

# Condições Gerais – Assistência remoto para computadores e similares

---

## **ASSISTÊNCIA VIA CELULAR PARA COMPUTADORES E SIMILARES.**

Serviço disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados nacionais.

Na hipótese de Problema Emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o usuário poderá acionar a ASSIST FÁCIL \_\_\_\_\_ que o auxiliará a solucionar o problema por telefone, desde que o problema não seja físico (peça quebrada).

Importante: Para facilitar o atendimento, é recomendado que o usuário acesse um site da internet seguro indicado pelos nossos técnicos e permita que os atendentes acessem o computador do cliente remotamente. Esse processo não é obrigatório, mas facilitará o serviço ao usuário, o que garantirá mais eficiência e agilidade ao atendimento.

## **Processos de Atendimento Telefônico**

- a) Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Windows.
- b) Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, HD's externos e outros similares;
- c) Orientação para instalação de computadores (conexão física de equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos;
- d) Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus pacotes de serviços;
- e) Diagnóstico e solução de problemas com o hardware do microcomputador;

## Condições Gerais – Assistência remoto para computadores e similares

---

- f) Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação);
- g) Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet;
- h) Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, Outlook Express, Mozilla Thunderbird);
- i) Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se de ferramentas de software fornecidas pelo usuário. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos, etc.);
- j) Suporte à instalação da rede wireless;
- k) Suporte a procedimentos de backups. Limite:

### **Limite de utilizações.**

Cada um dos itens acima possui o limite de três utilizações mensais.

### **Fechamento do Serviço**

A ASSIST FÁCIL \_\_\_\_\_ utilizará todos os recursos possíveis para orientar e solucionar o problema do usuário por telefone (atendimento remoto). O atendimento será encerrado após a solução por telefone.

Na ocorrência de novos problemas ou dúvidas, o usuário deverá entrar em contato com a ASSIST FÁCIL \_\_\_\_\_ e abrir um novo chamado.

## Condições Gerais – Assistência remoto para computadores e similares

---

Na impossibilidade de solução do problema por telefone, o serviço será finalizado após o usuário ser orientado a procurar um técnico, o qual será de responsabilidade do usuário: localizar, acionar e pagar as despesas.

### Exclusões Particularizadas

- a) Equipamentos com idade superior a 06 (seis) anos de fabricação;
- b) Serviços solicitados por terceiros ou que não sejam pertinentes à residência de domicílio do assistido;
- c) Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;
- d) Softwares não licenciados;
- e) Notebook, palmtop, manutenção de periféricos, acessórios e softwares não licenciados;
- f) Equipamentos que não sejam destinados à utilização doméstica;
- g) Sistemas operacionais, Unix, OS2, Mac OS e outro que não seja padrão Windows , mesmo que emulados;
- h) Servidores, no-Breaks;
- i) Softwares de Jogos.
- j) Ausência de sinal de internet do equipamento do cliente.

## Condições Gerais – Assistência remoto para computadores e similares

---



Obrigado por ter se tornado nosso cliente.

Assist-Fácil  
[www.assist-facil.com.br](http://www.assist-facil.com.br)

---