

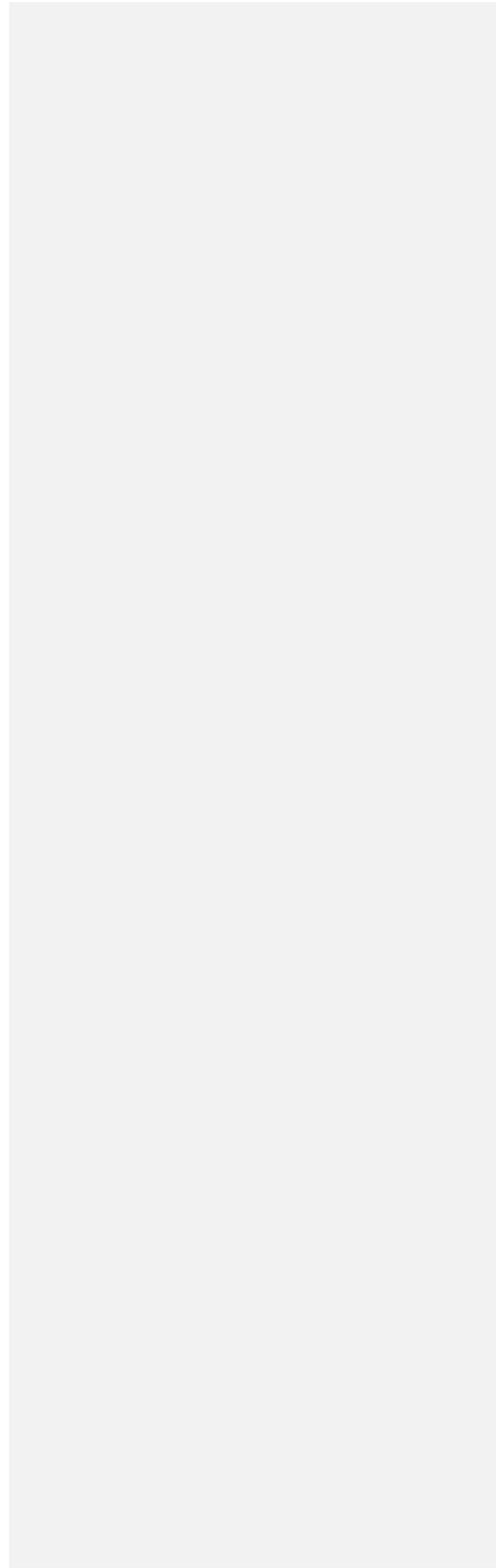
CDF.

CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS

Via Varejo

Sumário

1. SUPER HELP 8GB.....	3
2. SUPER HELP 16GB	10
3. SUPER HELP 64GB	17



1. SUPER HELP 8GB

Suporte remoto, multidispositivo para **celulares, smartphones, tablets, computadores, notebooks, câmeras fotográficas, vídeo games e Smart TV's** com central técnica especializada 24 horas, para aproveitar ao máximo todos os recursos dos equipamentos, mais **1 licença com 12 meses da licença Cloud** com até 8GB de espaço para salvar arquivos de todos os tipos e acessá-los via internet independente dos equipamentos, **1 licença Kaspersky internet security**: Antivírus para computadores, Antivírus para tablet ou smartphone, **1 licença Kaspersky Safe Kids**: projetado para ajudar a cuidar das crianças on-line e no mundo real, gerencie tempo de tela, controle a localização, permite bloquear acesso a sites e conteúdo ente outros.

Este serviço compreende **90 dias** de suporte remoto por telefone e chat **“não incluso visita técnica presencial”** para tirar dúvidas, receber orientações quanto ao uso etc.

Serviços Incluídos

Em caso de problemas ou dúvidas sobre o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, você pode contar com a nossa equipe especializada, que estará à disposição para te ajudar de forma remota, desde que o problema não seja físico – peça quebrada.

Suporte Remoto:

Celulares e Smartphones:

- Configuração e personalização do smartphone;
- Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice e versa (fotos, músicas, vídeos);
- Orientação para ativação e uso do bluetooth, tethering e Wi-fi;
- Auxílio para utilização do GPS no celular;
- Orientação para economia de bateria;
- Configuração e orientação para envio de mensagens instantâneas: SMS, MMS, BBM;
- Instruções gerais de manuseio e utilização;
- Configurações básicas do aparelho (perfil de chamadas, despertador, fundo de tela, toques, volume, rádio, TV, etc.);
- Contatos; configuração do sincronismo (unilateral ou bidirecional), organização da agenda;
- edição do contato, envio do contato para outros aparelhos;
- Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, bookmarks e arquivos;
- Configuração de contas de e-mail válidas nos aparelhos. Sincronia de e-mails (unilateral ou bidirecional);
- Backup do aparelho;
- Atualizações de softwares;

- Orientação para download de aplicativo nas lojas - Apple Store e Google Play.

Computadores e Notebooks:

- Uma visita de suporte presencial no domicílio do cliente;
- Instalação e configuração do computador, como conectar os cabos e inicializar o sistema operacional (Windows e Linux);
- Otimização do computador e instalação de impressoras, webcam, caixas de som, rede e Wifi;
- Como proteger seu computador e seus arquivos com a instalação de um antivírus e criação de backups;
- Utilizar as principais funcionalidades de sua máquina e softwares que facilitam seu trabalho, como Microsoft Word, Excel, Power Point;
- Acessar a internet e criar um e-mail pessoal e/ou perfil no Twitter, Facebook, Instagram, Spotify e utilizar aplicativos como o Skype para manter contato com os amigos e familiares;
- Orientações para postar mensagens, postar fotos e utilizar suas principais ferramentas, nas redes sociais;
- Diagnóstico de problemas de acesso à internet.

Ipads e Tablets:

- Configuração inicial do equipamento, rede Wifi, contas de e-mail;
- Instruções para manuseio, utilização, download de aplicativos;
- Sincronização de contatos, calendários, bookmarks, e arquivos do smartphone para o computador e vice-versa;
- Informações para utilização do iBooks;
- Orientação para atualização de softwares (updates);
- Câmeras Fotográficas;
- Configuração inicial do equipamento e sincronização rede Wi-fi;
- Instruções para manuseio;
-

Sistemas Operacionais atendidos (Smartphone e Tablet):

- Android, iOS e Windows Mobile;

Sistemas Operacionais atendidos (Computadores):

- Windows e Linux.

Armazenamento em Nuvem (Cloud) 8GB:

- Instalação do aplicativo de backup de forma simplificada e leve.
- Sincronização na nuvem instantânea de arquivos entre vários dispositivos através da pasta meu TecDrive ou individual por dispositivo para economizar espaço em disco;

- Visualização de fotos, músicas, filmes e documentos de qualquer lugar, necessário apenas internet funcional e um navegador;
- O TecDrive é multidispositivo, isso quer dizer que é possível acessar seus arquivos através do seu computador, smartphone ou tablet;
- Escolha as pastas que você quiser para backup automático e sempre tenha uma cópia dos seus arquivos online;
- Com o TecDrive é possível compartilhar pastas com outras contas ou enviar links de acesso para qualquer pessoa em qualquer lugar;
- Realize o backup de seu NAS (unidade de armazenamento de rede) para a nuvem TecDrive! Nós possuímos parceria com as maiores empresas produtoras de NAS (NETGEAR, Drobo, QNAP, Western Digital, Thecus, Synology e outros) e podemos armazenar seus dados com segurança!
- O TecDrive utiliza uma camada de proteção de dados de alta tecnologia (a mesma utilizada por bancos para proteger os seus dados) para transferência de arquivos e encriptação antes mesmo de seu arquivo deixar seu dispositivo, garantindo que apenas você terá acesso a seus arquivos!
- Com o controle de versões você poderá recuperar versões anteriores do seu arquivo e até mesmo reverter um salvamento errôneo;
- O TecDrive oferece uma função de controle dos arquivos para que você possa recuperar arquivos que foram deletados por engano (em até 30 dias).
- É possível adicionar senhas personalizadas em arquivos compartilhados para garantir a privacidade das informações;
- Realização de backup, visualização e total acesso aos arquivos direto pelo site, sem necessidade de instalação do programa;
- Segurança total para seus arquivos, tanto no armazenamento quanto na transferência online;
- Todos os dados são criptografados e possuem vigilância 24 horas;
- Garantimos a privacidade dos dados armazenados. O TecDrive não altera nem divulga dados em seu computador, em seu perfil ou armazenados em nuvem;
- Os clientes deverão ser informados previamente ao término do período de 12 meses da licença de armazenamento e poderão retirar ou apagar o conteúdo armazenado em até 30 dias após o término da vigência. Caso nesse período o cliente opte pela contratação de um novo serviço junto à VV o conteúdo armazenado será migrado para a nova vigência.

Para Kaspersky Internet Security:

Conte com a segurança digital para você e sua família, seja no trabalho, na escola ou em casa. Agora, você conta com um pacote de segurança avançado que ajuda a proteger você de malware, espionagem pela webcam, golpes financeiros e outras ameaças digitais.

- Diagnóstico, bloqueio e remoção de vírus, cryptolockers e malwares em cartões SD, aplicativos e downloads na internet;

- Informação sobre a segurança dos sites, evitando contato com sites que podem danificar seu aparelho, links maliciosos, downloads infectados, entre outros. Além disso, você tem ferramentas adicionais, como o Antibanner, Antispam, atualizador de Software e PC Cleaner, que ajudam a identificar vulnerabilidades e a bloquear, remover e prevenir ameaças em seu computador;
- Controle de privacidade com o bloqueio de aplicativos e rastreadores online que utilizam informações pessoais em seu dispositivo. Nós impedimos que rastreadores acessem seu computador de modo que eles não consigam monitorar suas atividades online e coletem dados sobre você. Caso algum aplicativo não autorizado tente acessar a webcam ou o microfone de seu computador, você é avisado. O mesmo se detectarmos algum spyware capaz de monitorar suas chamadas, mensagens e a localização de seu dispositivo;
- Localização do dispositivo em caso de perda ou roubo. Exibe sua última localização em um mapa, possibilitando o envio de uma mensagem de texto solicitando devolução;
- Bloqueie e limpe seu dispositivo em caso de perda ou roubo, fornecendo segurança de seus dados pessoais e arquivos;
- Permite tirar fotos remotamente de quem está usando seu dispositivo logo após diversas inserções incorretas do PIN, ou no primeiro toque de tecla feito no dispositivo após a entrega da mensagem enviada pelo portal de gerenciamento remoto;
- Disparo de alarme via site, de forma remota, caso o aparelho esteja próximo;
- Salva automaticamente a última localização do dispositivo antes que a bateria acabe;
- Sempre que você ficar online para fazer compras ou usar o aplicativo do banco no computador, nossa exclusiva tecnologia abre um navegador seguro para proteger suas contas e transações;
- Quando você fica online no computador ou em dispositivo móveis, nosso serviço de VPN segura protege seus dados e as mensagens enviadas e recebidas automaticamente, mesmo que você use um Wifi público. Você pode proteger até 200 MB de tráfego de dados por dispositivo, por dia.
- Oferecemos a proteção necessária sem reduzir o desempenho do seu equipamento.

Safe Kids:

A internet é como uma selva. Mantenha as crianças a salvo com nossos controles flexíveis para pais. Use o mapa online para ficar de olho nos locais que elas frequentam. Gerencie também o modo como elas usam seus aplicativos e ajude-as a vivenciar experiências online positivas.

- O serviço inclui um aplicativo para as crianças, que busca controlar as atividades delas e outro para os pais, que se conectam por meio da conta My Kaspersky;
- Oferecemos o controle dos pais para que os filhos tenham segurança durante a navegação, bloqueando sites e aplicativos impróprios. Além, de ter acesso a relatórios no histórico de navegação deles, com envio de notificações em tempo real no caso de tentarem acessar sites que foram indicados como impróprios pelos pais;
- Bloqueios utilizando filtros de idade ou configurar filtros próprios;
- Use o nosso controle parental flexível para gerenciar o tempo de uso de tela por dispositivo e eduque-os sobre o balanceamento de suas aventuras online e no mundo real. Trouxemos a possibilidade de implementar políticas de horário definidas por seus pais com relatórios detalhados sobre qual a forma que eles usam seus dispositivos e assim os pais conseguirão identificar as permissões que devem conceder;
- Proteção para identidades de usuários, redes sociais e dados. Nossa tecnologia permite que você monitore as atividades públicas de seus filhos no Facebook, por exemplo, como publicações e o número de amigos que eles possuem – dessa maneira, você terá certeza de que eles estão em boa companhia;
- Com o nosso localizador de dispositivo de crianças você pode encontrá-los no mapa online, configurar a área segura para eles e ser notificado imediatamente caso essa área seja violada. Conte também com o monitor de nível de bateria, permitindo que você os alerte quando a bateria estiver acabando, dessa forma, você não perderá o contato com seus filhos.

Sistemas Operacionais compatíveis com a licença:

- Windows (Vista ou superior);
- Android 4.4 ou superior.

Serviços e recursos inclusos no Suporte Internet:

- Solução de problemas em navegadores.
- Auxílio para configuração de acesso ao provedor de internet, incluindo Fibra Óptica.
- Configuração de conta de e-mail.
- Orientações básicas sobre acesso e downloads.
- Orientação e diagnóstico sobre problemas de lentidão e instabilidade.
- Diagnóstico de problemas quanto à recepção de sinal.
- Diagnóstico ou solução de problemas de acesso à internet desde que o sinal de internet esteja em pleno funcionamento.
- Diagnósticos, configuração ou solução de problemas de acesso ao e-mail (exceto personalização).
- Configuração do modem em modo Bridge e configuração de discador.

- Configuração de rede sem fio.
- Auxílio para configuração da segurança de acesso à rede 3G/4G.
- Auxílio para instalação.
- Solução de dúvidas sobre utilização.

Serviços NÃO Incluídos:

Celulares e Smartphones:

- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Softwares não licenciados;
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoal.

Computadores e Notebooks:

- Suporte para Softwares não licenciados (Pirata);
- Suporte de softwares de uso empresarial, nobreaks, redes empresariais, servidores empresariais;
- Suporte para computadores com mais de cinco anos de fabricação;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, HDs etc.);
- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Mídia para backup (CD, DVD, etc.).

Ipads e Tablets:

- Suporte para Softwares não licenciados (Pirata);
- Suporte de softwares de uso empresarial;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador etc.);
- Mídia para backup (CD, DVD etc.).

Câmeras Fotográficas:

- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;

- Não estão inclusos suporte relacionado a técnicas de fotografia.

Para Cloud:

- Mídia para backup como: pen drive, DVD, CD e CDs legais de softwares para a execução dos serviços;
- Instalação de softwares não legais e de softwares específicos como: AutoCAD, Photoshop, Illustrator etc.
- Troca do sistema operacional e troca de peças do computador.
- Suporte técnico à servidores e configuração de rede não doméstica.
- Atualização de bios e firmware.
- Solução de problemas referentes à área de cobertura e recepção de sinal 3G/4G e Banda larga.

Para Internet:

- Solução de problemas referentes à área de cobertura e recepção de sinal 3G/4G e Banda Larga:
- A CDF não cobre algumas atividades extras como: logística de entrega dos equipamentos;
- disponibilização de cabos, contratação de provedor de internet e reparo em instalações elétricas ou qualquer espécie de acabamento.

Limites de Utilização

Para o suporte remoto não há limite de utilização, podendo contatar a central de atendimento quantas vezes forem necessárias. Este serviço pode ser utilizado para resolver dúvidas, receber todo o suporte necessário para configurar o equipamento, receber orientação de uso do produto.

- O Backup Online é válido para (01) uma conta de e-mail, sendo a criação de subcontas ilimitada.
- O cliente receberá notificações periódicas sobre o fim da vigência da licença (30, 15, 10, 5 e 1 dia antes) e poderá realizar a renovação dos serviços.
- Caso haja cancelamento ou termine a vigência da licença, por motivos de segurança, todos os dados armazenados na nuvem serão apagados e a reativação do login será desabilitada.
- A CDF garante a aplicação e cumprimento das leis em relação à proteção, segurança e sigilo dos dados armazenados. A quebra de sigilo ou retenção só ocorrerá se solicitadas pelo poder Judiciário conforme as leis vigentes.
- O cliente fica responsável pela criação de contas em lojas de aplicativos.

Promoção Comercial:

A CDF. é a proprietária de Títulos de Capitalização emitidos pela ICATU CAPITALIZAÇÃO S/A, CNPJ/MF nº 74.267.170/0001-73, de acordo com a Nota Técnica e suas Condições Gerais pela SUSEP sob o nº. 15414.900396/2019-11. A aprovação do Título de Capitalização pela SUSEP não implica, por parte da Autarquia, em incentivo ou recomendação a sua aquisição, representando, exclusivamente, sua adequação às normas em vigor. Serviço de Informação ao Cidadão SUSEP 0800 021 8484 (dias úteis, das 09h30 às 17h) ou acesse www.susep.gov.br. Ouvidoria ICATU: 0800 286 0047. Ao adquirir o Serviço Técnico Pessoal, o segurado receberá gratuitamente a Cessão do Direito de Participação em 12 (doze) sorteios no valor líquido de Imposto de Renda de R\$10.000,00 (dez mil reais) através do NÚMERO DA SORTE informado no Certificado. Os sorteios serão apurados com base na Extração da Loteria Federal do Brasil, que ocorrerão sempre no último sábado dos 3 meses subsequentes a data da aquisição do serviço e o número contemplado em cada série será formado pelas unidades do 1º ao 5º prêmio, conforme exemplo a seguir: 1º Prêmio - 28414, 2º Prêmio - 17135, 3º Prêmio - 08493, 4º Prêmio - 28401, 5º Prêmio - 22462. Assim o número contemplado seria: 45312. Não sendo realizada extração na data prevista, será considerada a extração subsequente que a substitua.

2. SUPER HELP 16GB

Suporte remoto, multidispositivo para **celulares, smartphones, tablets, computadores, notebooks, câmeras fotográficas, vídeo games e Smart TV's** com central técnica especializada 24 horas, para aproveitar ao máximo todos os recursos dos equipamentos, mais **1 licença com 12 meses da licença Cloud** com até 16GB de espaço para salvar arquivos de todos os tipos e acessá-los via internet independente dos equipamentos, **1 licença Kaspersky internet security**: Antivírus para computadores, Antivírus para tablet ou smartphone, **1 licença Kaspersky Safe Kids**: projetado para ajudar a cuidar das crianças on-line e no mundo real, gerencie tempo de tela, controle a localização, permite bloquear acesso a sites e conteúdo ente outros.

Este serviço compreende **120 dias** de suporte remoto por telefone e chat **“não incluso visita técnica presencial”** para tirar dúvidas, receber orientações quanto ao uso etc.

Serviços Incluídos

Em caso de problemas ou dúvidas sobre o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, você pode contar com a nossa equipe especializada, que estará à disposição para te ajudar de forma remota, desde que o problema não seja físico – peça quebrada.

Suporte Remoto:

Celulares e Smartphones:

- Configuração e personalização do smartphone;
- Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice e versa (fotos,

- músicas, vídeos);
- Orientação para ativação e uso do bluetooth, tethering e Wi-fi;
- Auxílio para utilização do GPS no celular;
- Orientação para economia de bateria;
- Configuração e orientação para envio de mensagens instantâneas: SMS, MMS, BBM;
- Instruções gerais de manuseio e utilização;
- Configurações básicas do aparelho (perfil de chamadas, despertador, fundo de tela, toques, volume, rádio, TV, etc.);
- Contatos; configuração do sincronismo (unilateral ou bidirecional), organização da agenda;
- edição do contato, envio do contato para outros aparelhos;
- Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, bookmarks e arquivos;
- Configuração de contas de e-mail válidas nos aparelhos. Sincronia de e-mails (unilateral ou bidirecional);
- Backup do aparelho;
- Atualizações de softwares;
- Orientação para download de aplicativo nas lojas - Apple Store e Google Play.

Computadores e Notebooks:

- Uma visita de suporte presencial no domicílio do cliente;
- Instalação e configuração do computador, como conectar os cabos e inicializar o sistema operacional (Windows e Linux);
- Otimização do computador e instalação de impressoras, webcam, caixas de som, rede e Wifi;
- Como proteger seu computador e seus arquivos com a instalação de um antivírus e criação de backups;
- Utilizar as principais funcionalidades de sua máquina e softwares que facilitam seu trabalho, como Microsoft Word, Excel, Power Point;
- Acessar a internet e criar um e-mail pessoal e/ou perfil no Twitter, Facebook, Instagram, Spotify e utilizar aplicativos como o Skype para manter contato com os amigos e familiares;
- Orientações para postar mensagens, postar fotos e utilizar suas principais ferramentas, nas redes sociais;
- Diagnóstico de problemas de acesso à internet.

Ipads e Tablets:

- Configuração inicial do equipamento, rede Wifi, contas de e-mail;
- Instruções para manuseio, utilização, download de aplicativos;
- Sincronização de contatos, calendários, bookmarks, e arquivos do smartphone para o computador e vice-versa;
- Informações para utilização do iBooks;

- Orientação para atualização de softwares (updates);
- Câmeras Fotográficas;
- Configuração inicial do equipamento e sincronização rede Wi-fi;
- Instruções para manuseio;
-

Sistemas Operacionais atendidos (Smartphone e Tablet):

- Android, iOS e Windows Mobile;

Sistemas Operacionais atendidos (Computadores):

- Windows, Mac OS e Linux.

Armazenamento em Nuvem (Cloud) 16GB:

- Instalação do aplicativo de backup de forma simplificada e leve.
- Sincronização na nuvem instantânea de arquivos entre vários dispositivos através da pasta meu TecDrive ou individual por dispositivo para economizar espaço em disco;
- Visualização de fotos, músicas, filmes e documentos de qualquer lugar, necessário apenas internet funcional e um navegador;
- O TecDrive é multidispositivo, isso quer dizer que é possível acessar seus arquivos através do seu computador, smartphone ou tablet;
- Escolha as pastas que você quiser para backup automático e sempre tenha uma cópia dos seus arquivos online;
- Com o TecDrive é possível compartilhar pastas com outras contas ou enviar links de acesso para qualquer pessoa em qualquer lugar;
- Realize o backup de seu NAS (unidade de armazenamento de rede) para a nuvem TecDrive! Nós possuímos parceria com as maiores empresas produtoras de NAS (NETGEAR, Drobo, QNAP, Western Digital, Thecus, Synology e outros) e podemos armazenar seus dados com segurança!
- O TecDrive utiliza uma camada de proteção de dados de alta tecnologia (a mesma utilizada por bancos para proteger os seus dados) para transferência de arquivos e encriptação antes mesmo de seu arquivo deixar seu dispositivo, garantindo que apenas você terá acesso a seus arquivos!
- Com o controle de versões você poderá recuperar versões anteriores do seu arquivo e até mesmo reverter um salvamento errôneo;
- O TecDrive oferece uma função de controle dos arquivos para que você possa recuperar arquivos que foram deletados por engano (em até 30 dias).
- É possível adicionar senhas personalizadas em arquivos compartilhados para garantir a privacidade das informações;
- Realização de backup, visualização e total acesso aos arquivos direto pelo site, sem necessidade de instalação do programa;

- Segurança total para seus arquivos, tanto no armazenamento quanto na transferência online;
- Todos os dados são criptografados e possuem vigilância 24 horas;
- Garantimos a privacidade dos dados armazenados. O TecDrive não altera nem divulga dados em seu computador, em seu perfil ou armazenados em nuvem;
- Os clientes deverão ser informados previamente ao término do período de 12 meses da licença de armazenamento e poderão retirar ou apagar o conteúdo armazenado em até 30 dias após o término da vigência. Caso nesse período o cliente opte pela contratação de um novo serviço junto à VV o conteúdo armazenado será migrado para a nova vigência.

Para Kaspersky Internet Security:

Conte com a segurança digital para você e sua família, seja no trabalho, na escola ou em casa. Agora, você conta com um pacote de segurança avançado que ajuda a proteger você de malware, espionagem pela webcam, golpes financeiros e outras ameaças digitais.

- Diagnóstico, bloqueio e remoção de vírus, cryptolockers e malwares em cartões SD, aplicativos e downloads na internet;
- Informação sobre a segurança dos sites, evitando contato com sites que podem danificar seu aparelho, links maliciosos, downloads infectados, entre outros. Além disso, você tem ferramentas adicionais, como o Antibanner, Antispam, atualizador de Software e PC Cleaner, que ajudam a identificar vulnerabilidades e a bloquear, remover e prevenir ameaças em seu computador;
- Controle de privacidade com o bloqueio de aplicativos e rastreadores online que utilizam informações pessoais em seu dispositivo. Nós impedimos que rastreadores acessem seu computador de modo que eles não consigam monitorar suas atividades online e coletem dados sobre você. Caso algum aplicativo não autorizado tente acessar a webcam ou o microfone de seu computador, você é avisado. O mesmo se detectarmos algum spyware capaz de monitorar suas chamadas, mensagens e a localização de seu dispositivo;
- Localização do dispositivo em caso de perda ou roubo. Exibe sua última localização em um mapa, possibilitando o envio de uma mensagem de texto solicitando devolução;
- Bloqueie e limpe seu dispositivo em caso de perda ou roubo, fornecendo segurança de seus dados pessoais e arquivos;
- Permite tirar fotos remotamente de quem está usando seu dispositivo logo após diversas inserções incorretas do PIN, ou no primeiro toque de tecla feito no dispositivo após a entrega da mensagem enviada pelo portal de gerenciamento remoto;
- Disparo de alarme via site, de forma remota, caso o aparelho esteja próximo;

- Salva automaticamente a última localização do dispositivo antes que a bateria acabe;
- Sempre que você ficar online para fazer compras ou usar o aplicativo do banco no computador, nossa exclusiva tecnologia abre um navegador seguro para proteger suas contas e transações;
- Quando você fica online no computador ou em dispositivo móveis, nosso serviço de VPN segura protege seus dados e as mensagens enviadas e recebidas automaticamente, mesmo que você use um Wifi público. Você pode proteger até 200 MB de tráfego de dados por dispositivo, por dia.
- Oferecemos a proteção necessária sem reduzir o desempenho do seu equipamento.

Safe Kids:

A internet é como uma selva. Mantenha as crianças a salvo com nossos controles flexíveis para pais. Use o mapa online para ficar de olho nos locais que elas frequentam. Gerencie também o modo como elas usam seus aplicativos e ajude-as a vivenciar experiências online positivas.

- O serviço inclui um aplicativo para as crianças, que busca controlar as atividades delas e outro para os pais, que se conectam por meio da conta My Kaspersky;
- Oferecemos o controle dos pais para que os filhos tenham segurança durante a navegação, bloqueando sites e aplicativos impróprios. Além, de ter acesso a relatórios no histórico de navegação deles, com envio de notificações em tempo real no caso de tentarem acessar sites que foram indicados como impróprios pelos pais;
- Bloqueios utilizando filtros de idade ou configurar filtros próprios;
- Use o nosso controle parental flexível para gerenciar o tempo de uso de tela por dispositivo e eduque-os sobre o balanceamento de suas aventuras online e no mundo real. Trouxemos a possibilidade de implementar políticas de horário definidas por seus pais com relatórios detalhados sobre qual a forma que eles usam seus dispositivos e assim os pais conseguirão identificar as permissões que devem conceder;
- Proteção para identidades de usuários, redes sociais e dados. Nossa tecnologia permite que você monitore as atividades públicas de seus filhos no Facebook, por exemplo, como publicações e o número de amigos que eles possuem – dessa maneira, você terá certeza de que eles estão em boa companhia;
- Com o nosso localizador de dispositivo de crianças você pode encontrá-los no mapa online, configurar a área segura para eles e ser notificado imediatamente caso essa área seja violada. Conte também com o monitor de nível de bateria, permitindo que você os alerte quando a bateria estiver acabando, dessa forma, você não perderá o contato com seus filhos.

Sistemas Operacionais compatíveis com a licença:

- Windows (Vista ou superior);
- Android 4.4 ou superior.

Serviços e recursos incluídos no Suporte Internet:

- Solução de problemas em navegadores.
- Auxílio para configuração de acesso ao provedor de internet, incluindo Fibra Ótica.
- Configuração de conta de e-mail.
- Orientações básicas sobre acesso e downloads.
- Orientação e diagnóstico sobre problemas de lentidão e instabilidade.
- Diagnóstico de problemas quanto à recepção de sinal.
- Diagnóstico ou solução de problemas de acesso à internet desde que o sinal de internet esteja em pleno funcionamento.
- Diagnósticos, configuração ou solução de problemas de acesso ao e-mail (exceto personalização).
- Configuração do modem em modo Bridge e configuração de discador.
- Configuração de rede sem fio.
- Auxílio para configuração da segurança de acesso à rede 3G/4G.
- Auxílio para instalação.
- Solução de dúvidas sobre utilização.

Serviços NÃO Incluídos:**Celulares e Smartphones:**

- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Softwares não licenciados;
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoal.

Computadores e Notebooks:

- Suporte para Softwares não licenciados (Pirata);
- Suporte de softwares de uso empresarial, nobreaks, redes empresariais, servidores empresariais;
- Suporte para computadores com mais de cinco anos de fabricação;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, HDs etc.);

- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Mídia para backup (CD, DVD, etc.).

Ipads e Tablets:

- Suporte para Softwares não licenciados (Pirata);
- Suporte de softwares de uso empresarial;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador etc.);
- Mídia para backup (CD, DVD etc.).

Câmeras Fotográficas:

- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Não estão inclusos suporte relacionado a técnicas de fotografia.

Para Cloud:

- Mídia para backup como: pen drive, DVD, CD e CDs legais de softwares para a execução dos serviços;
- Instalação de softwares não legais e de softwares específicos como: AutoCAD, Photoshop, Illustrator etc.
- Troca do sistema operacional e troca de peças do computador.
- Suporte técnico à servidores e configuração de rede não doméstica.
- Atualização de bios e firmware.
- Solução de problemas referentes à área de cobertura e recepção de sinal 3G/4G e Banda larga.

Para Internet:

- Solução de problemas referentes à área de cobertura e recepção de sinal 3G/4G e Banda Larga:
- A CDF não cobre algumas atividades extras como: logística de entrega dos equipamentos;
- disponibilização de cabos, contratação de provedor de internet e reparo em instalações elétricas ou qualquer espécie de acabamento.

Limites de Utilização

Para o suporte remoto não há limite de utilização, podendo contatar a central de atendimento quantas vezes forem necessárias. Este serviço pode ser utilizado para

resolver dúvidas, receber todo o suporte necessário para configurar o equipamento, receber orientação de uso do produto.

- O Backup Online é válido para (01) uma conta de e-mail, sendo a criação de subcontas ilimitada.
- O cliente receberá notificações periódicas sobre o fim da vigência da licença (30, 15, 10, 5 e 1 dia antes) e poderá realizar a renovação dos serviços.
- Caso haja cancelamento ou termine a vigência da licença, por motivos de segurança, todos os dados armazenados na nuvem serão apagados e a reativação do login será desabilitada.
- A CDF garante a aplicação e cumprimento das leis em relação à proteção, segurança e sigilo dos dados armazenados. A quebra de sigilo ou retenção só ocorrerá se solicitadas pelo poder Judiciário conforme as leis vigentes.
- O cliente fica responsável pela criação de contas em lojas de aplicativos.

Promoção Comercial:

A CDF. é a proprietária de Títulos de Capitalização emitidos pela ICATU CAPITALIZAÇÃO S/A, CNPJ/MF nº 74.267.170/0001-73, de acordo com a Nota Técnica e suas Condições Gerais pela SUSEP sob o nº. 15414.900396/2019-11. A aprovação do Título de Capitalização pela SUSEP não implica, por parte da Autarquia, em incentivo ou recomendação a sua aquisição, representando, exclusivamente, sua adequação às normas em vigor. Serviço de Informação ao Cidadão SUSEP 0800 021 8484 (dias úteis, das 09h30 às 17h) ou acesse www.susep.gov.br. Ouvidoria ICATU: 0800 286 0047. Ao adquirir o Serviço Técnico Pessoal, o segurado receberá gratuitamente a Cessão do Direito de Participação em 12 (doze) sorteios no valor líquido de Imposto de Renda de R\$10.000,00 (dez mil reais) através do NÚMERO DA SORTE informado no Certificado. Os sorteios serão apurados com base na Extração da Loteria Federal do Brasil, que ocorrerão sempre no último sábado dos 3 meses subsequentes a data da aquisição do serviço e o número contemplado em cada série será formado pelas unidades do 1º ao 5º prêmio, conforme exemplo a seguir: 1º Prêmio - 28414, 2º Prêmio - 17135, 3º Prêmio - 08493, 4º Prêmio - 28401, 5º Prêmio - 22462. Assim o número contemplado seria: 45312. Não sendo realizada extração na data prevista, será considerada a extração subsequente que a substitua.

3. SUPER HELP 64GB

Suporte remoto, multidispositivo para **celulares, smartphones, tablets, computadores, notebooks, câmeras fotográficas, vídeo games e Smart TV's** com central técnica especializada 24 horas, para aproveitar ao máximo todos os recursos dos equipamentos, mais **1 licença com 12 meses da licença Cloud** com até 64GB de espaço para salvar arquivos de todos os tipos e acessá-los via internet independente dos equipamentos, **1 licença Kaspersky internet security**: Antivírus para computadores, Antivírus para tablet ou smartphone, **1 licença Kaspersky Safe Kids**: projetado para ajudar a cuidar das

crianças on-line e no mundo real, gerencie tempo de tela, controle a localização, permite bloquear acesso a sites e conteúdo ente outros.

Este serviço compreende **365 dias** de suporte remoto por telefone e chat “**não incluso visita técnica presencial**” para tirar dúvidas, receber orientações quanto ao uso etc.

Serviços Inclusos

Em caso de problemas ou dúvidas sobre o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, você pode contar com a nossa equipe especializada, que estará à disposição para te ajudar de forma remota, desde que o problema não seja físico – peça quebrada.

Suporte Remoto:

Celulares e Smartphones:

- Configuração e personalização do smartphone;
- Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice e versa (fotos, músicas, vídeos);
- Orientação para ativação e uso do bluetooth, tethering e Wi-fi;
- Auxílio para utilização do GPS no celular;
- Orientação para economia de bateria;
- Configuração e orientação para envio de mensagens instantâneas: SMS, MMS, BBM;
- Instruções gerais de manuseio e utilização;
- Configurações básicas do aparelho (perfil de chamadas, despertador, fundo de tela, toques, volume, rádio, TV, etc.);
- Contatos; configuração do sincronismo (unilateral ou bidirecional), organização da agenda;
- edição do contato, envio do contato para outros aparelhos;
- Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, bookmarks e arquivos;
- Configuração de contas de e-mail válidas nos aparelhos. Sincronia de e-mails (unilateral ou bidirecional);
- Backup do aparelho;
- Atualizações de softwares;
- Orientação para download de aplicativo nas lojas - Apple Store e Google Play.

Computadores e Notebooks:

- Uma visita de suporte presencial no domicílio do cliente;
- Instalação e configuração do computador, como conectar os cabos e inicializar o sistema operacional (Windows e Linux);

- Otimização do computador e instalação de impressoras, webcam, caixas de som, rede e Wifi;
- Como proteger seu computador e seus arquivos com a instalação de um antivírus e criação de backups;
- Utilizar as principais funcionalidades de sua máquina e softwares que facilitam seu trabalho, como Microsoft Word, Excel, Power Point;
- Acessar a internet e criar um e-mail pessoal e/ou perfil no Twitter, Facebook, Instagram, Spotify e utilizar aplicativos como o Skype para manter contato com os amigos e familiares;
- Orientações para postar mensagens, postar fotos e utilizar suas principais ferramentas, nas redes sociais;
- Diagnóstico de problemas de acesso à internet.

Ipads e Tablets:

- Configuração inicial do equipamento, rede Wifi, contas de e-mail;
- Instruções para manuseio, utilização, download de aplicativos;
- Sincronização de contatos, calendários, bookmarks, e arquivos do smartphone para o computador e vice-versa;
- Informações para utilização do iBooks;
- Orientação para atualização de softwares (updates);
- Câmeras Fotográficas;
- Configuração inicial do equipamento e sincronização rede Wi-fi;
- Instruções para manuseio;
-

Sistemas Operacionais atendidos (Smartphone e Tablet):

- Android, iOS e Windows Mobile;

Sistemas Operacionais atendidos (Computadores):

- Windows, Mac OS e Linux.

Armazenamento em Nuvem (Cloud) 64GB:

- Instalação do aplicativo de backup de forma simplificada e leve.
- Sincronização na nuvem instantânea de arquivos entre vários dispositivos através da pasta meu TecDrive ou individual por dispositivo para economizar espaço em disco;
- Visualização de fotos, músicas, filmes e documentos de qualquer lugar, necessário apenas internet funcional e um navegador;
- O TecDrive é multidispositivo, isso quer dizer que é possível acessar seus arquivos através do seu computador, smartphone ou tablet;
- Escolha as pastas que você quiser para backup automático e sempre tenha uma cópia dos seus arquivos online;

- Com o TecDrive é possível compartilhar pastas com outras contas ou enviar links de acesso para qualquer pessoa em qualquer lugar;
- Realize o backup de seu NAS (unidade de armazenamento de rede) para a nuvem TecDrive! Nós possuímos parceria com as maiores empresas produtoras de NAS (NETGEAR, Drobo, QNAP, Western Digital, Thecus, Synology e outros) e podemos armazenar seus dados com segurança!
- O TecDrive utiliza uma camada de proteção de dados de alta tecnologia (a mesma utilizada por bancos para proteger os seus dados) para transferência de arquivos e encriptação antes mesmo de seu arquivo deixar seu dispositivo, garantindo que apenas você terá acesso a seus arquivos!
- Com o controle de versões você poderá recuperar versões anteriores do seu arquivo e até mesmo reverter um salvamento errôneo;
- O TecDrive oferece uma função de controle dos arquivos para que você possa recuperar arquivos que foram deletados por engano (em até 30 dias).
- É possível adicionar senhas personalizadas em arquivos compartilhados para garantir a privacidade das informações;
- Realização de backup, visualização e total acesso aos arquivos direto pelo site, sem necessidade de instalação do programa;
- Segurança total para seus arquivos, tanto no armazenamento quanto na transferência online;
- Todos os dados são criptografados e possuem vigilância 24 horas;
- Garantimos a privacidade dos dados armazenados. O TecDrive não altera nem divulga dados em seu computador, em seu perfil ou armazenados em nuvem;
- Os clientes deverão ser informados previamente ao término do período de 12 meses da licença de armazenamento e poderão retirar ou apagar o conteúdo armazenado em até 30 dias após o término da vigência. Caso nesse período o cliente opte pela contratação de um novo serviço junto à VV o conteúdo armazenado será migrado para a nova vigência.

Para Kaspersky Internet Security:

Conte com a segurança digital para você e sua família, seja no trabalho, na escola ou em casa. Agora, você conta com um pacote de segurança avançado que ajuda a proteger você de malware, espionagem pela webcam, golpes financeiros e outras ameaças digitais.

- Diagnóstico, bloqueio e remoção de vírus, cryptolockers e malwares em cartões SD, aplicativos e downloads na internet;
- Informação sobre a segurança dos sites, evitando contato com sites que podem danificar seu aparelho, links maliciosos, downloads infectados, entre outros. Além disso, você tem ferramentas adicionais, como o Antibanner, Antispam, atualizador de Software e PC Cleaner, que ajudam a identificar vulnerabilidades e a bloquear, remover e prevenir ameaças em seu computador;

- Controle de privacidade com o bloqueio de aplicativos e rastreadores online que utilizam informações pessoais em seu dispositivo. Nós impedimos que rastreadores acessem seu computador de modo que eles não consigam monitorar suas atividades online e coletem dados sobre você. Caso algum aplicativo não autorizado tente acessar a webcam ou o microfone de seu computador, você é avisado. O mesmo se detectarmos algum spyware capaz de monitorar suas chamadas, mensagens e a localização de seu dispositivo;
- Localização do dispositivo em caso de perda ou roubo. Exibe sua última localização em um mapa, possibilitando o envio de uma mensagem de texto solicitando devolução;
- Bloqueie e limpe seu dispositivo em caso de perda ou roubo, fornecendo segurança de seus dados pessoais e arquivos;
- Permite tirar fotos remotamente de quem está usando seu dispositivo logo após diversas inserções incorretas do PIN, ou no primeiro toque de tecla feito no dispositivo após a entrega da mensagem enviada pelo portal de gerenciamento remoto;
- Disparo de alarme via site, de forma remota, caso o aparelho esteja próximo;
- Salva automaticamente a última localização do dispositivo antes que a bateria acabe;
- Sempre que você ficar online para fazer compras ou usar o aplicativo do banco no computador, nossa exclusiva tecnologia abre um navegador seguro para proteger suas contas e transações;
- Quando você fica online no computador ou em dispositivo móveis, nosso serviço de VPN segura protege seus dados e as mensagens enviadas e recebidas automaticamente, mesmo que você use um Wifi público. Você pode proteger até 200 MB de tráfego de dados por dispositivo, por dia.
- Oferecemos a proteção necessária sem reduzir o desempenho do seu equipamento.

Safe Kids:

A internet é como uma selva. Mantenha as crianças a salvo com nossos controles flexíveis para pais. Use o mapa online para ficar de olho nos locais que elas frequentam. Gerencie também o modo como elas usam seus aplicativos e ajude-as a vivenciar experiências online positivas.

- O serviço inclui um aplicativo para as crianças, que busca controlar as atividades delas e outro para os pais, que se conectam por meio da conta My Kaspersky;
- Oferecemos o controle dos pais para que os filhos tenham segurança durante a navegação, bloqueando sites e aplicativos impróprios. Além, de ter acesso a relatórios no histórico de navegação deles, com envio de notificações em tempo real no caso de tentarem acessar sites que foram indicados como impróprios pelos pais;

- Bloqueios utilizando filtros de idade ou configurar filtros próprios;
- Use o nosso controle parental flexível para gerenciar o tempo de uso de tela por dispositivo e eduque-os sobre o balanceamento de suas aventuras online e no mundo real. Trouxemos a possibilidade de implementar políticas de horário definidas por seus pais com relatórios detalhados sobre qual a forma que eles usam seus dispositivos e assim os pais conseguirão identificar as permissões que devem conceder;
- Proteção para identidades de usuários, redes sociais e dados. Nossa tecnologia permite que você monitore as atividades públicas de seus filhos no Facebook, por exemplo, como publicações e o número de amigos que eles possuem – dessa maneira, você terá certeza de que eles estão em boa companhia;
- Com o nosso localizador de dispositivo de crianças você pode encontrá-los no mapa online, configurar a área segura para eles e ser notificado imediatamente caso essa área seja violada. Conte também com o monitor de nível de bateria, permitindo que você os alerte quando a bateria estiver acabando, dessa forma, você não perderá o contato com seus filhos.

Sistemas Operacionais compatíveis com a licença:

- Windows (Vista ou superior);
- Android 4.4 ou superior.

Serviços e recursos incluídos no Suporte Internet:

- Solução de problemas em navegadores.
- Auxílio para configuração de acesso ao provedor de internet, incluindo Fibra Ótica.
- Configuração de conta de e-mail.
- Orientações básicas sobre acesso e downloads.
- Orientação e diagnóstico sobre problemas de lentidão e instabilidade.
- Diagnóstico de problemas quanto à recepção de sinal.
- Diagnóstico ou solução de problemas de acesso à internet desde que o sinal de internet esteja em pleno funcionamento.
- Diagnósticos, configuração ou solução de problemas de acesso ao e-mail (exceto personalização).
- Configuração do modem em modo Bridge e configuração de discador.
- Configuração de rede sem fio.
- Auxílio para configuração da segurança de acesso à rede 3G/4G.
- Auxílio para instalação.
- Solução de dúvidas sobre utilização.

Serviços NÃO Incluídos:

Celulares e Smartphones:

- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Softwares não licenciados;
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoal.

Computadores e Notebooks:

- Suporte para Softwares não licenciados (Pirata);
- Suporte de softwares de uso empresarial, nobreaks, redes empresariais, servidores empresariais;
- Suporte para computadores com mais de cinco anos de fabricação;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, HDs etc.);
- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Mídia para backup (CD, DVD, etc.).

Ipads e Tablets:

- Suporte para Softwares não licenciados (Pirata);
- Suporte de softwares de uso empresarial;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador etc.);
- Mídia para backup (CD, DVD etc.).

Câmeras Fotográficas:

- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Não estão incluso suporte relacionado a técnicas de fotografia.

Para Cloud:

- Mídia para backup como: pen drive, DVD, CD e CDs legais de softwares para a execução dos serviços;
- Instalação de softwares não legais e de softwares específicos como: AutoCAD, Photoshop, Illustrator etc.

- Troca do sistema operacional e troca de peças do computador.
- Suporte técnico à servidores e configuração de rede não doméstica.
- Atualização de bios e firmware.
- Solução de problemas referentes à área de cobertura e recepção de sinal 3G/4G e Banda larga.

Para Internet:

- Solução de problemas referentes à área de cobertura e recepção de sinal 3G/4G e Banda Larga:
- A CDF não cobre algumas atividades extras como: logística de entrega dos equipamentos;
- disponibilização de cabos, contratação de provedor de internet e reparo em instalações elétricas ou qualquer espécie de acabamento.

Limites de Utilização

Para o suporte remoto não há limite de utilização, podendo contatar a central de atendimento quantas vezes forem necessárias. Este serviço pode ser utilizado para resolver dúvidas, receber todo o suporte necessário para configurar o equipamento, receber orientação de uso do produto.

- O Backup Online é válido para (01) uma conta de e-mail, sendo a criação de subcontas ilimitada.
- O cliente receberá notificações periódicas sobre o fim da vigência da licença (30, 15, 10, 5 e 1 dia antes) e poderá realizar a renovação dos serviços.
- Caso haja cancelamento ou termine a vigência da licença, por motivos de segurança, todos os dados armazenados na nuvem serão apagados e a reativação do login será desabilitada.
- A CDF garante a aplicação e cumprimento das leis em relação à proteção, segurança e sigilo dos dados armazenados. A quebra de sigilo ou retenção só ocorrerá se solicitadas pelo poder Judiciário conforme as leis vigentes.
- O cliente fica responsável pela criação de contas em lojas de aplicativos.

Promoção Comercial:

A CDF. é a proprietária de Títulos de Capitalização emitidos pela ICATU CAPITALIZAÇÃO S/A, CNPJ/MF nº 74.267.170/0001-73, de acordo com a Nota Técnica e suas Condições Gerais pela SUSEP sob o nº. 15414.900396/2019-11. A aprovação do Título de Capitalização pela SUSEP não implica, por parte da Autarquia, em incentivo ou recomendação a sua aquisição, representando, exclusivamente, sua adequação às normas em vigor. Serviço de Informação ao Cidadão SUSEP 0800 021 8484 (dias úteis, das 09h30 às 17h) ou acesse www.susep.gov.br. Ouvidoria ICATU: 0800 286 0047. Ao adquirir o Serviço Técnico Pessoal, o segurado receberá gratuitamente a Cessão do Direito de Participação em 12 (doze) sorteios no valor líquido de Imposto de Renda

Comentado [PBdSA1]: Confirmar o numero da SUSEP E CONDIÇÕES

de R\$10.000,00 (dez mil reais) através do NÚMERO DA SORTE informado no Certificado. Os sorteios serão apurados com base na Extração da Loteria Federal do Brasil, que ocorrerão sempre no último sábado dos 3 meses subsequentes a data da aquisição do serviço e o número contemplado em cada série será formado pelas unidades do 1º ao 5º prêmio, conforme exemplo a seguir: 1º Prêmio - 28414, 2º Prêmio - 17135, 3º Prêmio - 08493, 4º Prêmio - 28401, 5º Prêmio - 22462. Assim o número contemplado seria: 45312. Não sendo realizada extração na data prevista, será considerada a extração subsequente que a substitua.