

DEFINIÇÕES

A) USUÁRIO:

Entende-se por Usuário, o titular do plano contratado e/ou proprietário da Unidade Assistida, desde que tenha residência habitual no Brasil.

B) PESSOA USUÁRIA:

Entende-se por Pessoa Usuária, além do proprietário das unidades residenciais e comerciais, os funcionários das unidades comerciais assistida, desde que, devidamente registrados no quadro funcional da mesma.

ORIENTAÇÃO PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

O Usuário deverá ligar para a Central de Atendimento da BRASIL ASSISTÊNCIA que colocará o mesmo em contato com o analista especializado para a realização da orientação. Caso não seja possível o acesso imediato com o profissional, será anotado o telefone do Usuário para que o analista retorne a ligação, em dia e hora previamente combinado e efetue a orientação.

BRASIL ASSISTÊNCIA fornecerá orientação verbal, por telefone, na tentativa de solucionar dúvidas e/ou problemas relacionados:

Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Windows e Linux;
Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, audios portáteis, hd's externos e outros similares;
Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos;
Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, Internet, Anti-Vírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus pacotes de serviços;
Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador (Desk top / lap top);
Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Anti-Vírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação);
Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet;
Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, OutlookExpress);
Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo usuário. (Ex.: atualizações de anti-vírus, limpeza de discos);
Suporte a instalação da rede wireless;
Suporte a procedimentos de backups;
Suporte ao cliente a utilizar seu equipamento eletrônico. Equipamentos: Notebook, Smartphone (black Berry e Iphone) e Tablets (Ipad e Galaxy);
Instruções para instalação, atualização, conexões e configurações de GPS, Foto, vídeo, e Vídeo Games.

Somente para equipamentos de informática, caso não seja possível solucionar o problema por telefone, a BRASIL ASSISTÊNCIA fornecerá o atendimento por um especialista através de ACESSO REMOTO. Não resolvendo o problema através deste procedimento, será enviado o especialista para uma visita técnica.

Nota: O atendimento por ACESSO REMOTO somente será fornecido com o acompanhamento do usuário durante toda a conexão, sendo o usuário responsável

também por desabilitar o acesso remoto ao término do atendimento.

Entende-se por sistema operacional: Windows, Me XP, Vista e Linux.

Entende-se por aplicativos: Pacote Office (Word, Excel, Power Point, Internet Explorer e Outlook Express) em todas as suas versões.

O horário de atendimento relacionado a este serviço será de Segunda a Sábado das 08h00min às 22h00min, exceto feriados nacionais.

Limite de Intervenções:

B) Orientação para Solução de Problemas e Acesso remoto para equipamentos de informática não haverá limite de utilização.

C) Visita de técnico de informática: 02 itens por intervenção, 02 utilizações no período de 12 meses.

Nota: A consulta é restrita aos conceitos e aplicações básicas do software. Não são oferecidas consultas sobre módulo e/ou funções avançadas.

Excluem-se deste serviço:

Softwares de aplicação específica, tais como: programas financeiros, engenharia, gráficos, médicos, ou quaisquer outros que não estejam relacionados nos parágrafos acima citados.

O Usuário será responsável pela integridade dos dados armazenados em seu microcomputador e pela realização de back-up desses dados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação fornecida pelo analista técnico da BRASIL ASSISTÊNCIA.

ENCERRAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

O serviço de assistência será finalizado nas seguintes situações:

Resolução do problema solicitado durante o atendimento telefônico. Os problemas não correlatos deverão ser comunicados por meio da abertura de novo chamado telefônico;

Impossibilidade de se resolver o problema em função da falta de peça não disponibilizada pelo Usuário, ou falta de software licenciado e necessário para a resolução do problema.

Somente será efetuada a instalação, reinstalação e/ou substituição de softwares que encontrar-se devidamente legalizados, ou seja, licenciado.

EQUIPAMENTOS NÃO ABRANGIDOS

Estão excluídos ainda:

Acessórios e softwares não licenciados (piratas) e/ou programas específicos, tais como: Programas financeiros, engenharia, gráficos, médicos, ou quaisquer outros que não estejam relacionados na garantia "A – Orientação para solução de problemas".

D) INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

BRASIL ASSISTÊNCIA fornecerá o envio do técnico para a instalação dos seguintes itens:

Instalação e configuração de Televisão;
Instalação e configuração de PC (Personal Computer), sendo a Instalação do pacote Office, instalação/atualização de antivírus, instalação e configuração de internet e e-mail, instalação e configuração de rede com fio e sem fio, instalação e configuração de impressora e webcam, instalação de softwares multimídia, comunicação e Winamp;
Instalação e configuração de Home theater e Receiver;
Instalação do vídeo game e integração com rede WI-FI ou a cabo.

Limite: 02 itens por intervenção, 02 utilizações no período de 12 meses.

Importante:

Havendo a necessidade de compra de peças, materiais e componentes específicos indicados durante a visita do analista técnico enviado pela BRASIL ASSISTÊNCIA serão de responsabilidade do Usuário a sua aquisição para que se possa dar continuidade / finalização ao atendimento, desde que tecnicamente possível.

Havendo a necessidade da retirada ou violação dos selos de garantia ou identificação do fabricante, para que o analista técnico enviado pela BRASIL ASSISTÊNCIA possa efetuar o reparo ou ainda um diagnóstico, este procedimento deverá ser autorizado pelo Usuário antes da execução por parte do analista técnico, uma vez que este poderá implicar na perda total de garantia do equipamento.

As visitas serão realizadas de segunda a sexta das 8h às 17h e aos sábados das 08h até 12h, e deverão ser previamente agendadas. Caso o Usuário ou seu representante não esteja presente no local indicado para recepcionar o analista técnico, a visita será considerada como uma intervenção.