

## Condições da Assistência Técnica

### 1.0 – Condições Gerais

#### 1.1 – Procedimento de atendimento da Assistência Técnica SPLabor:

- Será feito um cadastro de envio para assistência contendo as seguintes informações: Nome, Nº do Cliente, Telefone, e-mail, Produto, Problema, NF-cópia, Cidade-Est.
- Será enviado o formulário para a Assistência e já encaminhado uma resposta de posição para o cliente que em 24h terá um posicionamento de sua situação problema.
- Produto já avaliado e já verificado a sua necessidade, deve ser feito o envio do produto do cliente para a assistência, é feito o Registro/Solicitação, junto da NF.
- O cliente recebe o orçamento por e-mail, se aprovado segue o procedimento para compras.

1.2 – No ato da entrega do equipamento na **Assistência Técnica** será avaliado as condições junto a transportadora emitindo um documento, designado de **Solicitação** (Assistência Técnica), onde serão identificadas todas as anomalias mencionadas pelo Cliente para efeitos de reparação. O Termo de Remessa deverá ser assinada pelo Cliente e apenas as anomalias ali identificados serão objeto de reparação.

1.3 – O equipamento reparado ou não, só será devolvido após pagamento do custo da reparação. Em caso de extravio da Nota Fiscal pelo Cliente, o aparelho reparado apenas poderá ser levantado pelo proprietário, mediante a apresentação de documento de identificação válido de acordo com as condições da SPLabor.

1.4 – É da responsabilidade do cliente a reinstalação de todo o equipamento.

1.5 – Os preços relativos às reparações a realizar, constam disponíveis para consulta com prévio orçamento no Centro de Assistência.

### 2.0 – Reparação em Período de Garantia

2.1 – Durante o período da garantia, o Centro de Assistência reparará ou substituirá os equipamentos avariados, desde que a anomalia se deva, comprovadamente, a defeitos de fábrica.

2.2 – **A reparação de um equipamento ao abrigo de garantia e sem encargos para o Cliente só ocorrerá se a anomalia denunciada se dever, comprovadamente, a defeito de fábrica e se:**

- O Cliente apresentar ou enviar o documento de compra do equipamento (Fatura/Recibo ou Venda a Dinheiro), com indicação do número de série e de equipamento.
- O equipamento estar dentro do período de garantia estipulado pelo fabricante, for apresentado o Certificado de Garantia, o não rompimento do lacre de garantia e ou outro qualquer documento exigido pelo fabricante.

2.3 – **As garantias das reparações não cobrem danos ou defeitos do produto que resultarem de:**

- a) operação incorreta ou tratamento do produto que não estejam de acordo com o manual de instruções ou de operação;
- b) instalação e utilização de software não fornecido ou incorretamente instalado;
- c) reparo ou tentativa de reparo por pessoas ou centros de reparação que não os Serviços Técnicos Autorizados da marca;
- d) utilização de acessórios, equipamentos, periféricos e outros não compatíveis com o produto ou normas

recomendadas pelo fabricante;

e) ajustes ou adaptações sem o prévio consentimento do Centro de Assistência ou do fabricante do produto;

f) danos causados por transporte efetuado pelo Cliente, ou terceiros em sua representação;

g) intervenção técnica, com mão-de-obra e peças alheias aos serviços do Centro de Assistência.

### **3.0 – Prazo de Reparação**

**3.1** – O prazo previsível da Assistência Técnica SPLabor sobre todas as marcas é 30 (trinta) dias, o qual poderá ser ultrapassado por motivos alheios ao Centro de Assistência, entre outros, a inexistência de peças ou a necessidade de substituição.

**3.2** – O prazo de reparação só se iniciará com a entrega da documentação necessária referida nos termos da SPLabor.

### **4.0 – Orçamentos**

**4.1** – O Centro de Assistência procede à elaboração de um orçamento prévio, nos casos de reparação de equipamento fora do período de garantia ou cujas avarias não se encontrem abrangidas pelas condições de garantia.

**4.2** – O Centro de Assistência só inicia a reparação após aceitação pelo cliente do orçamento elaborado.

**4.3** – O Termo de Remessa devidamente assinado pelo Cliente autoriza o Centro de Assistência a proceder à reparação do equipamento até ao valor do orçamento previamente apresentado. O valor do orçamento inicial aceite pelo cliente poderá sofrer alterações, sempre que se venha a verificar, no ato da reparação, que a avaria identificada pela Assistência Técnica não coincide com a inicialmente detectada. Nesses casos, o Centro de Assistência obriga-se a comunicar novo orçamento ao cliente.

**4.4** – A reparação só se inicia após a aceitação por parte do Cliente do novo orçamento.

**4.5** – A validade do orçamento é de 20 dias após a comunicação ao cliente por parte do Centro de Assistência. Se ao término desse prazo o Cliente nada disser, o Centro de Assistência devolverá o equipamento ao cliente considerando que o orçamento não foi aceite. A todos estes valores acresce o custo do transporte se aplicável.

### **5.0 – Diagnóstico**

**5.1** – O DIAGNÓSTICO TÉCNICO do equipamento informático ao nível de Análise Técnica é GRATUITO, exceto para substituição de memórias ou intervenção técnica ao nível de software (Sistema Operativo e Aplicações), em que o Cliente paga uma Taxa de acordo com o tipo de orçamento.

**5.2** – No caso do cliente DESISTIR do orçamento após a sua aceitação, pagará uma Taxa de Desistência do Orçamento de acordo com a taxa de avaliação.

**5.3** – Se solicitada pelo Cliente e aplicada, a Taxa de Urgência é sempre paga.

**5.4** – O prazo para diagnóstico fica estabelecido 5 dias uteis, e após será enviado um e-mail sobre o equipamento.

## 6.0 – Garantia de Reparação e Peças

**6.1** – Todo o serviço de reparação efetuado no nosso laboratório ou no domicílio têm a garantia de 90 dias a contar da emissão da Nota fiscal emitida. A garantia só é válida para o mesmo tipo de avaria reportado e que deu origem à reparação anterior.

**6.2** – A garantia de reparação não é válida nos seguintes casos;

- a) o sintoma de avaria não seja igual ao manifestado na reparação anterior;
- b) o equipamento tiver, entretanto, sofrido intervenção técnica por pessoal não autorizado;
- c) a integridade física interna ou externa do equipamento estiver adulterada por causa exterior ao mesmo (Oscilações elétricas).

**6.3** – Todos os artigos fornecidos pelo Centro de Reparação gozam da garantia concedida pelos fabricantes em relação ao produto recebido. As peças que não foram instaladas no nosso laboratório não têm qualquer garantia.

## 7.0 – Data Prevista de Entrega

**7.1** – A data, previsível, fixada no Orçamento Inicial poderá sofrer alterações, caso haja necessidade de interromper o decurso normal do processo, devido a comunicação de orçamentos ou solicitação de documentos em falta (ex: comprovativo de garantia), ou ainda por motivos alheios ao Centro de Assistência.

## 8.0 – Prazo para Retirada do Equipamento

**8.1**– O produto deve ser Retirado pelo cliente no prazo máximo de 15 (Quinze) dias nas seguintes situações; após a conclusão da sua reparação, não aceitação do orçamento ou ter sido considerada reparação inviável. O Centro de Assistência notificará o Cliente, efetuando a comunicação pelos meios usuais e disponíveis para o efeito.

**8.2** – Caso o Cliente não proceda a retirada do equipamento durante o período estabelecido, o Centro de Assistência declina toda e qualquer responsabilidade sobre o referido material, visto ter sido considerado abandonado e tratado como tal, procedendo ao seu envio para reciclagem informática para destruição.