

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS

# PROTEÇÃO VIDA HOMEM



## **Í N D I C E**

<b>1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.</b>	<b>2</b>
<b>2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA ASSISTÊNCIA 24 HORAS.</b>	<b>2</b>
<b>3. ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL (TITULAR).</b>	<b>3</b>
<b>4. HELP TECH</b>	<b>7</b>

## 1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.

Você pode acionar os serviços de assistência do seu seguro sempre que precisar, basta entrar em contato com nossa Central de Atendimento 24 horas.

### SOLICITE UM SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA



Brasil: **0800 770 5030**

No exterior: **(55 11) 3027 9603 (ligação a cobrar)**

Nossa Central de Atendimento funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana

## 2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA ASSISTÊNCIA 24 HORAS.

### PRESTADORES.

Os serviços de assistência são prestados por empresas terceirizadas. A Seguradora reserva o direito de alterar ou excluir os serviços de assistência a cada renovação, sem autorização prévia do segurado.

### VALIDADE DA ASSISTÊNCIA.

Sua assistência é válida enquanto seu seguro permanecer em vigor.

### RECLAMAÇÃO.

As reclamações referentes à prestação de serviços de Assistência deverão ser efetuadas dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento.

\* Entre em contato com o serviço de assistência 24 horas, caso não fique satisfeito com a solução, entre em contato com nossa Central de Atendimento Santander ou nossa Ouvidoria.

### RESPONSABILIDADES.

Se a contenção emergencial não for possível, a Assistência 24 Horas estará isenta de qualquer responsabilidade.

**ATENÇÃO:** A prestadora de serviços não se responsabiliza por reembolsos de despesas de qualquer natureza, por serviços providenciados diretamente pelo Segurado, exceto quando tenham sido autorizados previamente pela Assistência 24 Horas.

CONSULTE AS ASSISTÊNCIAS DO SEU SEGURO.

**3. ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL (TITULAR).**

**1. OBJETIVO DO SERVIÇO.**

**1.1. Plano Individual Morte Natural e Acidental.**

**1.1.1.** A assistência funeral individual oferece, em caso de falecimento do segurado principal, em caso de morte natural ou acidental, a prestação dos serviços até o valor máximo de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

**2. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.**

**2.1.** A assistência funeral será realizada pela Prestadora de Serviços

**Importante:** Para execução dos serviços é imprescindível que seja realizado o contato com a empresa prestadora de serviço.

**3. SERVIÇOS COBERTOS.**

**3.1. Assistência para formalidades administrativas** – a assistência é também concedida para as formalidades administrativas, vez que serão tomadas todas as providências relativas à documentação necessária ao sepultamento, podendo a família acompanhar tais medidas, se assim o quiser.

**3.2. Sepultamento ou cremação** – o sepultamento será realizado no túmulo ou no jazigo da família, ou a cremação, caso essa opção tenha sido formalizado em vida pelo segurado, observado o seguinte:

**a.** caso o Município não disponha do serviço de cremação, mas a família venha optar por esse procedimento, as despesas com o traslado até o local da cremação ficarão a cargo da família;

**b.** não estão amparadas pela assistência, as despesas com a exumação dos corpos que estejam em jazigo, quando do sepultamento;

**c. não serão prestados os serviços de assistências, quando não houver cooperação por parte dos familiares.**

**3.3. Locação de jazigo** - caso a família não disponha de local para o sepultamento, será alugado um jazigo, por um período de 3 (três) anos, a contar da data do evento; na dependência da disponibilidade existente no local, a locação é válida somente para cemitérios municipais.

**3.4. Passagem para um membro da família** - caso a família opte por fazer o sepultamento na mesma localidade do evento, e não sendo este o município de domicílio do finado, será providenciada passagem aérea na classe econômica, ou rodoviária, para que um membro da família possa acompanhar o sepultamento.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO VIDA HOMEM

---

**3.5.** Serviços de repatriamento / retorno do corpo – em caso de falecimento durante a viagem, serão atendidas as formalidades necessárias para o repatriamento / retorno do corpo, com transporte em esquite até o município de domicílio do falecido.

**3.6. Demais serviços incluídos** – os serviços de assistência funeral também concedem o que segue:

- a. urna;
- b. coroa de flores;
- c. ornamentação de urna;
- d. paramentos;
- e. mesa de condolências;
- f. velório;
- g. registro de óbito;
- h. carro funerário.

### 4. LIMITAÇÕES.

**4.1. Caso o óbito ocorra no exterior e a família opte pelo sepultamento/ cremação na localidade do evento, será providenciada uma passagem aérea (classe econômica) para um membro da família. Serão reembolsados os gastos efetuados com o sepultamento/ cremação até o limite total previsto no certificado individual de seguro, mediante entrega de comprovantes originais das respectivas despesas.**

**4.2. Caso o Segurado seja o titular de mais de um seguro ligado a garantia de assistência funeral, qualquer outra Seguradora, esta será sempre única e limitada ao seu valor total, conforme estabelecido no certificado individual de seguro. Assim, a importância especificada naquele documento não terá, em nenhuma hipótese, acrescida aquela quantia, em função de cada seguro de que o Segurado venha a ser titular.**

## 5. RISCOS EXCLUÍDOS.

Além dos riscos excluídos de todas as coberturas do seguro, definidos nas condições gerais, os serviços ora referidos não abrangem as seguintes situações:

- a. inundações, furacão, erupção vulcânica, tempestades, terremotos, movimentos sísmicos;
- b. ocorrência de irradiação decorrente de transmutação nuclear, desintegração ou radioatividade, bem como casos de força maior;
- c. traslado do corpo para cremação desde a localidade do evento até outro município onde a cremação possa ser efetuada;
- d. aquisição de jazigo;
- e. exumação dos corpos que estiverem no jazigo quando do sepultamento;
- f. nas localidades onde a legislação não permitir intervenção do serviço;
- g. em casos em que houver impedimento legal para o traslado ou sepultamento do corpo, bem como em localidades onde, por caso fortuito ou força maior, não for possível a realização dos serviços;
- h. segurados com idade superior a idade definida nas condições especiais.

## 6. CANCELAMENTO DA ASSISTÊNCIA.

6.1. Esta garantia será cancelada:

6.1.1. Na data do cancelamento da apólice;

6.1.2. Quando o Estipulante pedir, por escrito, o cancelamento desta garantia relativamente a todos os Segurados;

6.1.3. No caso de morte do Segurado principal;

6.1.4. Com a cessação da vinculação entre o Estipulante e o Segurado principal.

**7. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.**

**7.1.** A Assistência Funeral deve ser, imediatamente, solicitada pelos familiares, antes da tomada de qualquer medida, através da central de atendimento a clientes pelos telefones:

**7.2.** Na solicitação de assistência funeral, deverão ser informados os seguintes dados:

- ✓ Nome do Segurado;
- ✓ Número do CPF;
- ✓ Localidade e o número do telefone pelo qual poderão ser encontrados os familiares do finado.

**7.3.** Caso ocorram despesas de comunicação com a central de atendimento, estas serão reembolsadas mediante apresentação dos comprovantes originais dos gastos telefônicos.

**7.4.** Além dos documentos citados acima, e nas cláusulas de garantias adicionais e suplementares, a Seguradora poderá solicitar outros documentos, em caso de dúvida fundada e justificável.

**8. ÁREA TERRITORIAL.**

**8.1.** O segurado poderá ser atendido pelo serviço de assistência funeral em qualquer parte do mundo.

#### 4. HELP TECH

Help Tech <sup>1</sup>			
Serviços – Help Desk Computadores	Limites	Evento	Abrangência
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Windows e Linux;</li> <li>• Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hds externos e outros similares;</li> <li>• Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos;</li> <li>• 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;</li> <li>• Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador;</li> <li>• Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação);</li> <li>• Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet;</li> <li>• Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, Outlook Express);</li> <li>• Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo usuário. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos);</li> <li>• Suporte a Instalação da rede wireless;</li> <li>• Suporte a procedimentos de backups.</li> </ul>	Sem Limite	Problema Emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet.	Brasil

<sup>1</sup> **Horário de Atendimento:** De segunda a sexta, das 8h às 24h e sábado, domingo e feriado das 8h às 18h.

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA  
PROTEÇÃO VIDA HOMEM**

<b>Help Tech (continuação) <sup>2</sup></b>			
<b>Serviços – Help Desk GPS</b>	<b>Limites</b>	<b>Evento</b>	<b>Abrangência</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrução por telefone ao usuário para instalação do equipamento, incluindo conexões de cabos, configurações gerais do aparelho e orientação para utilização das principais funções;</li> <li>• Orientação para configurações pessoais do produto;</li> <li>• Suporte e configuração de Rota – Origem e destino;</li> <li>• Configurações gerais do Viva-voz;</li> <li>• Instruções para a atualização de softwares de mapas.</li> </ul>	Sem Limite	Conveniência	Brasil
<b>Smartphone e demais Aparelhos Celulares</b>	<b>Limites</b>	<b>Evento</b>	<b>Abrangência</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuração de smartphones (iPhone, Blackberry);</li> <li>• Instruções gerais de manuseio e utilização;</li> <li>• Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, bookmarks e arquivos.</li> </ul>	Sem Limite	Conveniência	Brasil
<b>Help Desk Foto e Vídeo</b>	<b>Limites</b>	<b>Evento</b>	<b>Abrangência</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalação por telefone de câmeras digitais e filmadoras;</li> <li>• Conexão com o computador;</li> <li>• Instruções de transferência de arquivos para o computador e vice-versa;</li> <li>• Instruções gerais de manuseio e utilização.</li> </ul>	Sem Limite	Conveniência	Brasil

<sup>2</sup> **Horário de Atendimento:** De segunda a sexta, das 8h às 24h e sábado, domingo e feriado das 8h às 18h.

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA  
PROTEÇÃO VIDA HOMEM**

<b>Assistência Help Tech (Continuação)<sup>3</sup></b>			
<b>Help Desk Games</b>	<b>Limites</b>	<b>Evento</b>	<b>Abrangência</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalação por telefone de videogame (Nintendo, Wii, Xbox e Playstation) com a televisão;</li><li>• Conexão do game com a internet;</li><li>• Configuração para utilizações de software;</li><li>• Instruções gerais de uso do hardware.</li></ul>	Sem Limite	Conveniência	Brasil
<b>Help Desk iPad</b>	<b>Limites</b>	<b>Evento</b>	<b>Abrangência</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Instruções gerais de manuseio e utilização;</li><li>• Configuração inicial do equipamento: rede wifi, contas e e-mail;</li><li>• Instruções para download de aplicativos;</li><li>• Sincronismo com o computador, contatos, calendários e bookmarks;</li><li>• Informações de utilização do iBook: salvando bookmarks, dicionário, busca da palavra na internet.</li></ul>	Sem Limite	Conveniência	Brasil

<sup>3</sup> **Horário de Atendimento:** De segunda a sexta, das 8h às 24h e sábado, domingo e feriado das 8h às 18h.

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA  
PROTEÇÃO VIDA HOMEM**

<b>Assistência Help Tech (Continuação)<sup>4</sup></b>			
<b>Help Desk Games</b>	<b>Limites</b>	<b>Evento</b>	<b>Abrangência</b>
<p>Instrução por telefone ao usuário para instalação do equipamento, incluindo conexões de cabos, configurações gerais do aparelho e orientação para utilização das principais funções.</p> <p><b>O suporte técnico por telefone inclui:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Receiver / Amplificador;</li> <li>• Caixas Acústicas;</li> <li>• DVD Player ou Blu-Ray Player;</li> <li>• TV de LCD ou Plasma;</li> <li>• Projetor;</li> <li>• Orientação 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);</li> <li>• Orientação na integração do Sistema de Home Theater com TV Aberta, incluindo transmissão digital ou analógica, terrestre ou via satélite;</li> <li>• ISDB-T (Serviço Integrado de Transmissão Digital Terrestre);</li> <li>• UHF, VHF;</li> <li>• Banda C.</li> </ul>	Sem Limites	Conveniência	Brasil
<b>Help Desk Amazon Kindle</b>	<b>Limites</b>	<b>Evento</b>	<b>Abrangência</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instruções de uso e utilização dos 5 controles (home, back, next-previous page e teclado)</li> <li>• Como criar, editar e apagar bookmarks e notas em seu livro;</li> <li>• Registro e Associação do Kindle na Amazon;</li> <li>• Ativando suas funcionalidades como Text to Speech, definições de palavras, etc.;</li> <li>• Gerenciamento de seu ebook: download de livros e documentos, conversão de arquivos pessoais (pdf e outros) para leitura no kindle;</li> <li>• Configurando os tipos de buscas: no conteúdo do livro, na internet, no Wikipédia;</li> <li>• Instruções de como navegar na internet com o kindle.</li> </ul>	Sem Limites	Conveniência	Brasil

<sup>4</sup> **Horário de Atendimento:** De segunda a sexta, das 8h às 24h e sábado, domingo e feriado das 8h às 18h.

## 1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA HELP TECH

### 1.1. DEFINIÇÕES:

**Usuário:** é a pessoa física titular ou usuária do plano de assistência a informática, contratado junto à contratante.

**Assistência:** é o serviço que será prestado pela prestadora de serviços, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

**Problema Emergencial:** Para os fins desta proposta, problema emergencial é um evento súbito, inesperado, alheio a vontade do usuário, ocasionado por um problema técnico ou pela falta de conhecimento tecnológico do usuário, que exige um atendimento rápido para auxiliar na resolução do problema, desde que tecnicamente possível.

**Limite:** é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a. Modalidade do evento;
- b. Valor máximo de cada um dos serviços;
- c. Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

### 1.2. PRAZOS E VIGÊNCIAS

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

### 1.3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

Hardware

A partir de: Processador Pentium II ou equivalente,

Memória de 256 MB RAM,

Hard Disk de 4 GB.

Assessórios

Placa de Vídeo

Placa de TV

Placa de Rede Off-Board (Realtek, 3com)

Gravador e leitor de Cd e DVD

Teclado com Interface

Mouse

Aplicativos

Sistema Operacional Windows (a partir do Windows XP e Linux)

## 1.4. SERVIÇOS.

### 1.4.1. Help Desk Microcomputadores

Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o usuário poderá acionar a Central de Atendimento operada pela prestadora de serviços que o auxiliará a solucionar o problema por telefone, desde que o problema não seja físico – peça quebrada.

#### Processos de Atendimento Telefônico

- Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Windows e Linux;
- Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hds externos e outros similares;
- Orientação 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, Anti-Vírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus pacotes de serviços;
- Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador;
- 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 antivírus, limpeza de discos);
- Suporte a Instalação da rede wireless;
- Suporte a procedimentos de backups.

**Limite:** Sem limite.

**Horário de Atendimento:** De segunda a sexta, das 8h às 24h e sábado, domingo e feriado das 8h às 18h.

**Help Desk 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;
- Instruções para a atualização de softwares de mapas.

**Limite:** Sem limite.

**Horário de Atendimento:** De segunda a sexta, das 8h às 24h e sábado, domingo e feriado das 8h às 18h.

**1.4.2. Help Smartphone e demais Aparelhos Celulares**

- Configuração de smartphones (iPhone, Blackberry);
- Instruções gerais de manuseio e utilização;
- Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, boodmarks e arquivos.

**Limite:** Sem limite.

**Horário de Atendimento:** De segunda a sexta, das 8h às 24h e sábado, domingo e feriado das 8h às 18h.

**1.4.3. Help Desk Foto e Vídeo**

- Instalação por telefone de câmeras digitais e filmadoras;
- Conexão com o computador;
- Instruções de transferência de arquivos para o computador e vice-versa;
- Instruções gerais de manuseio e utilização.

**Limite:** Sem limite.

**Horário de Atendimento:** De segunda a sexta, das 8h às 24h e sábado, domingo e feriado das 8h às 18h.

#### 1.4.4. Help Desk Games

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

**Limite:** Sem limite.

**Horário de Atendimento:** De segunda a sexta, das 8h às 24h e sábado, domingo e feriado das 8h às 18h.

#### 1.4.5. Help Desk iPad

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

**Limite:** Sem limite.

**Horário de Atendimento:** De segunda a sexta, das 8h às 24h e sábado, domingo e feriado das 8h às 18h.

**1.4.6. 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 ou Plasma;
- Projetor;
- Orientação 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);
- Orientação na 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.

**Horário de Atendimento:** De segunda a sexta, das 8h às 24h e sábado, domingo e feriado das 8h às 18h.

**1.4.7. Help Desk Amazon Kindle.**

- Instruções de uso e utilização dos 5 controles (home, back, next-previous page e teclado);
- Como criar, editar e apagar bookmarks e notas em seu livro;
- Registro e Associação do Kindle na Amazon;
- Ativando suas funcionalidades como Text to Speech, definições de palavras, etc.;
- Gerenciamento de seu ebook: download de livros e documentos, conversão de arquivos pessoais (PDF e outros) para leitura no kindle;
- Configurando os tipos de buscas: no conteúdo do livro, na internet, no Wikipédia;

- Instruções de como navegar na internet com o kindle.

Todos os serviços descritos acima serão prestados conforme abaixo:

**Tipo de Atendimento:** Remoto.

**Limite:** Sem limite.

### **1.5. FECHAMENTO DO SERVIÇO.**

A Central de Atendimento prestador de serviços utilizará todos os recursos possíveis para orientar e solucionar o problema do usuário por telefone (Atendimento Remoto). O atendimento será encerrado após a solução por telefone. Na ocorrência de novos problemas ou dúvidas, o usuário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e abrir um novo chamado. Na impossibilidade da solução do problema por telefone, o usuário será orientado a procurar um técnico o qual será de responsabilidade do usuário localizar, acionar e pagar as despesas. A Central finalizará o serviço.

#### **1.5.1. EXCLUSÕES.**

- Equipamentos com idade superior a **06 anos** de fabricação;
- Serviços solicitados por terceiros ou que não sejam pertinentes ao imóvel contratante;
- Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;
- Softwares não licenciados.
- Palmtop, manutenção de periféricos, acessórios e softwares não licenciados.
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização doméstica.
- Sistemas operacionais Unix, OS2, Mac OS e outro que não seja padrão Windows e Linux, mesmo que emulados.
- Servidores, nobreaks.
- Softwares de Jogos.