

# MANUAL

HELP LINE E CONCIERGE





# ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>4</b>
1. Sobre este Guia .....	4
<b>ASSISTÊNCIA HELP DESK.....</b>	<b>4</b>
2. Disposições gerais do Assistência Help Desk .....	4
<b>ÂMBITO TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA .....</b>	<b>5</b>
3. Abrangência Assistência Help Desk .....	5
<b>DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS .....</b>	<b>5</b>
4. Coberturas Assistência Help Desk.....	5
<b>EXCLUSÕES .....</b>	<b>13</b>
5. Exclusões do Assistência Help Line.....	13

<b>ASSISTÊNCIA CONCIERGE.....</b>	<b>15</b>
6. Disposições gerais Assistência Concierge .....	15
<b>DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS .....</b>	<b>16</b>
7. Cobertura Assistência Concierge.....	16
<b>CONTATAR A CENTRAL DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>17</b>
8. Como proceder para acionar a sua Assistência .....	17
<b>PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE RESTITUIÇÃO.....</b>	<b>18</b>
9. Solicitação de reembolso .....	18

# INTRODUÇÃO

## 1. SOBRE ESTE GUIA

Este manual tem por objetivo apresentar as informações sobre os benefícios e coberturas ofertadas aos portadores do Cartão Elo, de acordo com o plástico adquirido e sem custo adicional. Este guia não substitui os termos e condições da Assistência, por isso recomendamos a leitura integral dos termos e condições disponíveis no site

<https://www.elo.com.br/segurocorp>

## ASSISTÊNCIA HELP DESK

COBERTURAS	Elo Corporativo Diners Club	Elo Corporativo Nanquim Diners Club	Elo Aéreo	Elo Hotel
Atendimento Telefônico / Suporte	1 utilização por evento. Até 5x na vigência	1 utilização por evento. Até 5x na vigência	Não Contempla	1 utilização por evento. Até 5x na vigência
	Não contempla envio de técnico ao local	Não contempla envio de técnico ao local	Não contempla envio de técnico ao local	Não contempla envio de técnico ao local
Acesso Remoto	1 utilização por evento. Até 5x na vigência	1 utilização por evento. Até 5x na vigência	Não Contempla	1 utilização por evento. Até 5x na vigência
	Não contempla envio de técnico ao local	Não contempla envio de técnico ao local	Não contempla envio de técnico ao local	Não contempla envio de técnico ao local

## 2. DISPOSIÇÕES GERAIS DO ASSISTÊNCIA HELP DESK

**Assistência Tecnologia:** É o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições previstos, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço”.

**Domicílio, Imóvel ou Residência:** É o endereço permanente do BENEFICIÁRIO, em território

brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da Assistência Tecnologia.

**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, cabearmentos; webcam, pendrive, máquina digital e scanner.

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

**Problema Emergencial:** qualquer ocorrência de não funcionamento do hardware e software, excluídas as situações relativas à manutenção preventiva, tais como: upgrades, limpeza de equipamento e outras situações de natureza não emergencial.

## ÂMBITO TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

### 3. ABRANGÊNCIA ASSISTÊNCIA HELP DESK

Todos os serviços previstos serão prestados aos equipamentos de informática localizados apenas na residência cadastrada do BENEFICIÁRIO no Brasil.

## DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

### 4. COBERTURAS ASSISTÊNCIAS HELP DESK

**Atendimento Telefônico:** O Help Line fornecerá orientação verbal por telefone 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 BENEFICIÁRIO dependendo do problema e do grau de seu conhecimento (se BENEFICIÁRIO iniciante ou avançado).

BENEFICIÁRIO será responsável pela integridade dos dados armazenados em seu microcomputador, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não uma orientação

passada pelo analista.

**Excluem-se deste serviço:** Auxílio ou instrução na utilização avançada de Softwares de aplicação específica, tais como: Programas financeiros, engenharia, gráficos, médicos, ou quaisquer outros que não estejam relacionados nos parágrafos acima. Qualquer suporte à plataforma não Windows e Linux.

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

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

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

#### **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 BENEFICIÁRIO s 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.

Não há suporte de edição de imagem, vídeo e a programas específicos como Corel Draw, AutoCAD, Adobe Photoshop, Adobe ID etc.

## **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 associado à aplicação.

## **SUPORTE AO MICROSOFT OFFICE**

- Introdução ao suporte ao MS Office.
- Suporte à instalação do MS Office.
- Suportando um up-grade.
- 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 BENEFICIÁRIO**

- 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.

### **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**

Explica como identificar e resolver problemas de instalação.

- Preparação para instalação.
- Preparando o Hard Disk para instalação.
- Como o processo de instalação trabalha.
- Resolução de problemas de instalação.
- Resolução de problemas de up-grade.
- Resolução de problemas para instalação automatizada.
- Resolução de problemas no processo de inicialização.

### **RESOLUÇÃO DE ITENS DE GERENCIAMENTO DE DESKTOP**

- Resolução de problemas de login.
- Resolução de problemas de configuração de BENEFICIÁRIO.
- Resolução de problemas de configuração a suporte multilinguas.
- 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 associados 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 o"-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 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 sistema operacional uma conta de Administrador pode ser transformada em uma conta padrão.
- Problemas como: depois de concluir a instalação de atualização do sistema operacional e de reiniciar o computador, talvez seja exibida uma tela azul por um longo período de tempo.
- 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 Laser Jet 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 sistema operacional.

## **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**

- Time Machine.

## **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.

## **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 Técnica?

## **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.

## **CONFIGURAÇÕES BÁSICAS**

- Configuração de E-mail.
- Configuração de Agenda.

## **PERSONALIZAÇÃO DO TABLET**

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

## **DÚVIDAS E INDICAÇÕES DE UTILIZAÇÃO**

- Resolução de falhas que não necessitem de Assistência Técnica?

# **EXCLUSÕES**

## **5. EXCLUSÕES DO ASSISTÊNCIA HELPLINE**

Estão excluídos da Assistência Informática:

- a) Evento decorrente por mau uso do hardware e software por parte do Segurado;
- b) Solicitações de reembolso de despesas decorrentes de serviços solicitados diretamente

pelo Segurado, sem prévio consentimento da Central de Atendimento;

c) 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;

d) 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;

e) Qualquer ato, falha, inadequação, incapacidade, inabilidade ou decisão do Segurado ou de terceiros, 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.

# ASSISTÊNCIA CONCIERGE

COBERTURAS	Elo Corporativo Diners Club	Elo Corporativo Nanquim Diners Club	Elo Aéreo	Elo Hotel
Informações de Viagens	Contempla	Contempla	Contempla	Contempla
Informações sobre fusos horários	Contempla	Contempla	Contempla	Contempla
Cotação de moedas e taxas de câmbios	Contempla	Contempla	Contempla	Contempla
Informações sobre Meteorologia	Contempla	Contempla	Contempla	Contempla
Informações sobre Documentos de Viagem	Contempla	Contempla	Contempla	Contempla
Indicação de Profissionais de serviços Residenciais no Brasil (pintor, decorador, arquiteto, etc.)	Contempla	Contempla	Contempla	Contempla
Auxílio para Bloqueio de Cartões, cheques e celulares	Contempla	Contempla	Contempla	Contempla
Agendamento de Taxi no Brasil	Contempla	Contempla	Contempla	Contempla
Locação de Veículo no Brasil	Contempla	Contempla	Contempla	Contempla

## 6. DISPOSIÇÕES GERAIS DO ASSISTÊNCIA CONCIERGE

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

**Cadastro:** é o conjunto de informações relativas ao BENEFICIÁRIO, elegível para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

**Cliente ou Beneficiário:** 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.

## DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

### 7. COBERTURAS ASSISTÊNCIAS CONCIERGE

**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 moedas e taxas:** A CENTRAL DE ASSISTENCIA fornecerá ao BENEFICIÁRIO informações referentes às diferenças de horários entre os Estados brasileiros e outros países. Este serviço está disponível no Brasil e Exterior.

**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 BENEFICIÁRIO. O BENEFICIÁRIO disponibilizará o número de telefone para retorno para as informações que demandem uma pesquisa específica que serão levantadas. O BENEFICIÁRIO poderá realizar as consultas referentes à cotação de moedas e taxas de câmbio no Brasil e Exterior. As cotações serão referentes às taxas comerciais. Serviço Prestado no Brasil e no Exterior.

**Informações sobre meteorologia:** A CENTRAL DE ASSISTENCIA fornecerá ao BENEFICIÁRIO informações referentes às condições meteorológicas no território brasileiro e exterior. As informações serão referentes à: temperatura mínima e máxima, condições climáticas, qualidade do ar e umidade relativa do ar referente ao dia da consulta e previsão para o dia subsequente da mesma. A CENTRAL DE ASSISTENCIA não será responsável por qualquer mudança climática ou intempérie que ocorra após a consulta. Serviço Prestado no Brasil e no Exterior.

**Informações sobre documentos de viagem:** A CENTRAL DE ASSISTENCIA prestará informações ao BENEFICIÁRIO 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:** Em caso de furto ou roubo de cartões de crédito, de débito, cheques ou celulares, o funcionário da empresa poderá contatar a Central de Assistência através do 0800 exclusivo, que efetuará a conferência telefônica para que o próprio funcionário realize o bloqueio dos cartões, cheques e/ou telefone celular. Serviço Prestado no Brasil.

**Agendamento de táxi:** A Central de Assistência organizará o agendamento de taxi, caso este serviço seja solicitado. O funcionário contará também com a possibilidade de usufruir de tarifas diferenciadas da Central de Assistência mediante pagamento diretamente à central com o seu cartão American Express Business. Serviço Prestado no Brasil.

**Locação de veículo:** A Central de Assistência organizará a locação de veículo, caso este serviço seja solicitado. O funcionário contará também com a possibilidade de usufruir de tarifas diferenciadas da Central de Assistência mediante pagamento diretamente no balcão da Locadora, desde que acione nossa Central para organização. Serviço Prestado no Brasil.

## CONTATAR A CENTRAL DE ATENDIMENTO

### 8. COMO PROCEDER PARA ACIONAR A SUA ASSISTÊNCIA

Para que o BENEFICIÁRIO tenha direito a todos os benefícios da CENTRAL DE ASSISTENCIA descritos neste instrumento, sempre que houver a necessidade de utilizar algum dos serviços descritos, é essencial que ele entre em contato com a Central de Atendimento desde o início da ocorrência.

O HelpLine garante, automaticamente, ao BENEFICIÁRIO o direito a assistência técnica para o seu microcomputador ou notebook na hipótese de ocorrência de problema emergencial,

nos termos destas Condições de Atendimento.

Caso haja necessidade de utilização de um dos serviços acima mencionados, deve-se acionar a Central de Atendimento Central de Assistência, através do telefone **0800 727 3113**. O contato deve ser feito antes de qualquer ação, para que a Central de Atendimento possa organizar o serviço necessário. Caso haja situação de risco de vida, o cliente deverá ser levado para o local mais próximo, que possa prestar o atendimento, e o contato com a Central de Atendimento poderá ser feito após o atendimento inicial, por qualquer pessoa que tenha condições de passar informações básicas sobre o paciente e o ocorrido.

### **NECESSÁRIOS PARA PROSSEGUIMENTO DO ATENDIMENTO**

- Número do Cartão;
- Nome do Beneficiário (pessoa que precisa da Assistência);
- Nome da empresa;
- Dados do local onde o cliente se encontra (endereço completo, telefone, cidade);
- Telefone para contato;
- Descrição do ocorrido.

**IMPORTANTE:** Os serviços não organizados e/ou autorizados pela CENTRAL DE ASSISTENCIA, não darão direito a posterior reembolso nem indenização compensatória. Qualquer queixa no que se refere à prestação dos serviços de assistência deverá ser encaminhada dentro do prazo de 90 dias a contar da ocorrência desse evento.

## **PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE RESTITUIÇÃO**

### **9. SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO**

Em caso de risco de vida ou nas cidades onde não houver infraestrutura necessária de Profissionais para a prestação dos serviços aqui previstos, o BENEFICIÁRIO ou seus familiares poderão organizá-los, desde que a Central de Assistência seja previamente advertida, a fim de orientar e autorizar tais procedimentos, o que será confirmado pelo conhecimento do código de controle interno, pela Central de Assistência. Em caso de risco de vida, impreterivelmente após tomar as medidas para o pronto atendimento do paciente, a pessoa

responsável pelo BENEFICIÁRIO deverá acionar a Central de Assistência imediatamente ou ainda antes de deixar o hospital. As restituições serão consideradas, tendo como limite de custo aquele habitualmente praticado pela Central de Assistência em condições similares. Para solicitação de restituição, o BENEFICIÁRIO deverá enviar para a Central de Assistência os seguintes documentos:

- Notas Fiscais “originais” dos gastos;
- Carta explicativa, contendo (motivo do não acionamento, código de autorização, dados bancários, CPF e um telefone para contato da pessoa que irá receber a restituição).



SUSEP Nº: 15414.900031/2018-13.