



## ASSISTÊNCIA INFORMÁTICA REMOTA



### 1. Definições

**Prestador do Serviço:** Europ Assistance – Serviços de Assistência Personalizados, S.A., com sede na Avenida Columbano Bordalo Pinheiro, 75.º, 10.º Andar, 1070-061 Lisboa com o NIF/NIPC 502 949 295.

**SIMPLAR:** Pack de diversos serviços de Assistência Informática Remota que podem ser adquiridos em formato de voucher, com duração de 1 ano após a compra.

**Subscritor:** A pessoa que adquire o voucher Simplar Assistência Informática Remota

**Beneficiário:** O portador do voucher Simplar Assistência Informática Remota

### 2. Âmbito Territorial Aplicável

O SIMPLAR Assistência Informática Remota prevê assistência em Portugal.

### 3. Procedimento para requisitar serviço

O Beneficiário deverá entrar em contacto com a Europ Assistance através do número 217 225 696 indicando a referência que consta no voucher e qual o serviço pretendido.

No seguimento no contacto do Beneficiário, a Europ Assistance solicitar-lhe-á alguns dados por forma a organizar o serviço solicitado.

O serviço deverá ser solicitado com uma antecedência mínima de 24 horas.

Os serviços serão prestados em data a definir entre a Europ Assistance e o Subscritor, nunca num prazo superior a 30 dias.

### 4. Serviços Previstos

Ficará a cargo da Europ Assistance, durante o período de validade do respetivo voucher:

- **1 (uma) hora de assistência remota** a computadores pessoais e tablets;

Ao adquirir o SIMPLAR Assistência Informática Remota, o Beneficiário poderá assim usufruir dos seguintes serviços:

#### Serviços Executados Remotamente

- ✓ Configurações diversas  
Emails / software / hardware / drivers / antivirus
- ✓ Diagnóstico ao hardware / software
- ✓ Instalação/ configuração  
Emails / software / hardware / drivers / antivirus
- ✓ Recuperação de dados
- ✓ Remoção de vírus
- ✓ Security Check Up
- ✓ Entre outros

*Encontra-se excluído  
as reparações de hardware*

Ficará a cargo do Beneficiário:

- As restantes horas de mão de obra a um valor fixo de € 20,00 / hora + IVA;  
Todos os serviços solicitados terão uma garantia de 3 meses após reparação.

### 5. Resolução e Reembolso

O Subscritor poderá resolver o contrato no prazo de 14 dias a contar da subscrição.

Em caso de resolução do contrato, serão reembolsados ao Subscritor todos os pagamentos efetuados, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar da data em que a Europ Assistance for informada da decisão de resolução.

A Europ Assistance efetua esses reembolsos usando o mesmo meio de pagamento que o Subscritor usou na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário da sua parte; em qualquer caso o Subscritor não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso.

### 6. Resolução de conflitos entre as partes

1. No âmbito do presente contrato, podem ser apresentadas reclamações aos serviços do Prestador de Serviço através dos seguintes endereços: Europ Assistance – Atenção ao Cliente, Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 – 10º – 1070-061 Lisboa | Correio eletrónico: qualidade@eap.pt).

2. Sem prejuízo do número anterior, o interessado poderá ainda recorrer ao Provedor do Cliente, enquanto figura autónoma que representa uma segunda instância de apreciação das reclamações efetuadas por clientes ou terceiros, no caso de discordância com a resposta do Prestador de Serviço, a reclamação anteriormente apresentada, ou no caso de, não ter sido prestada uma resposta à mesma no prazo de 20 ou 30 dias, consoante se trate ou não de um caso de especial complexidade.

3. Qualquer litígio entre o Subscritor e/ou o Beneficiário e o Prestador de Serviço emergente deste contrato, poderá ser dirimido por recurso à arbitragem, nos termos legais em vigor.

4. Para mais informações sobre o serviço de gestão de reclamações e o Provedor do Cliente, poderá ser consultada a Política de Gestão de Reclamações do Prestador de Serviço que se encontra publicada no respetivo sítio da internet.

### 7. Proteção de dados

1. A Europ Assistance – Serviços de Assistência Personalizados, S.A. (abreviadamente designada por “Europ Assistance”) processa os dados pessoais recolhidos diretamente do titular (ou por intermédio de terceiro) com o objetivo de efetuar a prestação de serviços contratada.

2. Os dados pessoais poderão incluir não apenas simples dados de contacto do Beneficiário, tais como o nome, a morada ou o número de voucher, mas igualmente dados mais privados sobre o respetivo titular (por exemplo, a idade, dados de saúde, dados financeiros ou outros) na medida em que seja relevante para o serviço a prestar pela Europ Assistance. Os dados pessoais recolhidos são os considerados mínimos para as finalidades de processamento acima identificadas e são processados para efeito dos interesses legítimos de negócio da Europ Assistance. Para efeitos de gestão dos processos respeitantes ao serviço adquirido em que o titular seja interveniente, e caso seja necessário proceder ao tratamento de dados de saúde, este consente de forma expressa que seja efetuado o tratamento destes.

3. A Europ Assistance pertence a um grupo global, e os dados pessoais do titular

# SIMPLAR

SIMPLICAMOS A SUA VIDA,  
CUIDANDO DA SUA TECNOLOGIA.



## ASSISTÊNCIA INFORMÁTICA REMOTA

**europ  
assistance**  
you live we care

podem ser transferidos para outras empresas do Grupo, localizadas noutros países, caso se revele necessário para assegurar a prestação de serviços contratada. Por outro lado, a Europ Assistance recorre a serviços de diversos fornecedores acreditados que também poderão aceder a dados pessoais, sob regime de absoluta confidencialidade e mediante as instruções e controlo da Europ Assistance. Para a gestão de processos resultantes da aquisição do serviço, a Europ Assistance gravará as chamadas telefónicas efetuadas e rececionadas – nos termos e de acordo com os requisitos legais aplicáveis – a fim de ter condições de prestar os serviços contratados com qualidade e garantia de serviço.

4. Ao titular dos dados, assiste-lhe determinados direitos em relação ao tratamento dos seus dados, incluindo direitos de acesso, retificação, esquecimento (em determinadas circunstâncias), limitação ou oposição ao tratamento e de portabilidade, bem como de reclamação à Autoridade de Controlo Portuguesa.

5. A Europ Assistance gere ativamente medidas técnicas e administrativas adequadas à proteção dos dados pessoais sob sua guarda.

6. Os prazos de conservação dos dados serão os que resultarem da legislação aplicável, findos os quais serão eliminados ou pseudonimizados, tudo de acordo e nos termos das melhores práticas e protocolos aplicáveis à indústria.

7. Para mais informações, a Europ Assistance recomenda vivamente a leitura da acessível Declaração de Privacidade e Dados Pessoais disponível no site da Europ Assistance.

8. Quaisquer necessidades de esclarecimentos ou exercício de direitos por parte dos Beneficiários deverá ser remetido para [eaportugaldpo@europ-assistance.pt](mailto:eaportugaldpo@europ-assistance.pt)

### 8. Legislação e foro

1. O presente contrato considera-se celebrado em Portugal e rege-se pela lei portuguesa.

2. Nos casos omissos no presente contrato, recorrer-se-á à legislação aplicável.

3. O foro competente para a resolução de qualquer litígio emergente deste contrato é o fixado na lei civil.