



GENERALI
Brasil Seguros

Descritivo de Assistência Help Line

Versão_ 03/2016



Descritivo de Assistência Help Line – Generali Brasil Seguros**Como solicitar a Assistência Help Line:**

Para acionar o serviço de Assistência Help Line o segurado – Empresa Estipulante do Seguro -, deverá ligar para a Central de Atendimento por meio dos seguintes números:

Regiões Metropolitanas: 3004-5858

Demais Regiões: 0800 70 70 211

No Exterior a cobrar: 55 11 4133-9287

1. Objetivo

O Serviço de Assistência Help Line tem por objetivo auxiliar o segurado – Empresa Estipulante do Seguro - de forma pontual, quando da ocorrência de não funcionamento ou dúvida (“Evento”) de Hardware, Software e/ou Sistema Operacional de microcomputadores, respeitar os termos, condições e limites deste Descritivo.

2. Cobertura

Individual, cobertura exclusiva para o endereço de risco da empresa.

3. Garantias

A Generali se responsabilizará em fornecer ao Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - Assistência Help Line em forma de atendimento telefônico, acesso remoto ou visita técnica, respeitando os termos, condições e limite descritos no item 5 desta Descritivo.

4. Limite e serviços

ASSISTÊNCIA INFORMÁTICA			
Item	Serviços	Forma de Atendimento	Limite
4.1.1	Suporte ao Usuário Windows – Nível I	Telefônico	a) 1 (um) acionamento(s) por Evento
		Acesso Remoto	b) Até, no máximo, 4 (quatro) acionamentos por vigência
		Visita Técnica	c) Serviço não contratado

4.1.2	Suporte ao Usuário Windows – Nível II	Telefônico Acesso Remoto	d) 1 (um) acionamento(s) por Evento e) Até, no máximo, 4 (quatro) acionamentos por vigência
		Visita Técnica	f) Serviço não contratado
4.1.3	Suporte ao Usuário Apple – Nível II	Telefônico Acesso Remoto	g) 1 (um) acionamento(s) por Evento h) Até, no máximo, 4 (quatro) acionamentos por vigência
		Visita Técnica	i) Serviço não contratado
4.1.4	Suporte ao Usuário Linux – Nível I	Telefônico Acesso Remoto	j) 1 (um) acionamento(s) por Evento k) Até, no máximo, 4 (quatro) acionamentos por vigência

5. Definições

5.1. Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- a) Atendimento Telefônico:** A central de Assistência fornecerá orientação verbal por telefone ao Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - na tentativa de solucionar suas dúvidas e/ou problemas, conforme limites e descrição de serviços especificados neste Descritivo.
- b) Acesso Remoto:** serviço de uso exclusivo suporte a computadores, realizado pela **Assistência Help Line**, através de ferramenta de acesso remoto ao computador, mediante autorização prévia do Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - e desde que este esteja conectado à internet.
- c) Assistência Help Line:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados neste Descritivo, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Central de Atendimento Generali.
- d) Central de Atendimento Generali:** é a Central de Atendimento Generali da **Assistência Help Line**, disponível conforme horário estabelecido neste Descritivo, a fim de auxiliar ao Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - quando da solicitação dos Serviços.
- e) Imóvel:** estabelecimento onde serão executados os Serviços, dentro do território nacional, especificado na apólice.
- f) Equipamento ou Periféricos:** Disco rígido, placa mãe, processador, memória, placa de vídeo, placa de rede, placa de áudio, CD/DVD-ROM (reprodutor e/ou gravador), monitor, teclado, mouse, caixas de som, cabecamentos; *webcam*, *pen drive*, máquina digital e *scanner*.
- g) Evento:** é a ocorrência de um fato que dê origem a utilização da **Assistência Help Line** pelo Segurado – Empresa Estipulante do Seguro -, respeitados os limites, condições e exclusões estabelecidas em cada um dos Serviços descritos neste Descritivo.
- h) Hardware:** é a parte física do computador, para a prestação dos serviços de **Assistência Informática**
- i) Horário da Central de Atendimento:** horário disponível pela Central de Atendimento para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Cliente, atendimento telefônico e remoto.

j) Sistema Operacional: compreende Windows (XP,Vista, Seven), Linux (Fedora, Debian e Mandriva), Apple (Mac OS), aplicável conforme plano contratado.

k) Software: é o programa de computador, para prestação de serviço de **Assistência Informática** 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 digitais, webcam, *scanner* e impressora.

l) Segurado: Segurado: é a pessoa jurídica e com residência habitual no Brasil.

6. Obrigações do Segurado – Empresa Estipulante do Seguro -

Para utilização da Assistência Help Line o segurado – Empresa Estipulante do Seguro - deverá, sempre e antes de qualquer providência, seguir os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

6.1. Contatar a Central de Atendimento Generali e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do segurado – Empresa Estipulante do Seguro - e confirmação da cobertura.

- a) Fornecer à seguradora seu nome completo, endereço e o nome do Estipulante da apólice;
- b) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Atendimento Generali providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Atendimento Generali, o envio de documentos necessários à assistência para prestação dos serviços.

6.2. Para que o segurado – Empresa Estipulante do Seguro - tenha direito à utilização da Assistência, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições;

- a) Após confirmação da cobertura técnica;
- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Atendimento Generali providencie o acionamento da Assistência;
- c) Providenciar, quando necessário, o envio de documentos solicitados pela Central de Atendimento Generali para prestação dos Serviços;
- d) Seguir as instruções da Central de Atendimento Generali e tomar as medidas necessárias a fim de solucionar ou identificar o motivo do Evento.

7. Atendimento

7.1. Inicialmente, a Central de Atendimento Generali tentará uma tratativa de atendimento ao Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - pelo telefone e não havendo sucesso, e sendo possível tecnicamente, o Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - poderá ser direcionado a um atendimento via Acesso Remoto.

7.2 A Assistência cancelada pelo Segurado – Empresa Estipulante do Seguro -, após solicitação à Central de Atendimento Generali, será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestes Descritivos.

7.3 Os serviços da **Assistência Help Line** serão prestados conforme os horários a seguir estabelecidos:

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

7.4 Para que o Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - seja elegível à utilização da Assistência Help Line, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

7.5 Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de quantidade, territorial e de valor descritos nestes Descritivos, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

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

7.7 Os Serviços serão prestados única e exclusivamente na língua portuguesa junto a Central de Atendimento Generali.

7.8 Os Serviços serão prestados para um único computador por Segurado – Empresa Estipulante do Seguro -, conforme plano de Assistência contratado.

7.9 O Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - não poderá recusar o atendimento do Prestador indicado pela Central de Atendimento Generali sem justo motivo, bem como deverão ser observadas normas e legislações aplicáveis ao Local do Evento e ao tipo de Assistência solicitada.

7.9.1 Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos neste Descritivo serão de responsabilidade exclusiva do Segurado – Empresa Estipulante do Seguro -, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito neste Descritivo, contratados pelo Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - diretamente do Prestador.

7.9.2 A **Assistência Help Line** não se responsabiliza por quaisquer Serviços contratados pelo Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - diretamente do Prestador, restando certo que eventuais reembolsos ao Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - serão efetuados desde que previamente autorizado pela Central de Atendimento Generali.

7.9.3 Os serviços da Assistência Informática serão prestados de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura de profissionais adequada e disponível e a natureza do Evento. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos serviços de assistência, o Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - será instruído pela Central de Atendimento Generali sobre como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos neste Descritivo.

7.9.4 Não será prestado serviço ou pago qualquer valor no âmbito da Assistência Informática caso se constate:

- a) que o Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - não preenche os requisitos de elegibilidade descritos neste Descritivo para o acionamento da **Assistência Help Line**;
- b) que o Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) que o Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

7.9.5 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 Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - e possível resolução em linha.

7.9.6 A Assistência Informática 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 Informática ou coloquem em risco a segurança do Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - ou terceiros.

7.9.7 Será realizada, no máximo, a quantidade de atendimentos (telefônicos ou remotos) previstos neste Descritivo.

8. OS SERVIÇOS

8.1 ATIVIDADES RELACIONADAS AO SUPORTE TÉCNICO:

8.1.2 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 relacionadas a utilização do Windows tais como:	▪ Instalação de periféricos ▪ Dúvidas de utilização ▪ Outros.

8.1.3 Este serviço será prestado até o limite do plano de Assistência Informática contratado (conforme item 4 deste Descritivo).

8.1.4 Suporte ao Usuário Windows – Nível II

8.1.5 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 multilíngue; ▪ 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.

8.1.6 Este serviço será prestado até o limite do plano de Assistência Informática contratado (conforme item 4 deste Descritivo).

8.1.7 Suporte ao Usuário Apple – Nível II

8.1.8 Serão prestados pela assistência de “Suporte ao Usuário Apple – Nível II” as seguintes atividades:

Atividade	Descrição
Suporte ao navegador Safari	- A janela do navegador da web Safari 4. - Adicionando favoritos. - Ajustando o tamanho da janela do Safari. - Apagando o histórico. - Ativando o preenchimento automático. - Ativar ferramentas do desenvolvedor. - Bloqueie as janelas pop-up. - Busca Completa de Histórico. - Campo de Busca SnapBack. - Campo Inteligente de Endereço (URL). - Campo Pesquisa inteligente. - Cover Flow. - Criando widgets do Dashboard. - Defina uma página inicial.

	▪ Enviando páginas da web por e-mail. ▪ Informar a Apple sobre problemas e enviar comentários. ▪ Navegação Privada. ▪ Personalize a barra de ferramentas. ▪ Pesquisando palavras em uma página. ▪ Top Sites (sites mais pertinentes). ▪ Usando a navegação por abas. ▪ Usando os feeds RSS. ▪ Zoom de página inteira para alterar o tamanho do texto e dos gráficos da página da web.
Solução de problemas de instalação, inicialização e login	▪ Problemas como: a única opção de instalação disponível apresentada é Apagar e Instalar. ▪ Problemas como: após executar a instalação de uma atualização do Leopard, uma conta de Administrador pode ser transformada em uma conta padrão. ▪ Problemas como: depois de concluir a instalação de atualização do Leopard e de reiniciar o computador, talvez seja exibida uma tela azul por um longo período de tempo. ▪ Problemas como: o Assistente de Instalação é exibido inesperadamente sempre que o Mac OS X 10.5 é iniciado e continua sendo exibido após concluir todas as etapas do assistente. ▪ Problemas como: volumes de destino podem não aparecer na janela de instalação por um tempo.
Solução de problemas de impressão	▪ Adicionando uma impressora que está conectada a uma estação base AirPort. ▪ Adicionar e configurar uma nova impressora. ▪ Como conectar uma impressora à porta USB ou FireWire do computador. ▪ O driver não é instalado quando a impressora é adicionada. ▪ Para adicionar uma impressora. ▪ Para adicionar uma impressora Bluetooth. ▪ Para adicionar uma impressora IP. ▪ Para usar uma impressora que esteja conectada a um PC baseado em Windows.

	▪ Problemas como: uma mensagem de "relatório de erros" pode estar sendo impressa após cada trabalho de impressão enviado do Mac OS X 10.5 para uma impressora HP LaserJet 1200. ▪ Problemas como: depois que o computador sai do modo sleep, a impressora compartilhada não está mais aparecendo na sua lista de impressoras. ▪ - Problemas como: não consegue imprimir na sua impressora. ▪ - Problemas como: uma impressora a jato de tinta da Canon com scanner embutido não digitaliza no Leopard.
Alterando ou redefinindo a senha de uma conta	▪ Como redefinir a senha de um usuário. ▪ Como redefinir a senha original da conta de administrador. ▪ Alterar a imagem da conta de usuário.
Compartilhamento de arquivos	▪ Selecionar pastas para compartilhar. ▪ Configurar contas de usuário e de grupos com os privilégios de acesso adequados. ▪ Escolher o protocolo de rede adequado para comunicação com o tipo de computador que está acessando os arquivos compartilhados. ▪ Unir-se a um grupo de trabalho do Microsoft Windows.
Time Machine	▪ Fazer backup com o Time Capsule pela primeira vez. ▪ Configurando o Time Machine para fazer backups. ▪ Restaurando arquivos a partir dos backups do Time Machine. ▪ Restaurando pastas ou arquivos específicos. ▪ Configurando o Time Capsule para backups do Time Machine. ▪ Acionar manualmente um backup do Time Machine. ▪ Restaurando o sistema a partir do backup. ▪ Transferir um backup do Time Machine para um novo Mac. ▪ Transferir backups do disco rígido atual para um novo.

	▪ Recuperar um arquivo ou uma pasta. ▪ Backup em AirPort Disks. ▪ Erro ao localizar o volume de backup. ▪ Quando usar o Time Machine ou o, Mac Backup para realizar um backup de dados. ▪ Erro ao montar volume de backup após alterar a senha do volume de rede.
Trabalhando com contas de usuário e preferências de Contas	▪ Tipos diferentes de contas de usuários. ▪ Redefinir a senha da conta. ▪ Criar ou modificar contas. ▪ Excluir contas. ▪ Alternar entre contas. ▪ Ativar ou desativar início de sessão automático. ▪ Configurar itens a serem abertos quando uma conta iniciar sessão (itens de login) ▪ FileVault. ▪ Solucionar problemas em certas situações com uma nova conta de usuário. ▪ Transferir arquivos de uma conta para outra no mesmo Mac.
Usar o Assistente de Migração para transferir arquivos de outro Mac	▪ Transferir arquivos usando o Assistente de Migração.
Leopard: sobre o Firewall do Aplicativo	▪ Configurar o Firewall do Aplicativo. ▪ Como fazer backup e restaurar arquivos: ○ Usando o recurso Time Machine; ○ Usando o Utilitário de Disco; ○ Fazendo backup de arquivos manualmente.
Mail	▪ Recebe e-mails, mas não envia. ▪ Configurando contas no Mail. ▪ O alerta "Não é possível enviar a mensagem por meio do servidor smtp.xxxx.com" aparece. ▪ O Mail não mostra janela de exibição, não é encerrado. ▪ Problemas como: não é possível configurar uma

	conta de e-mail do Yahoo no Mail. ▪ Atualizando o Mail.
Conectar-se à Internet, solucionar problemas de conexão e configurar uma rede pequena	▪ Conexão à internet e solução de problemas. ▪ Problemas de DNS (por exemplo, "Servidor não pôde ser encontrado"). ▪ Solução de problemas do navegador da Web. ▪ Configuração do aplicativo Mail do Mac OS X. ▪ Informações para provedores de acesso à Internet específicos. ▪ Criação de uma rede pequena. ▪ Configuração do compartilhamento de arquivos. ▪ Utilização do computador em diferentes locais. ▪ Configuração das preferências de Internet.

8.1.9 Este serviço será prestado até o limite do plano de Assistência Informática contratado (conforme item 4 deste Descritivo).

9. Suporte ao Usuário Linux – Nível I

9.1. 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.

9.2. Este serviço será prestado até o limite do plano de Assistência Informática contratado (conforme item 4 deste Descritivo).

10. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

10.1 Os Serviços serão prestados exclusivamente em território brasileiro.

10.1.2. 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.

11. EXCLUSÕES:

11.1 Estão **excluídos** do escopo dos Serviços listados neste Descritivo:

- a) Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas neste Descritivo;
- b) Intervenção em qualquer outra localidade que não esteja seja o endereço de Domicílio do Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - indicado quando do envio do Cadastro pela Generali;
- c) Quaisquer despesas com peças/equipamentos para instalação, reposição ou para reparos;
- d) Quaisquer despesas para obtenção de licenças ou atualização de softwares;
- e) Despesas de qualquer natureza que extrapolem àquelas definidas neste Descritivo, sejam de responsabilidade da Assistência Informática, ou ainda contratados diretamente pelo Segurado – Empresa Estipulante do Seguro -, sem prévia autorização da Central de Atendimento Generali.
- f) Equipamentos que não sejam destinados para uso pessoal;
- g) Reformas e intervenções de engenharia civil em alvenaria e/ou na estrutura do local, imóvel ou estabelecimento;
- h) Intervenção em locais de risco e/ou que estejam em desacordo com as leis municipais, estaduais ou federais;
- i) Intervenções e/ou instalações que contribuam para qualquer tipo de fraude;
- j) Solicitação de Serviços que não sejam solicitados direta e comprovadamente pelo Segurado – Empresa Estipulante do Seguro -;
- k) Instalações apresentem risco de acidentes e/ou desmoronamento, destruições ao Local de Execução dos Serviços, ou ainda, a região em volta do mesmo.
- l) 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.
- m) 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
 - Detecção 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

n) Visita técnica para suporte a sistema operacional Linux.

o) Quaisquer despesas com mão de obra se não aquela indicada pela Central de Atendimento Generali e prestada pelos Prestadores Credenciados, nos estritos limites dos Serviços descritos neste Descritivo.

p) Softwares não licenciados ou sem a devida documentação comprobatória.

q) Softwares profissionais, destinados para a utilização empresarial.

r) Servidores e nobreaks.

12. A Assistência Informática não se responsabiliza por:

a) 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;

b) 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;

c) Qualquer ato, falha, inadequação, incapacidade, inabilidade ou decisão do Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - 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.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1 O Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Assistência Help Line**.

12.2 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.

12.3 Os Serviços da **Assistência Help Line**, não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

12.4 Abaixo, elencam-se algumas situações em que a prestação do Serviço será suspensa:

-
- a) Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação do Serviço;
 - b) Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
 - c) Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.
 - d) Se houver instabilidade ou interrupção de sistema provedor de comunicação baseado em internet ou telefonia ou correios.

13. O Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - poderá optar por solicitar o Serviço após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito neste Descritivo.

13.1 Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Atendimento Generali, quando da autorização desta, o Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos dispendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas neste Descritivo.

13.2 Para análise de reembolso, o Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - 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 Atendimento Generali:

- a) Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Segurado – Empresa Estipulante do Seguro -;
- b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

13.4 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 Atendimento Generali.

13.5 Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados neste Descritivo e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Atendimento Generali.

13.6 O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Segurado – Empresa Estipulante do Seguro - ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Segurado – Empresa Estipulante do Seguro -.