

# CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS

## HELP DESK MULTIDISPOSITIVO

### OBJETIVO DO PROGRAMA

Central de Atendimento 24 horas com suporte remoto multidispositivos para que o cliente possa aproveitar ao máximo todos os recursos dos mais diversos equipamentos.

### SERVIÇOS INCLUSOS

#### SUPOORTE REMOTO

##### SMARTPHONES E TABLETS

- Suporte a dúvidas ao uso das principais funções do Smartphone;
- Configurações básicas do seu aparelho (perfil de chamadas, despertador, fundo de tela, toques, volume, rádio, tv, dentre outros);
- Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice versa (fotos, músicas, vídeos);
- Orientação para ativação e uso do bluetooth, tethering e Wifi;
- Auxílio para utilização do GPS no celular;
- Orientação para economia de bateria;
- Configuração e orientação para envio de mensagens instantâneas: SMS MMS, BBM, WhatsApp; iMessage e outros aplicativos que possam surgir;
- Configuração do sincronismo dos contatos, unilateral ou bidirecional, organização da agenda, edição do contato, envio deste para outros aparelhos;
- 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: App World, Apple Store, Play Store;
- Instalação do Client do Smartphone no computador;
- Habilitação do Backup de dados do Smartphone no computador;
- Sincronização de calendário, e-mail e contatos no computador e no Smartphone;
- Solução de problema de software que afete sincronismo entre o computador e o Smartphone;
- Configuração de e-mail, calendário, lista de contatos no Smartphone;
- Customização de toques, papéis de pare e outros parâmetros;
- Configuração de conexão de Wifi e Network do Smartphone;
- Configuração de Bluetooth e Headset;
- Esclarecimento de dúvidas de utilização e revisão de configuração durante o prazo contratual;
- Orientação para envio e recebimento de mensagens SMS e e-mail;
- Orientação para navegar na internet.

##### COMPUTADORES E NOTEBOOKS

- Instalação e configuração do computador, como conectar os cabos e inicializar o sistema operacional (Windows, Linux e MAC OS);
- Otimização do computador e instalação de equipamentos, tais como: impressoras, webcam, caixas de som, rede, Wifi, dentre outros;
- Instalação de antivírus e auxílio na realização de backups, como formas de proteção ao seu computador;
- Instrução na utilização das principais funcionalidades de seu computador, bem como softwares que facilitam seu trabalho, como Microsoft Word, Excel, Power Point;
- Configuração de acesso à internet e auxílio na criação de um e-mail pessoal, e/ou perfil no Twitter, Facebook, bem como a utilizar aplicativos como o Skype para manter contato com os amigos e familiares;
- Configuração do e-mail, como Outlook, Outlook Express, Mail e Thunderbird;
- Diagnóstico para melhoria do computador e orientação da configuração de hardware ideal para a sua necessidade;
- Instalação de softwares originais, trials e opensource (não-pirata);
- Orientação na execução do backup, com a mídia fornecida pelo Cliente;
- Otimização e reparo do computador;
- Atualização de segurança do sistema operacional;
- Verificação de vírus, spywares e malwares no sistema operacional;
- Limpeza e desfragmentação de disco;
- Utilização de ferramentas para otimização do sistema operacional;
- Utilização de Drones (robôs);
- Configurações básicas da rede local, tais como: proxy, tunelamento, dispositivo em rede, dentre outros.

## MÍDIA STREAMERS E CENTRAIS MULTIMÍDIA

- Orientação de funcionamento de Chromecast, AppleTV, Hulu, Amazon Fire, Roku e similares.

## CLOUD

- Auxílio na parte de armazenamento de foto e data online;
- Dropbox, Google Drive, Microsoft OneDrive, Microsoft Office 365 e outros similares.

## ROTEADORES WIFI E REPETIDORES APS

- Auxílio em Resets e troca de senhas;
- Access points (PLC, IP, dentre outros);
- Configuração de portas (Port Forwarding);
- Troca de canal e frequências do Wifi;
- Reconfiguração Smart Home & IoT.

## CONSOLE DE GAMES

- Auxílio na conexão de fios e cabos;

- Configuração inicial do videogame;
- Instruções gerais para o manuseio e utilização do videogame;
- Configuração de ID (perfil online);
- Configuração de conta em loja;
- Instalação de aplicativos da loja (Ex.: Netflix);
- Configuração de rede: Wifi e cabo;
- Orientação sobre instalação de jogos: mídia e baixados;
- Orientação sobre retro compatibilidade (somente Xbox One);
- Orientação de transmissão de jogos online (somente Xbox One e PS4);
- Configuração de relógio;
- Orientações de pré-requisitos para jogar online;
- Orientações sobre carregamento dos joysticks.

### SMART TV'S E HOME THEATERS

- Configuração inicial para todos aparelhos de áudio e vídeo;
- Orientação para a conexão correta de cabos e fios;
- Auxílio na integração do Home Theater com a TV e demais periféricos; Orientação para a conexão de periféricos como DVD e Blu-ray players, videogames, home theaters e mídia players;
- Suporte remoto para configuração e utilização de todos os recursos da TV;
- Orientação para conexão de Smart TV e TV's inteligentes à internet;
- Orientação para download, instalação e utilização de aplicativos em Smart TV e TV's inteligentes, como Netflix, Skype, YouTube, dentre outros;
- Orientação para sintonização de canais de TV Digital;
- Orientação para utilização de recursos avançados como 3D;
- Suporte remoto e auxílio no diagnóstico de problemas ou defeitos no aparelho.

### CÂMERAS IP E CCTV

- Configuração para as funções de gravação;
- Instruções para visualização/ajustes para TV ou Home Theater;
- Configuração do acesso remoto.

### SMARTWATCHERS E E-HEALTH WEARABLES

- Configuração inicial do aparelho;
- Configuração dos sensores de acordo com funções desejadas;
- Configuração e leitura dos app fitness;
- Instrução para configuração com o celular;
- Monitores cardíacos e tecnologias similares;
- Medidores sanguíneos e outros devices e-health.

### OUTROS DEVICES E DONGLES

- Orientação para utilização das principais funções;

- Auxílio na configuração inicial;
- Conexão com a rede de casa/empresa do Cliente;
- 4G/3G Dongles;
- Smart Speakers (ex: Amazon Echo e Google Home);
- Drones (robôs).

**Importante:**

Sistemas Operacionais atendidos (Smartphone e Tablet)

- Android, iOS e Windows Mobile.

Sistemas Operacionais atendidos (Computadores)

- Windows, Mac OS e Linux.

**SERVIÇOS E RECURSOS INCLUSOS 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.

**Horário de Atendimento Remoto:** O atendimento remoto Central de Atendimento é realizado 7 dias por semana, 24 horas por dia, incluindo feriados.

O contato deverá acontecer através da Central de Atendimento pelo 0800 025 9817 ou pelo [Whatsapp](#)®.

**Limites:** Para o suporte remoto não há limite de utilização durante a vigência, 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, e demais serviços listados no presente documento.

É de responsabilidade do cliente a criação de contas em lojas de aplicativos.

**Vigência:** O prazo de vigência conforme plano contratado, a partir da data de comercialização deste.

## ÂMBITO TERRITORIAL

Serviço disponível em todo o território nacional.

## EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES

Estão excluídos dos serviços de atendimento, os seguintes casos:

### SUPORTE REMOTO

#### SMARTPHONES E TABLETS

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

#### COMPUTADORES E NOTEBOOKS

- Suporte para Softwares não licenciados (Pirata);
- Visita técnica;
- 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 dentre outros);
- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Mídia para backup (CD, DVD, dentre outros).

#### DEMAIS EQUIPAMENTOS

- Serviços que não forem considerados como conectividade, como: troca de equipamentos, passagens de cabo ou fibra, pontos adicionais de TV, dentre outros;
- Logística de entrega dos equipamentos, item cabível aos pontos: Smartphone e Tablets, Computadores e Notebooks;
- Qualquer problema com o equipamento que esteja incluído na garantia do fabricante, item cabível aos pontos: Smartphone e Tablets, Computadores e Notebooks;
- Suporte de softwares de uso empresarial, nobreaks, redes empresariais, servidores empresariais;
- Fornecimento de pés para evitar o contato direto do equipamento com o piso;
- Serviços de alvenaria, marcenaria e reparo de instalações elétricas, hidráulicas ou de esgoto;
- Qualquer material necessário ao serviço contratado como canos, mangueiras abraçadeiras, dentre outros.