



Manual

Assistências Empresarial, Help Line e Concierge
Cartões Amex PJ

Sumário

Objetivo	3
Como proceder para acionar a sua Assistência.....	3
Limite máximo de utilização	3
Disposições Gerais da Assistência Empresarial	4
Coberturas Assistências Empresarial.....	6
Disposições gerais do Assistência Help line	8
Formas de atendimento Assistência Help Line	9
Suporte ao Usuário Apple – Nível II	11
Suporte ao Usuário Linux – Nível I.....	14
Suporte ao Usuário Smartphone¹ – Nível I.....	15
Disposições Gerais da Assistência Concierge.....	16

INTRODUÇÃO

Objetivo

Este manual tem por objetivo apresentar as informações sobre os benefícios ofertados aos portadores do Cartão Amex PJ, de acordo com a modalidade de cartão adquirido e sem custo adicional ao associado.

Este manual contém informações resumidas, por isso recomendamos a leitura integral as condições gerais disponíveis no site <https://app.seguroviagempj.com.br>

A equipe da Europ Assistance está à sua disposição 24 horas por dia, todos os dias do ano, para lhe prestar todo o apoio e orientação necessários.

Como proceder para acionar a sua Assistência

Para acionar os serviços descritos neste manual, a Europ Assistance tem à sua disposição uma central preparada para lhe prestar o melhor atendimento. Basta ligar para 0800 726 2784 (Brasil), 55 11 4133-9203 (Exterior), onde um profissional lhe atenderá e dará todas as informações necessárias para que você usufrua dos serviços destacados nesse manual.

O contato deve ser feito antes de qualquer ação, para que a Central de Atendimento possa organizar o serviço necessário.

IMPORTANTE: Os serviços não organizados e/ou autorizados pela CENTRAL DE ASSISTENCIA, não darão direito a posterior reembolso nem indenização compensatória.

Limite máximo de utilização

O limite de atendimento é estabelecido de acordo com a modalidade de cartão, respeitando o valor máximo de cada um dos serviços. Conforme informações a seguir:

ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL

Coberturas/Serviços	Limite Máximo Indenizável por Plano							
	Cartões (Físicos)					Cartões (Virtuais)		
	Corporate Green	Corporate Gold	Corporate Hotel (Físico)	Business	Business Platinum	EBTA (Virtual)	Eventos (Virtual)	Conta Hotel (Virtual)
ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL								
Encanador	Até R\$ 200,00 2 x ao ano	Até R\$ 200,00 2 x ao ano	Não Contempla	Até R\$ 200,00 2 x ao ano	Até R\$ 200,00 2 x ao ano	Não Contempla	Até R\$ 200,00 2 x ao ano	Não Contempla
Eletricista	Até R\$ 200,00 2 x ao ano	Até R\$ 200,00 2 x ao ano	Não Contempla	Até R\$ 200,00 2 x ao ano	Até R\$ 200,00 2 x ao ano	Não Contempla	Até R\$ 200,00 2 x ao ano	Não Contempla
Chaveiro	Até R\$ 200,00 2 x ao ano	Até R\$ 200,00 2 x ao ano	Não Contempla	Até R\$ 200,00 2 x ao ano	Até R\$ 200,00 2 x ao ano	Não Contempla	Até R\$ 200,00 2 x ao ano	Não Contempla
Vidraceiro	Até R\$ 200,00 2 x ao ano	Até R\$ 200,00 2 x ao ano	Não Contempla	Até R\$ 200,00 2 x ao ano	Até R\$ 200,00 2 x ao ano	Não Contempla	Até R\$ 200,00 2 x ao ano	Não Contempla
Segurança e Vigilância	Até R\$ 350,00 2 x ao ano	Até R\$ 350,00 2 x ao ano	Não Contempla	Até R\$ 350,00 2 x ao ano	Até R\$ 350,00 2 x ao ano	Não Contempla	Até R\$ 350,00 2 x ao ano	Não Contempla
Apoio Agendamento de taxi	Serviço	Serviço	Não Contempla	Serviço	Serviço	Não Contempla	Serviço	Não Contempla
Apoio Locação de veículo	Serviço	Serviço	Não Contempla	Serviço	Serviço	Não Contempla	Serviço	Não Contempla

Disposições Gerais da Assistência Empresarial

Assistência Empresarial: É o conjunto de serviços descritos e caracterizados, nos limites, termos e condições aqui previstas, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.

Central de Assistência: É a Central de Assistência Telefônica da Assistência Empresarial, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar o usuário quando da solicitação dos Serviços.

Evento Garantido: É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da Assistência Empresarial pelo Usuário.

Os eventos que o IMÓVEL venha a sofrer e que dão direito aos SERVIÇOS mencionados são os seguintes:

- a) Problemas Hidráulicos - vazamento em tubulações externas (tubulações de 1 a 4 polegadas), torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga ou registros e desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários ou tanques, excluídos entupimentos provenientes da caixa de inspeção de gordura e esgoto das áreas comuns do Imóvel;
- b) Problemas Elétricos - tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados) e resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de problemas funcionais que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia das áreas comuns do Imóvel;
- c) Quebra de Vidros - vidros de portas e janelas externas que permitem o acesso ao imóvel pela portaria do Imóvel, do tipo: canelado, liso, martelado e de até três milímetros de espessura. Importante frisar que a Assistência Empresarial não terá responsabilidade sobre a localização de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;
- d) Chaveiro para Acesso ao imóvel - quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) que permitem o acesso ao Imóvel;
- e) Incêndio - Combustão acidental, com desenvolvimento de chamas, estranha a uma fonte de fogo, ainda que nesta possa ter origem e que se pode propagar pelos seus próprios meios;
- f) Explosão - ação súbita e violenta da pressão ou depressão de gás ou vapor;
- g) Queda de raios - descarga elétrica na atmosfera acompanhada de trovão e relâmpago no terreno onde está localizado o Imóvel;
- h) Ciclones e toda a ação direta dos ventos fortes atingindo direta ou indiretamente o imóvel;
- i) Furto qualificado ou roubo, consumados ou frustrados, praticados por arrombamento, escalamento, chaves falsas ou com violência ou ameaças graves às pessoas que se encontrarem no imóvel, desde que tais delitos tenham sido registrados perante as autoridades competentes (Boletim de Ocorrência);
- j) Queda de aeronaves - choque ou queda de todo ou parte de aparelhos de navegação aérea e engenhos espaciais incluindo objetos delas caídos ou alijados, bem como vibração ou abalo resultantes de velocidades supersônicas;
- k) Impacto de veículos terrestres ou animais, desde que não conduzidos pelo Usuário, não se considerando os danos causados em veículos de terceiros;
- l) Derrame súbito de óleo de qualquer instalação fixa ou móvel para aquecimento ou refrigeração do ambiente, excetuando os danos sofridos pela própria instalação;
- m) Quebra de vidros, incluindo espelhos, desde que devidamente aplicados e com espessura superior a 4 milímetros e superfície superior a meio metro quadrado, assim como de pedras mármore, desde que aplicadas em suporte adequado e localizados no Imóvel, a ser previamente vistoriados pelo Prestador;
- n) Quebra ou queda de antenas exteriores de TV e TSF e respectivos mastros e espias, salvo em operações de montagem ou reparação, desde que não derivados de culpa do usuário.

ÂMBITO TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

- a) Todos os serviços previstos serão prestados em território brasileiro;
- b) Todos os serviços previstos no presente instrumento não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de força maior, não imputáveis a Central de Assistência, se torne impossível a sua efetivação.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Coberturas Assistências Empresarial

Encanador: Em caso de evento garantido em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento, a Central de Assistência se encarregará do pagamento dos gastos com o envio e mão de obra do profissional hidráulico

Limite de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, sendo por conta do USUÁRIO todas as despesas com peças e materiais.

Este serviço está limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

Eletricista: Em caso de evento garantido em consequência de queda de raio e danos elétricos ou falhas ou avarias nas instalações elétricas do imóvel, a Central de Assistência arcará com as despesas de envio e mão-de-obra de um eletricista.

Limite de R\$200,00 (duzentos reais) por evento, sendo por conta do usuário todas as despesas com peças e materiais.

Este serviço está limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.

Chaveiro: Ocorrendo perda, roubo ou furto, e for necessário o conserto de fechaduras de uma das portas comuns ou principal da Empresa a Central de Assistência enviará um profissional para abertura da porta ou confecção da chave

Limite de R\$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção.

Este serviço está limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.

Vidraceiro: Em caso de quebra de vidros de portas por acidente, ou quebra dos vidros das portas ou janelas externas do imóvel, a Central de Assistência arcará com os custos de envio e mão de obra do profissional que fará o reparo emergencial.

Limite de R\$ 200,00 (duzentos reais).

Este serviço está limitado a 2 (duas) intervenções ao ano.

Segurança e Vigilância (Proteção Urgente da Empresa): Em caso de evento garantido, o imóvel ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a Central de Assistência arcará com as despesas para contratação de 01 (um) vigilante desarmado para guarda do local vulnerável na empresa.

Limitado a até R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais).

Este serviço está limitado a 02 (dois) intervenção por ano.

Apoio Agendamento de Táxi: A Central de Assistência fornecerá informações sobre estabelecimentos prestadores de serviços de táxi e poderá organizar o agendamento de táxi.

Apoio na locação do veículo: A Central de Assistência providenciará a cotação e reserva de veículos terrestres (automóveis comuns) nas principais capitais e cidades turísticas do Brasil.

EXCLUSÕES DA ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL

O presente instrumento não se aplica às seguintes situações:

- a) **Acidentes que tenham ocorrido anteriormente ao início do contrato, ainda que as suas consequências se tenham prolongado para além dessa data;**
- b) **Os acidentes ou as suas consequências que derivem, direta ou indiretamente, de ações criminais do usuário ou as consequências originadas por dolo;**
- c) **Os acidentes que resultem de acontecimentos de guerra, tumultos e perturbações da ordem pública;**
- d) **Os acidentes que resultem, direta ou indiretamente, da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração de partículas ou radioatividade.**
- e) **Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas, após a ocorrência de evento garantidos;**
- f) **Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;**
- g) **Perdas ou danos ocasionados por incêndio, explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;**
- h) **Eventos Garantidos e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural.**

Coberturas/Serviços	Limite Máximo Indenizável por Plano							
	Cartões (Físicos)					Cartões (Virtuais)		
	Corporate Green	Corporate Gold	Corporate Hotel (Físico)	Business	Business Platinum	EBTA (Virtual)	Eventos (Virtual)	Conta Hotel (Virtual)
ASSISTÊNCIA HELP LINE								
Atendimento Telefônico / Suporte	1 utilização por evento Até 5x na vigência	1 utilização por evento Até 5x na vigência	1 utilização por evento Até 5x na vigência	1 utilização por evento Até 5x na vigência	1 utilização por evento Até 5x na vigência	Não Contempla	Não Contempla	1 utilização por evento
Acesso Remoto	1 utilização por evento Até 5x na vigência	1 utilização por evento Até 5x na vigência	1 utilização por evento Até 5x na vigência	1 utilização por evento Até 5x na vigência	1 utilização por evento Até 5x na vigência	Não Contempla	Não Contempla	1 utilização por evento
Envio de técnico no local	Não Contempla	Não Contempla	Não Contempla	Não Contempla	Não Contempla	Não Contempla	Não Contempla	Não Contempla

Disposições gerais do Assistência Help line

Assistência Tecnologia: 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 micro-computadores, tablets ou smartphones, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

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, cabeamentos; webcam, pendrive, máquina digital e scanner.

Evento: É a ocorrência de um fato que dê origem a utilização da Assistência Tecnologia pelo Usuário, respeitados os limites, condições e exclusões estabelecidos em cada um dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

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.

ÂMBITO TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

Todos os serviços previstos serão prestados aos equipamentos de informática localizados em território brasileiro.

FORMAS DE ATENDIMENTO

Formas de atendimento Assistência Help Line

Atendimento Telefônico: O Help Line fornecerá orientação verbal por telefone ao usuário na tentativa de solucionar dúvidas e/ou problemas emergenciais relacionados ao sistema operacional, aplicativos, software, internet e periféricos.

- A consulta é restrita aos conceitos e aplicações básicas do Software.
- Não são oferecidas consultas sobre módulo e/ou funções avançadas.
- O técnico poderá ou não auxiliar o usuário dependendo do problema e do grau de seu conhecimento (se usuário iniciante ou avançado).
- O usuário será responsável pela integridade dos dados armazenados em seu microcomputador, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não uma orientação passada pelo analista.

Acesso Remoto ao Microcomputador ou Notebook: Caso o Usuário esteja conectado à internet e mediante a autorização do mesmo, a CENTRAL DE ASSISTENCIA iniciará o acesso remoto ao microcomputador do Usuário para que possa identificar o problema emergencial de forma mais precisa.

- O operador irá auxiliar o Usuário, porém a solução através do acesso remoto dependerá do problema e do grau de seu conhecimento (se Usuário iniciante ou avançado).
- Após a realização de todo o serviço será gerado um relatório pelo atendente informando todos os passos realizados no microcomputador do Usuário, inclusive quando houver transferências de arquivos.

Os Serviços Indicados acima de Atendimento Telefônico e Acesso Remoto ao Microcomputador ou Notebook, compreendem os seguintes itens:

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

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 à 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

- Suporte à instalação do MS Office.
- Suporte à instalação do Office.
- Gerenciando segurança e recuperabilidade.
- Gerenciando característica de idiomas do MS Office.

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:

- Instalação de periféricos.
- Dúvidas de utilização.

Suporte ao Usuário Windows – Nível II

- 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.

Suporte ao Usuário Apple – Nível II

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 s 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 foto 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.xxxxx.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.
- eConfiguração das preferências de Internet.

Suporte ao Usuário Linux – Nível I

Configuração de Rede

- Configuração de Rede Lan.
- Configuração de rede Wi-Fi.
- Dúvidas de Utilização de Navegado.

Configuração de Programa de E-mail

- Instalação de Programa de E-Mail.
- Configuração de E-mail.
- Dúvidas de Utilização de E-Mail.

Dúvidas e Indicações de Utilização

- Orientação referente a duvidas de utilização.
- Indicação de suporte técnico para realização de atividades avançadas.

Configuração de Aplicativos

- Suporte para instalação de aplicativos.
- Suporte para utilização de aplicativos.
- Sincronização de aplicativos, músicas e arquivos com o microcomputador.
- Instalação de aplicativos para aparelhos que possuem tal função.

Configuração de E-mail

- Configuração de E-mail.

Personalização do Aparelho

- Dúvidas de utilização quanto a mudança de toques, inclusão de fotos, configuração de agenda, etc.

Indicações de Utilização

- Resolução de falhas que não necessitem de Assistência Técnica².

EXCLUSÕES DA ASSISTÊNCIA LINE

Estão excluídos da Assistência Informática:

- a) Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas Condições Gerais;**
- b) Quaisquer despesas com peças/equipamentos para instalação, reposição ou para reparos;**
- c) Quaisquer despesas para obtenção de licenças ou atualização de softwares;**
- d) Despesas de qualquer natureza que extrapolem àquelas definidas nestas Condições Gerais, sejam de responsabilidade da Assistência Tecnologia, ou ainda contratados diretamente pelo Usuário, sem prévia autorização da Central de Assistência;**
- e) Intervenções e/ou instalações que contribuam para qualquer tipo de fraude;**
- f) 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.**
- g) Evento decorrente por mau uso do Hardware e Software por parte do Usuário.**

- h) Visita técnica para suporte a um sistema operacional, Tablet ou Smartphones.
- i) Softwares não licenciados ou sem a devida documentação comprobatória.
- j) Softwares profissionais, destinados para a utilização empresarial.
- k) Servidores e no-Breaks.
- l) Atendimento através de acesso remoto para aparelhos Tablets e Smartphones.

ASSISTÊNCIA CONCIERGE

Coberturas/Serviços	Limite Máximo Indenizável por Plano							
	Cartões (Físicos)					Cartões (Virtuais)		
	Corporate Green	Corporate Gold	Corporate Hotel (Físico)	Business	Business Platinum	EBTA (Virtual)	Eventos (Virtual)	Conta Hotel (Virtual)
ASSISTÊNCIA CONCIERGE								
Informações de Viagens	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço
Informações Sobre Fusos Horários	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço
Cotação de Moedas e Taxas de Câmbios	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço
Informações sobre Meteorologia	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço
Informações sobre Documentos em Viagem	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço
Indicação de Profissionais de serviços residências no Brasil (pintor, decorador, arquiteto, etc.)	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço
Auxílio para Bloqueio de Cartões, Cheques e Celulares	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço
Agendamento de Taxi no Brasil	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço
Locação de Veículo no Brasil	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço	Serviço

Disposições Gerais da Assistência Concierge

Assistência Concierge: A Assistência Concierge tem por objetivo proporcionar ao Usuário comodidade e conveniência através de diversos serviços informativos e operacionais, como um assistente pessoal, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

Cliente ou Usuário: 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 Concierge através do Cadastro, que tem direito aos Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais.

ÂMBITO TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

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

Pode haver restrições em regiões que estejam envolvidas em um conflito internacional ou interno, ou nos países e territórios onde a infraestrutura existente seja considerada inadequada para garantir o serviço. O Usuário poderá contatar a Assistência Concierge antes de iniciar uma viagem, a fim de confirmar se os serviços estão disponíveis.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Informações de Viagem: A CENTRAL DE ASSISTENCIA disponibiliza uma central apta a prestar informações relevantes sobre Países estrangeiros como moeda e câmbio, vacinas obrigatórias, vistos consulares, hábitos alimentares, clima, normas alfandegárias e outras.

Cobertura disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana.

Informações sobre fusos horários: Se solicitado pelo Usuário, a Assistência passará informações sobre fuso horário da região solicitada.

Depois de fornecidas todas as informações necessárias pelo Usuário, o prazo para retorno da Assistência ao Usuário é de até 1 (um) dia.

Informações sobre moedas e taxas de câmbio: A CENTRAL DE ASSISTENCIA fornecerá informações sobre cotação de moedas estrangeiras e taxas de câmbio do dia da consulta por parte do Usuário.

Depois de fornecidas todas as informações necessárias pelo Usuário, o prazo para retorno da Assistência ao Usuário é de até 1 (um) dia

Informações sobre meteorologia: Se solicitado pelo Usuário, a Assistência fornecerá informações sobre meteorologia, conforme informações fornecidas pelo Usuário.

Depois de fornecidas todas as informações necessárias pelo Usuário, o prazo para retorno da Assistência ao Usuário é de até 1 (um) dia.

Informações sobre documentos de viagem: A CENTRAL DE ASSISTENCIA prestará informações ao USUÁRIO de documentos necessários a viagens.

- Documentações, passaportes, requisitos de vistos, vistos de entrada, vacinas;
- Números de telefones de embaixadas e consulados brasileiros;
- Informações meteorológicas;



- Condições do trânsito e mapas das principais cidades metropolitanas;
- Informações sobre o país e suas principais cidades.

Indicação de profissionais: Quando solicitado pelo funcionário da empresa, a Central de Assistência indicará profissionais de sua rede credenciada, para serviços diversos, como: pintor, decorador, arquiteto, segurança etc.

Serviço Prestado no Brasil.

Auxílio para bloqueio de cartões, cheques e celulares: Se solicitado pelo Usuário, em caso de perda, roubo ou furto de cartão, cheque ou do aparelho celular a Assistência responsabiliza-se pelo direcionamento do Cliente para a Central responsável (Central de Cartão, Central do Banco ou Operadora de Telefonia), para que o próprio Usuário realize o cancelamento e remissão dos cartões, cancelamento e remissão dos cheques, ou realize o bloqueio da linha telefônica móvel e aparelho celular.

Em complemento ao item acima, a Assistência poderá auxiliar o usuário das seguintes formas,

Agendamento de táxi: Se solicitado pelo Usuário, a Assistência fornecerá informações sobre estabelecimentos prestadores de serviços de taxi e poderá organizar o agendamento de táxi, conforme informações fornecidas pelo Usuário.

Locação de veículo: Se solicitado pelo Usuário, a Assistência providenciará a cotação e organização de locação de veículos terrestres (automóveis comuns) nas principais capitais e cidades turísticas do Brasil.

EXCLUSÕES DA ASSISTÊNCIA CONCIERGE

Estão excluídos da Assistência Concierge:

- a) Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas Condições Gerais;**
- b) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Usuário na utilização dos serviços da Assistência Concierge, ou por qualquer meio, bem como se o Usuário procurar obter benefícios ilícitos dos serviços da Assistência Concierge.**
- c) A Assistência Concierge tem caráter exclusivamente informativo e de indicação de profissionais, sendo que todas as despesas decorrentes dos serviços prestados são de exclusiva responsabilidade do usuário.**
- d) Qualquer reclamação quanto à qualidade dos serviços prestados pelos prestadores, estabelecimentos e profissionais, deverá ser encaminhada e resolvida diretamente pelo usuário com os prestadores do serviço, ficando a Assistência isenta de qualquer responsabilidade neste sentido, a qualquer tempo e a qualquer título.**