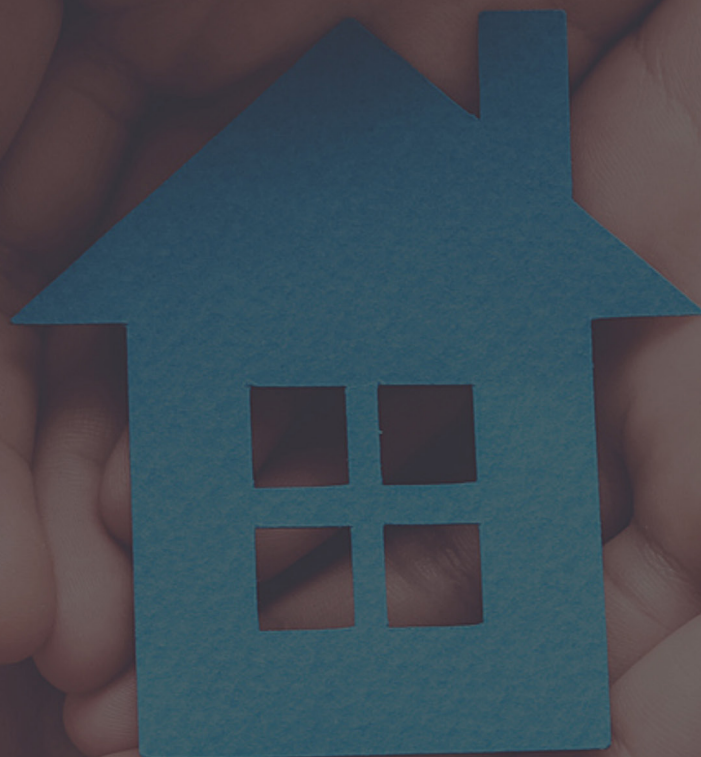




RESIDENCIAL PREMIADO

ASSISTÊNCIA 24h AMPLIADO

Seguro Residencial

SEGURO RESIDENCIAL

SUMÁRIO

RESIDENCIAL AMPLIADO + HELPDESK PREMIUM

PRAZOS / VIGÊNCIAS	4
ÂMBITO TERRITORIAL	4
SERVIÇOS EM DECORRÊNCIA DE SINISTROS	4
SERVIÇOS EM DECORRÊNCIA DE PROBLEMAS EMERGENCIAIS	7
SERVIÇOS ESPECIAIS	8

HELP DESK COM VISITA

APRESENTAÇÃO	11
OBJETO	11
PRAZOS / VIGÊNCIAS	11
ÂMBITO TERRITORIAL	11
SERVIÇOS	11
EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS	12
PERDA DE DIREITO AOS SERVIÇOS CONTRATADOS	12
APRESENTAÇÃO	12
OBJETO	12
PRAZOS / VIGÊNCIAS	13
ÂMBITO TERRITORIAL	13
SERVIÇOS	13
EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS	15
REGULAMENTO ASSISTÊNCIA HELP DESK SEM VISITA TÉCNICA	15
PERDA DE DIREITO AOS SERVIÇOS CONTRATADOS	15

RESIDENCIAL AMPLIADO + HELPDESK PREMIUM**PRAZOS / VIGÊNCIAS**

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

ÂMBITO TERRITORIAL

A assistência abrangerá o território brasileiro, desde que respeitadas as condições constantes neste Regulamento.

SERVIÇOS EM DECORRÊNCIA DE SINISTROS

Os serviços descritos a seguir serão prestados quando decorrentes de sinistros previstos e amparados pela Condições Gerais da Assistência 24hs.

Limpeza da Residência

Se, em decorrência de sinistro devidamente coberto pela Condições Gerais, houver a necessidade do envio de profissionais de limpeza à Residência Assistida, a Assistência 24hs se responsabilizará pelas despesas daí advindas, observados os limites descritos na Tabela de Franquias e Limites deste Regulamento.

R\$ 250,00/evento, até 2 eventos por vigência .

Hospedagem Alternativa

Quando for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel em consequência de sinistro coberto pela Condições Gerais, será providenciada pela Assistência 24hs a reserva e pagamento de diárias de hotel para acomodação do Usuário e seus beneficiários.

A escolha do hotel será feita pela Assistência 24hs, devendo localizar-se o mais próximo possível da Residência Assistida. As despesas de locomoção e respectivo retorno correrão por conta do Usuário e/ou seus beneficiários.

R\$ 100,00/diária, até 4 diárias, total de até R\$ 400,00.

Transporte Escolar

Em complemento ao serviço descrito no subitem HOSPEDAGEM ALTERNATIVA, a Assistência 24hs arcará com as despesas de transporte dos filhos do Usuário, menores de 14 (quatorze) anos, no trajeto compreendido entre o hotel/escola/hotel, pelo período que a família estiver hospedada, observados os limites descritos na Tabela de Franquias e Limites deste Regulamento e desde que a escola esteja no mesmo município da residência assistida.

R\$ 200,00 durante a hospedagem alternativa, até 2 eventos por vigência

Despesas com Restaurante e Lavanderia

Quando for verificada impossibilidade de habitação da cozinha ou da área de serviço da Residência Assistida, que tenham ficado inutilizados em consequência de sinistro devidamente coberto pela Condições Gerais, a Assistência 24hs reembolsará ao beneficiário as despesas comprovadamente tidas com restaurantes e lavanderias. R\$ 400,00, mediante comprovação das despesas.

Mudança e Guarda-Móveis

Quando for verificada a impossibilidade de habitação da Residência Assistida em consequência de sinistro devidamente coberto pela Condições Gerais e, existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a mudança temporária dos moradores, a As-

sistência 24hs se encarregará do frete da mudança até a nova moradia provisória, e ainda da guarda dos objetos e bens que não possam ser transferidos ou que não possam permanecer no local do risco. R\$ 600,00/serviço, durante 30 dias, até 2 eventos por vigência.

Guarda do Domicílio

Se, em decorrência de sinistro devidamente coberto pela Condições Gerais, a Residência Assistida ficar vulnerável, com danos às fechaduras, janelas, portas ou qualquer outro ponto de acesso ao imóvel, a Assistência 24hs providenciará a sua vigilância, se necessário. Até 3 dias de vigilante, limitado até R\$150,00/dia, até 2 eventos por vigência.

Chaveiro - Sinistro

Se, em decorrência de sinistro devidamente coberto pela Condições Gerais, a Residência Assistida ficar vulnerável, com danos às suas fechaduras ou portas, a Assistência 24hs providenciará o envio de um profissional para execução do conserto emergencial.

Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas, guarda-roupas, assim como das janelas internas da Residência Assistida. Sinistro: R\$ 200,00/evento, até 2 eventos por vigência.

Regresso Antecipado

Se o Usuário se encontrar em viagem e, em decorrência de sinistro devidamente coberto pela Condições Gerais, for necessário seu regresso à Residência Assistida, a Assistência 24hs colocará à sua disposição uma passagem aérea para o seu retorno ao local do evento. Este serviço somente poderá ser acionado quando a localização do Usuário for superior a 300 (trezentos) km da Residência Assistida, ou se o trajeto rodoviário tiver duração superior a 5 (cinco) horas. 1 passagem aérea classe econômica, só ida, até o total de R\$ 500,00.

Recuperação do Veículo

Em complementação ao serviço descrito no subitem REGRESSO ANTECIPADO, a Assistência 24hs providenciará o retorno do Usuário ao local onde deixou o veículo para recuperá-lo, pelo meio que julgar mais adequado.

1 passagem aérea classe econômica, só ida, até o total de R\$ 500,00.

Remoção Inter Hospitalar

Se, em decorrência de sinistro devidamente coberto pela Condições Gerais resultarem feridos em que, após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes, seja verificada pela equipe médica responsável a necessidade de remoção do Assistido e seus dependentes para uma unidade hospitalar mais apropriada, a Assistência 24hs providenciará esta remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação. As despesas deste serviço estão limitadas ao custo do meio de transporte utilizado na Remoção Inter Hospitalar. R\$ 1.500,00, 1 evento por vigência.

Locação de Eletrodomésticos

Se, em decorrência de sinistro devidamente coberto pela Condições Gerais, forem danificados quaisquer dos eletrodomésticos relacionados a seguir, cuja falta afete a rotina cotidiana da família, a Assistência 24hs se responsabilizará pela locação dos aparelhos necessários para sua substituição: Fogões; Refrigeradores;

Freezers; Máquinas de lavar roupas; Máquinas de secar roupas; Lava-louças; Forno de micro-ondas. R\$ 60,00/dia, até 4 dias, até 2 eventos por vigência.

Baby-Sitter

Se, em consequência de sinistro ocorrido na Residência Assistida, o Usuário ou Beneficiário sofrer danos físico de natureza grave e tiver que permanecer hospitalizado por período superior a 1 (um) dia, e se não houver nenhum outro adulto ou familiar que possa tomar conta de seus filhos menores de 14 (quatorze) anos, a Assistência 24hs providenciará a contratação de uma baby-sitter, em caráter provisório, que o possa substituir.

A responsabilidade da Assistência 24hs limita-se à contratação da baby-sitter até que alguém de confiança do Usuário seja localizado para tomar conta das crianças. R\$ 100,00/dia, até 3 dias, até 2 eventos por vigência.

Faxineira Provisória

Se, em consequência de sinistro ocorrido na Residência Assistida a pessoa responsável pelos afazeres domésticos da residência (dona-de-casa) sofrer danos físico de natureza grave, e tiver que permanecer hospitalizada por período superior a 3 (três) dias, a Assistência 24hs providenciará a contratação de uma faxineira, em caráter provisório, que a possa substituir.

A responsabilidade da Assistência 24hs restringe-se aos custos de contratação da faxineira, observados os limites descritos neste regulamento. Âmbito Territorial: Este serviço será prestado para as cidades de São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ), Belo Horizonte (MG), Curitiba (PR), Brasília (DF) e Recife (PE). R\$ 200,00, até 2 eventos por vigência.

Guarda de Animais de Estimação

Se, em consequência de sinistro ocorrido na Residência Assistida for necessária a desocupação do imóvel, e não houver nenhum adulto ou familiar do Usuário que possa tomar conta dos seus animais domésticos, a Assistência 24hs providenciará a sua guarda, em local apropriado para esta finalidade. A responsabilidade da Assistência 24hs limita-se aos custos com a guarda dos animais, observados os limites descritos neste Regulamento. Este serviço abrange apenas os custos com a estadia dos animais, estando expressamente

excluídos de sua responsabilidade quaisquer outros gastos, tais como veterinário, tosa, banho etc. R\$ 30,00/dia,

por animal, até 3 dias e 4 animais, até 2 eventos por vigência.

Cobertura Provisória de Telhados

A Assistência 24hs adotará as providências necessárias para cobertura provisória da Residência Assistida com lona ou plástico, em decorrência de eventos previstos, a fim de proteger o seu interior, observados os limites descritos neste Regulamento. R\$ 350,00/evento, até 2 eventos por vigência.

Transmissão de Mensagens Urgentes

Quando solicitado pelo Assistido/Usuário, a Assistência 24hs se encarregará da transmissão de mensagens urgentes aos familiares e responsáveis, relacionadas ao sinistro, desde que dentro do território nacional. Sem limites.

Mão de Obra para Contenção Emergencial - Sinistro

Em caso de sinistro ocorrido na Residência Assistida, a Assistência 24hs providenciará o envio e arcará com o custo da mão de obra de profissionais capacitados para diagnosticar o problema e a execução da contenção emergencial do evento, assim como um orçamento para recuperação de danos causados, nas seguintes especialidades: en-

canador, eletricista, pedreiro, vidraceiro, marceneiro, serralheiro e pintor de paredes. Os limites indicados da Tabela de Franquias e Limites deste Regulamento para os serviços de encanador e eletricista incluem, além do custo da mão de obra, também os materiais necessários e indispensáveis à execução do serviço, excluídas as peças e/ou produtos da Residência Assistida eventualmente danificadas no evento. Encanador: R\$200,00/evento, até 4 eventos por vigência; e Demais Profissionais: R\$150,00/evento, até 4 eventos por vigência.

SERVIÇOS EM DECORRÊNCIA DE PROBLEMAS EMERGENCIAIS

Os serviços descritos a seguir serão prestados quando decorrentes de problemas emergenciais na Residência Assistida.

Mão de obra especializada

Chaveiro - Emergencial

Caso o Usuário necessite entrar na Residência Assistida e tenha perdido ou quebrado a chave dentro da fechadura da porta principal de acesso ao imóvel, ou ainda em caso de roubo ou furto da mesma, a Assistência 24hs se encarregará do envio de um chaveiro para a realização dos reparos/abertura da porta e confecção de nova chave, se necessário.

Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas, guarda-roupas, janelas internas da Residência Assistida, assim como peças que eventualmente tenham que ser substituídas. Emergência: R\$ 80,00/evento, até 4 eventos por vigência.

Eletricista - Emergencial

Em caso de falta de energia elétrica na Residência Assistida devido a uma falha ou avaria nas suas instalações elétricas, a Assistência 24hs se encarregará do envio de um profissional para a reparação emergencial necessária para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações permitir. Incluem-se neste serviço os custos decorrentes do envio do profissional, materiais (aqueles necessários e indispensáveis à execução do serviço) e mão de obra, sendo excluída a reparação de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, lâmpadas fluorescentes, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como a reparação de avarias que sofram os aparelhos de calefação, eletrodomésticos e, em geral, de qualquer avaria de aparelhos que funcionem por corrente elétrica, além de peças que eventualmente tenham que ser substituídas.

Emergência: R\$ 100,00/evento, até 4 eventos por vigência.

Chuveiros e Torneiras Elétricas (não-blindados)

Em caso de danos elétricos ocasionados por distúrbios na rede elétrica do imóvel Assistido, a Assistência 24hs se encarregará do envio de um profissional para a reparação de chuveiros e/ou torneiras elétricas, desde que não sejam blindados, em caráter emergencial. Incluem-se neste serviço os custos decorrentes de materiais básicos necessários e indispensáveis à execução do serviço, até o limite de R\$ 130,00 (cento e trinta reais) por evento, e mão de obra do profissional, excluídas peças adicionais ou materiais que excedam ao referido valor. A execução de reparos emergenciais ora referenciada restringe-se aos seguintes problemas nos dispositivos elétricos aparentes, decorrentes de problemas funcionais, ou que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão da residência: disjuntores e fusíveis danificados, interruptores defeituosos, chaves facas danificadas, tomadas queimadas, resistências de chuveiros e/ou torneiras elétricas (não blindados) que necessitam de troca, ou fiação danificada dos referidos equipamentos. Este serviço não cobre consertos relativos a danos elétricos ocasionados por queda de raio. R\$ 130,00/evento até 2 eventos por vigência.

Desentupimento

Ocorrendo entupimento de encanamentos e tubulações da Residência Assistida, a Assistência 24hs se encarregará do envio de profissionais para efetuar o serviço de desentupimento, incluídos os serviços relativos a esgotos e caixas de gordura, desde que limitados à área interna do imóvel. Incluem-se neste serviço os custos decorrentes do envio do profissional, materiais (aqueles necessários e indispensáveis à execução do serviço) e mão de obra, sendo excluídas quaisquer peças que eventualmente tenham que ser substituídas.

R\$ 200,00/evento, até 4 eventos por vigência.

SERVIÇOS ESPECIAIS

Mão de obra para conserto de eletrodomésticos (Linhas Branca e Marrom)

Em caso de quebra de quaisquer dos eletrodomésticos especificados a seguir que garantem a Residência Assistida, a Assistência 24hs se encarregará do envio de profissionais devidamente qualificados e previamente selecionados, para a realização dos consertos que se façam necessários. Os serviços serão prestados em horário comercial (respeitada a disponibilidade dos prestadores) para os seguintes tipos de eletrodomésticos:

Fogões; Refrigeradores; Freezers; Máquinas de lavar roupas; Máquinas de secar roupas; Lava-louças; Forno de micro-ondas; Tanquinho; Centrífuga de Roupas; Depurador de Ar; Exaustor de Ar; Frigobar; Ar Condicionado;

Ventilador de Teto; Televisão; Videocassete; Aparelho de Som; DVD; Aparelho de Telefone.

Incluem-se neste serviço os custos decorrentes do envio do profissional, materiais (aqueles necessários e indispensáveis à execução do serviço) mão de obra e peças. R\$ 250,00 por evento, até 2 eventos por vigência, para aparelhos com até 10 anos de fabricação.

Observações:

- a) Somente serão passíveis de reparos os equipamentos com até 10 (dez) anos de fabricação, comprovados através de nota fiscal ou pelo modelo do aparelho;
- b) Este serviço está disponível somente em cidades com população superior a 100.000 habitantes. Para as localidades com menor número de habitantes, o usuário terá direito ao serviço através de reembolso, desde que obtenha prévia autorização da Assistência 24hs para a execução dos reparos. O limite máximo de reembolso por mão de obra é de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, para até 2 (duas) ocorrências por vigência;
- c) Estão excluídos os serviços solicitados para reparo em aparelhos diferentes dos especificados neste contrato e relacionados neste item;
- d) Estão excluídos deste serviço os equipamentos que estejam fora de linha, isto é, para os quais não seja possível encontrar peças à venda no mercado;
- e) Este serviço não será prestado para produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil;
- f) Estão excluídos os serviços para reparos de danos causados por transportes interno ou externo; e
- g) Este serviço não inclui revisão geral e limpeza de equipamentos.

Manutenção do Imóvel

Quando solicitado pelo Usuário para fins de manutenção da Residência Assistida, a Assistência 24hs providenciará o envio de profissionais para elaboração de orçamento e

execução dos serviços das seguintes especialidades: pedreiro, vidraceiro, marceneiro, seralheiro, pintor de paredes, eletricista, encanador/desentupimento e chaveiro.

A responsabilidade pela aprovação do orçamento e pagamento integral dos serviços executados é exclusivamente do Usuário, assim como pela aquisição dos materiais e peças necessários à sua execução.

Os serviços serão prestados em horário comercial, respeitada a disponibilidade dos prestadores.

A Assistência 24hs garantirá a qualidade dos serviços prestados pelos profissionais por ela indicados por um período de 90 (noventa) dias após o término de sua execução. Sem limites

Consultoria Orçamentária

Quando solicitado pelo Usuário para fins de manutenção da Residência Assistida, a Assistência 24hs informará custos aproximados de material e mão de obra para execução de serviços básicos no imóvel, tais como pedreiro,

marceneiro, vidraceiro, pintor etc. Sem limites.



+ Help Desk - Premium

RESIDENCIAL PREMIADO

ASSISTÊNCIA 24h

Help Desk - Premium

HELP DESK COM VISITA**APRESENTAÇÃO**

A contratação dos serviços de Assistência Help Desk Com Visita Técnica complementam os benefícios obtidos ao contratar sua Assistência 24hs, proporcionando maior tranquilidade para o Segurado e sua família. Para acionamento deste serviço, ou maiores detalhes, contamos com uma Central de Atendimento qualificada para sanar seus questionamentos, através do fone 0800 770 0341.

OBJETO

A prestação de serviços da Assistência Help Desk Com Visita Técnica, relacionados no item SERVIÇOS deste Regulamento ficam condicionados à ocorrência de eventos previstos e cobertos pela Assistência 24hs e/ou de eventos não cobertos na Apólice, desde que:

- a)** Ocorram no período de vigência da Apólice;
- b)** Caracterizem uma situação de emergência;
- c)** Limitem-se às áreas privativas da Residência Assistida; e
- d)** Sejam comunicados à Assistência 24hs por telefone imediatamente após a ocorrência através do telefone 0800 770 0341.

Estão excluídos da prestação de serviços os eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, embora cobertos pela Assistência 24hs, são objeto de assistência técnica especializada.

PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

ÂMBITO TERRITORIAL

A assistência abrangerá, em território brasileiro, apenas cidade com mais de 300 mil habitantes, respeitadas as condições constantes neste Regulamento e observado o contido no item EXCLUSÕES DO SERVIÇO.

SERVIÇOS

Os serviços descritos a seguir serão prestados quando da necessidade do Segurado e desde que contratados e amparados pela Assistência 24hs.

Visita in House

Envio de um técnico qualificado para resolver, desde que possível, o problema no Desk Top ou Lap top, quando este não for solucionado por telefone.

Importante: Qualquer despesa com materiais será responsabilidade do usuário; e o técnico é exclusivamente para serviços de informática (Desk top e Lap top), não sendo enviado para os demais serviços.

Exclusão Específica: GPS, Smartphone, Celulares, Foto e Vídeo, Games, iPad, Tablet, Home Theater, TV's.

Limite: 01 (uma) visita ao ano limitado à R\$ 100,00 (cem reais) por evento: Problema emergencial não solucionado por telefone.

EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS

6.1. Além das exclusões já mencionadas neste Regulamento, consideram-se também como excluídos dos serviços de Assistência:

- a)** Serviços solicitados diretamente pelo Usuário ou Beneficiário, sem prévio consentimento da Assistência 24hs, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;
- b)** Imóveis utilizados parte como estabelecimentos comerciais, parte como residência, ou vice-versa, seja pelo Usuário ou por terceiros; e c) Atos praticados por ação, omissão ou má-fé do Usuário e/ou Beneficiário.

6.2. Excluem-se ainda o atendimento nos seguintes casos fortuitos ou de força maior:

- a)** Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, 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)** Eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou de radioatividade;
- d)** Confisco, requisição ou danos produzidos na Residência Assistida por ordem de governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída; e
- e)** Eventos decorrentes dos seguintes fenômenos da natureza, de caráter extraordinário: terremotos, erupções vulcânicas, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos etc.

PERDA DE DIREITO AOS SERVIÇOS CONTRATADOS

A Assistência 24hs cancelará automaticamente o direito aos serviços previstos nos respectivos planos contratados sempre que:

- a)** O Usuário causar ou provocar intencionalmente fatos que deem origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento; e
- b)** O Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas para obtenção de qualquer serviço.

APRESENTAÇÃO

A contratação dos serviços de Assistência Help Desk Sem Visita Técnica complementam os benefícios obtidos ao contratar sua Assistência 24hs, proporcionando maior tranquilidade para o Segurado e sua família.

Para acionamento deste serviço, ou maiores detalhes, contamos com uma Central de Atendimento qualificada para sanar seus questionamentos, através do fone 0800 770 0341.

OBJETO

A prestação de serviços da Assistência Help Desk Sem Visita Técnica, relacionados no item SERVIÇOS deste Regulamento ficam condicionados à ocorrência de eventos previstos e cobertos pela Assistência 24hs e/ou de eventos não cobertos, desde que:

- a)** Ocorram no período de vigência da Apólice;
- b)** Caracterizem uma situação de emergência;
- c)** Limitem-se às áreas privativas da Residência Assistida; e
- d)** Sejam comunicados à Assistência 24hs por telefone imediatamente após a ocorrência através do telefone 0800 770 0341.

Estão excluídos da prestação de serviços os eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, embora cobertos pela Assistência 24hs, são objeto de assistência técnica especializada.

PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

ÂMBITO TERRITORIAL

A assistência abrangerá o território brasileiro, desde que respeitadas as condições constantes neste Regulamento e observado o contido no item EXCLUSÕES DO SERVIÇO.

SERVIÇOS

Os serviços descritos a seguir serão prestados quando da necessidade do Segurado e desde que contratados e amparados pela Assistência 24hs.

Desk top e Lap top

- Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hd's externos e outros similares;
- Orientações para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos;
- 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;
- Diagnósticos de problemas com o hardware do microcomputador (Desk top / Lap top);
- Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação);
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet;
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, Outlook Express);
- Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo usuário. (Ex: atualizações de anti-vírus, limpeza de discos);
- Suporte à instalação de rede weireless; e
- Suporte a procedimentos de backups.

Limite: Sem Limite Evento: Atendimento Remoto

GPS

- Instrução por telefone ao usuário para instalação do equipamento, incluindo conexões de cabos, configurações gerais do aparelho e orientação para utilização das principais funções;
- Orientação para configurações pessoais do produto;
- Suporte e configuração de Rota – Origem e Destino;
- Configurações gerais do Viva-voz; e
- Instruções para a atualização de softwares de mapas.

Limite: Sem Limite Evento: Atendimento Remoto

Smartphone e Demais Aparelhos Celulares

- Configuração de Smartphones (iPhone, Blackberry);
- Instruções gerais de manuseio e utilização; e
- Sincronização de Smartphone e computador: contatos, calendários, bookmarks e arquivos.

Limite: Sem Limite Evento: Atendimento Remoto

Foto e Vídeo

- Instalação por telefone de câmeras digitais e filmadoras;
- Conexão com o computador;

Games

- Instalação por telefone de videogames (Nintendo, Wiii, Xbox e Playstation) com a televisão;
- Conexão do game com a internet;
- Configuração para utilizações de software; e
- Instruções gerais de uso do hardware.

Limite: Sem Limite Evento: Atendimento Remoto

iPad / Tablet

- Instruções gerais de manuseio e utilização;
- Configuração inicial do equipamento: rede wifi, contas e e-mail;
- Instruções para download de aplicativos;
- Sincronismos com o computador, contatos, calendários e bookmarks; e
- Informações de utilização do iBook: salvando bookmarks, dicionário, busca da palavra na internet.

Limite: Sem Limite Evento: Atendimento Remoto

Instalação de Home Theater, TV's Plasma, LCD e demais TV's

- Instrução por telefone ao usuário para instalação do equipamento, incluindo conexões de cabos, configurações gerais do aparelho e orientação para utilização das principais funções;
- O suporte técnico por telefone inclui: Receiver / Amplificador; Caixas Acústicas; DVD Player ou Blu-Ray Player;

TV de LCD, LED ou Plasma; Projetor.

- Auxiliamos por telefone na integração do Sistema de Home Theater com os serviços de TV por assinatura, incluindo Cabo Digital, Cabo Analógico e DTH – Direct-to-Home (serviço digital via satélite); e
- Orientamos também por telefone a integração do Sistema de Home Theater com TV Aberta, incluindo

transmissão digital ou analógica, terrestre ou via satélite: ISDB-T (Serviço Integrado de Transmissão Digital Terrestre); UHF, VHF; Banda C.

Limite: Sem Limite Evento: Atendimento Remoto

EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS

Além das exclusões já mencionadas neste Regulamento, consideram-se também como excluídos dos serviços de Assistência:

- a)** Serviços solicitados diretamente pelo Usuário ou Beneficiário, sem prévio consentimento da Assistência 24hs, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;
- b)** Imóveis utilizados parte como estabelecimentos comerciais, parte como residência, ou vice-versa, seja pelo Usuário ou por terceiros; e
- c)** Atos praticados por ação, omissão ou má-fé do Usuário e/ou Beneficiário.

REGULAMENTO ASSISTÊNCIA HELP DESK SEM VISITA TÉCNICA

Excluem-se ainda o atendimento nos seguintes casos fortuitos ou de força maior:

- a)** Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, 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)** Eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou de radioatividade;
- d)** Confisco, requisição ou danos produzidos na Residência Assistida por ordem de governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída; e
- e)** Eventos decorrentes dos seguintes fenômenos da natureza, de caráter extraordinário: terremotos, erupções vulcânicas, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos etc.

PERDA DE DIREITO AOS SERVIÇOS CONTRATADOS

A Assistência 24hs cancelará automaticamente o direito aos serviços previstos nos respectivos planos contratados sempre que:

- a)** O Usuário causar ou provocar intencionalmente fatos que deem origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento; e
- b)** O Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas para obtenção de qualquer serviço.