência.

**IMPORTANTE: Caso o Segurado contrate mais de uma proposta de adesão do produto, o serviço de Assistência Help Line não terá acumulação de coberturas para os serviços informados.**