

CONDIÇÕES GERAIS DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA HELP DESK PLANO 1

1. QUADRO RESUMO DE SERVIÇOS

ITEM	SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
2.1	Suporte Remoto Informática	<ul style="list-style-type: none">• 01 (um) equipamento por vigência.• Não há limite de utilização.
2.2	Suporte Remoto Celular	<ul style="list-style-type: none">• 01 (um) equipamento por vigência.• Não há limite de utilização.
2.3	Suporte Remoto Tablet	<ul style="list-style-type: none">• 01 (um) equipamento por vigência.• Não há limite de utilização.
2.4	Suporte Remoto GPS	<ul style="list-style-type: none">• 01 (um) equipamento por vigência.• Não há limite de utilização.
2.5	Suporte Remoto Equipamento de Áudio e Vídeo	<ul style="list-style-type: none">• 01 (um) equipamento por vigência.• Não há limite de utilização.
2.6	Suporte Remoto Videogames	<ul style="list-style-type: none">• 01 (um) equipamento por vigência.• Não há limite de utilização.

2. SERVIÇOS

2.1 SUPORTE REMOTO INFORMÁTICA

Suporte informática para resolver dúvidas ou problemas de informática, por telefone ou via acesso remoto de computadores desktop's, notebook's, netbook's e periféricos.

2.1.1 Serviços Incluídos:

- Instalação e configuração do computador, como conectar os cabos e inicializar o sistema operacional (Windows, Linux e MAC OS);
- Otimização do equipamento e instalação de periféricos como: impressoras, webcam, caixas de som, rede, wifi, dentre outros;
- Instalação de antivírus e auxílio na realização de backup's;
- Instrução na utilização do equipamento e softwares como Microsoft Word, Excel, Power Point;
- Configuração de acesso à internet, criação de email pessoal, e/ou perfil no Twitter, Orkut, MSN e Skype.

2.1.2 Serviços Não Incluídos:

- **Visita de técnico especializado;**
- **Suporte para Softwares não licenciados (Pirata);**
- **Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;**
- **Suporte de softwares de uso empresarial, no-breaks, redes empresariais, servidores empresariais;**
- **Suporte para computadores com mais de cinco anos de fabricação;**
- **Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;**
- **Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, HDs etc.);**
- **Mídia para backup (CD, DVD, etc.);**
- **Fornecimento de qualquer tipo de hardware, software ou aplicativo.**

2.1.3 Limites de Utilização

- **Serviço válido para 01 equipamento por vigência da assistência;**
- **Sem limites de utilização.**

2.1.4 Tipos de Hardware:

Configurações mínimas para atendimento:

- **Processador Pentium IV, equivalente ou superior;**
- **Memória de 512KB ou mais;**
- **Hard Disk de 80 GB ou superior.**

2.1.5 Aplicativos Assistidos:

- **Sistema operacional Windows (a partir da versão XP), Mac OS e Linux;**
- **Programas originais e homologados pelo fabricante.**

2.2 SUPORTE REMOTO CELULAR

Suporte para resolver dúvidas ou problemas do celular e/ou smartphone por telefone ou via acesso remoto.

2.2.1 Serviços incluídos

- Configurações básicas do aparelho (perfil de chamadas, despertador, fundo de tela, toques, volume, rádio, tv, etc);
- Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice e versa (fotos, músicas, vídeos);
- Orientação para ativação e uso do bluetooth, tethering e wi-fi;
- Auxílio para utilização do GPS no celular;
- Orientação para economia de bateria;
- Configuração e orientação para envio de mensagens instantâneas: SMS, MMS, BBM, Whatsapp, iMessage;
- Contatos: configuração do sincronismo (unilateral ou bidirecional), organização da agenda, edição do contato, envio do contato para outros aparelhos;
- Configuração de contas de e-mail válidas nos aparelhos. Sincronia de e-mails (unilateral ou bidirecional);
- Backup do aparelho;
- Atualizações de softwares;
- Orientação para download: App World, Apple Store, Android Market.

2.2.2 Serviços Não Incluídos

- **Visita de técnico especializado;**
- **Suporte para Softwares não licenciados (Pirata);**
- **Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;**
- **Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoal;**
- **Fornecimento de qualquer tipo de hardware, software ou aplicativo.**

2.2.3 Limites de Utilização

- **Serviço válido para 01 equipamento por vigência da assistência;**
- **Sem limites de utilização.**

2.2.4 Equipamentos Assistidos

- Celulares e Smartphones homologados por operadoras nacionais de telefonia móvel;
- Sistema Operacional Windows Mobile, iOS (iPhone), Android, Blackberry RIM, Symbian OS.



2.3 SUPORTE REMOTO TABLET

Suporte para resolver dúvidas ou problemas do tablet por telefone ou via acesso remoto.

2.3.1 Serviços Incluídos:

- Configuração inicial do equipamento, rede wifi, contas de email;
- Instruções para manuseio, utilização, download de aplicativos;
- Sincronização de contatos, calendários, bookmarks, e arquivos do smartphone para o computador e vice-versa;
- Informações para utilização do iBook;
- Orientação para atualização de softwares (updates).

2.3.2 Serviços Não Incluídos:

- **Visita de técnico especializado;**
- **Suporte para Softwares não licenciados (Pirata);**
- **Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;**
- **Suporte de softwares de uso empresarial;**
- **Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;**
- **Fornecimento de qualquer tipo de hardware, software ou aplicativo.**

2.3.3 Limites de Utilização

- **Serviço válido para 01 equipamento por vigência da assistência;**
- **Sem limites de utilização.**

2.4 SUPORTE REMOTO GPS

Suporte para resolver dúvidas ou problemas do GPS.

2.4.1 Serviços Incluídos:

- **Instruções para utilização e principais funcionalidades;**
- **Configuração de suas preferências;**
- **Configuração de rota – origem e destino;**
- **Configuração do viva-voz;**
- **Instruções para atualizações de software e mapas.**

2.4.2 Serviços Não Incluídos

- **Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;**
- **Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoal.**
- **Não há suporte presencial neste serviço.**

2.4.3 Limites de Utilização

- **Serviço válido para 01 equipamento por vigência da assistência;**
- **Sem limites de utilização.**



2.5 SUPORTE REMOTO EQUIPAMENTO ÁUDIO E VÍDEO

Suporte para resolver dúvidas ou problemas e orientações quanto ao uso dos Equipamentos Assistidos.

2.5.1 Equipamentos Assistidos

- Televisores de todos os modelos e tamanhos;
- DVD e Blu-ray players;
- Home Theaters;
- Aparelhos de som como Micro e Mini systems;
- Mídia players;
- Apple TV e Google TV;
- Conversor de TV Digital.

2.5.2 Serviços Incluídos:

- Configuração inicial para todos aparelhos de áudio e vídeo;
- Orientação para a conexão correta de cabos e fios;
- Auxílio na integração do Home Theater com a TV e demais periféricos;
- Orientação para a conexão de periféricos como DVD e Blu-ray players, videogames, home theaters e mídia players;
- Suporte remoto para configuração e utilização de todos os recursos da TV;
- Orientação para conexão de smarTVs e TVs inteligentes à internet;
- Orientação pra download, instalação e utilização de aplicativos em smarTVs e TVs inteligentes como Netflix*, Skype*, You Tube* entre outros;
- Orientação para sintonização de canais de TV Digital;
- Orientação para utilização de recursos avançados como 3D;
- Suporte remoto e auxílio no diagnóstico de problemas ou defeitos no aparelho;
- Orientação para configuração da TV buscando a melhor qualidade de imagem possível.

2.5.3 Serviços Não Incluídos:

- **Suporte para serviços de TV por Assinatura, TV parabólica, sintonizadores de satélite digital e analógico, aparelhos não homologados pela Anatel e utilização de sinais piratas ou ilegais;**
- **Atendimento presencial na casa do cliente, seja para orientação ou instalação de qualquer equipamento;**
- **Serviço de reparo técnico ou qualquer peça como cabos, conectores, controles remotos, antenas e etc.;**
- **Troca de peças e manutenção do equipamento;**
- **Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;**
- **Serviços de alvenaria, marcenaria, e reparo de instalações elétricas.**

2.5.4 Limites de Utilização

- **Serviço válido para 01 equipamento por vigência da assistência;**
- **Sem limites de utilização.**

2.6 SUPORTE REMOTO VIDEOGAMES

Suporte para resolver dúvidas ou problemas do videogame.

2.6.1 Serviços Incluídos:

- Auxílio na conexão de fios e cabos;
- Configuração inicial do videogame;
- Instruções gerais para o manuseio e utilização do videogame;
- 3 meses de assistência remota para orientação e instruções gerais de uso do equipamento;
- Atendimento diferenciado numa linguagem que o cliente entende.

2.6.2 Serviços Não Incluídos:

- **Auxílio e instruções de manuseio do software de aplicação (Jogo) para passagem de fases, ou configurações específicas.**

2.6.3 Limites de Utilização

- **Serviço válido para 01 equipamento por vigência da assistência;**
- **Sem limites de utilização.**

3. VIGÊNCIA

O início de vigência da assistência será a partir das 24 horas da data de adesão ao seguro e terminará após 90 (noventa) dias.

4. ATENDIMENTO

4.1 O Usuário terá direito aos serviços nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

4.2 Para utilização da Assistência, o Usuário deverá contatar a Central de Assistência através dos telefones 3004 2805 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 721 2805 para demais localidades;

4.3 O atendimento remoto CDF é realizado 7 dias por semana, 24 horas por dia, incluindo feriados.