

**CONDIÇÕES GERAIS
SUPORTE TECNICO**

CONDIÇÕES GERAIS SUPORTE TÉCNICO

1. OBJETIVO

Este serviço tem como objetivo prestar serviços de suporte técnico presencial ou de suporte técnico remoto aos usuários de itens de informática e smartphones disponibilizando profissionais para auxiliá-los na resolução de problemas, dúvidas e orientação de uso.

2. AMBITO TERRITORIAL

O serviço de suporte técnico presencial estará limitado as lojas que possuem a disponibilização de técnico em uma loja Fast Shop ou A2YOU. Consultar em: <https://www.fastshop.com.br/web/a/protecao-digital>.

Os técnicos podem ser realocados para outras lojas a qualquer momento. É imprescindível que o cliente entre em contato com a loja para confirmar a disponibilidade do serviço antes do comparecimento a loja.

O serviço de suporte técnico helpdesk será prestado aos usuários em todo território brasileiro.

3. DEFINIÇÕES

3.1. Usuário: Pessoa física ou jurídica que adquirir o serviço de suporte técnico digital em loja ou Help Desk.

3.2. Suporte Técnico Presencial: Serviço presencial prestado nas lojas Fast Shop e A2YOU (consultar a relação em: <https://www.fastshop.com.br/web/a/protecao-digital>) por técnicos especializados Fast Shop para auxílio na resolução de problemas, dúvidas e orientação de uso de produtos de informática e smartphones.

3.3. Suporte Técnico Remoto: Serviço prestado por técnicos especializados remotamente (telefone, ou acesso remoto) em todo território brasileiro para auxílio na resolução de problemas, dúvidas e orientação de uso de produtos de informática e smartphones.

3.2. Cadastro: É o conjunto de informações, relativas aos usuários, que terão direito à utilização dos serviços. Cada usuário corresponde a um cadastro.

3.3. Prestadores: São as pessoas físicas ou jurídicas integrantes da Central de Atendimento Help Desk ou funcionários Fast Shop aptas a prestar todos os serviços previstos e necessários ao atendimento dos usuários.

3.4. Limite: é o critério de limitação aos serviços, estabelecido por tempo e ou quantidade máxima de utilização do serviço previsto neste documento.

3.5. Elegibilidade: São elegíveis aos serviços de suporte técnico presencial e remoto os seguintes produtos: Microcomputador, Notebook/laptop, tablets, smartphones,

3.11. Sistemas operacionais atendidos: Android ,IOS, Windows, MAC OS

4. GARANTIAS

Todos os serviços possuem garantia de 90 dias.

5. LIMITES DE UTILIZAÇÃO

O serviço de Suporte Técnico presencial está limitado a uma única utilização em loja, com garantia de 90 dias.

Para o Suporte Técnico Help Desk não há limite de utilização, o cliente pode ligar quantas vezes for necessário durante o período de vigência do serviço.

6. HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

O serviço de Suporte Técnico presencial está disponível nas lojas 7 (sete) dias por semana e em horários comerciais da loja.

Consulte a disponibilidade dos técnicos nas lojas:
<https://www.fastshop.com.br/web/a/protecao-digital>.

O serviço de Suporte Técnico Help Desk está disponível 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, incluindo feriados.

7. SERVIÇOS REALIZADOS SUPORTE TÉCNICO HELP DESK:

- Instalação/Remoção de softwares (Gratuitos ou Licenciados);
- Instalação/Configuração de impressora;
- Instalação/Configuração de Roteador wireless;
- Configuração de gerenciador de e-mail;
- Orientação remota na usabilidade de aplicativos;
- Desempenho do equipamento;
- Criação/Configuração de ponto de restauração;
- Configuração e manuseio de sistemas operacionais IOS, Android, Windows e MACOS
- Formatação de equipamento;
- Restauração de fábrica;
- Orientação para realização de back up pelo próprio usuário;

8. SERVIÇOS REALIZADOS SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL:

- Atualização de sistemas operacionais;
- Inicialização de computadores e smartphones;
- Teste de funcionalidades de produtos de Informática e Smartphones;
- Instalação e reinstalação de Sistemas operacionais;
- Realização de back up;
- Instalação/Configuração de e-mails;
- Instalação/Configuração de softwares (Gratuitos ou Licenciados);
- Instalação/Configuração de aplicativos (Gratuitos ou Licenciados);
- Configuração de smartwatches;
- Configuração de periféricos (Impressoras, Mouse, Teclados, etc.);
- Criação e configuração de contas;
- Configuração e resolução de problemas de conexão;
- Formatação computadores;
- Orientação de uso;
- Reset de aparelhos;
- Redefinição de senhas;
- Sincronização de dados;
- Transferência de arquivos/dados;

9 PROTEÇÃO DE DADOS

Em caso de eventual gravação de dados, documentos e informações, quaisquer que sejam, após a execução do serviço, todos serão imediatamente apagados do dispositivo utilizado para transferência do back up.

No mesmo ato o cliente deverá manifestar ciência e dar consentimento para o tratamento a ser dado para a execução da prestação de serviços de back up.

10 CANCELAMENTO

Em caso de desistência na contratação dos serviços citados, se efetuada antes da execução dos serviços, o crédito de ressarcimento a ser gerado corresponderá ao valor pago pelo cliente no ato da compra.

Em caso de solicitação de cancelamento após a execução do serviço não haverá reembolso dos valores pagos.

11 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS NAS MODALIDADES PRESENCIAL E REMOTO

- Visita de técnico em residência;
- Suporte para softwares não licenciados (pirata);
- Hackeamento de Sistema Operacional;
- Indisponibilidade de sites específicos;
- Limitações de software;
- Conteúdo de governo (sistemas da receita federal, etc);
- Dúvidas sobre cobrança, cadastro;
- Acesso a conteúdo pornográfico;
- Suporte de softwares de uso empresarial, nobreaks, redes empresariais, servidores empresariais;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;

- Upgrade ou modificação física de configuração do equipamento adquirido (substituição de memória, processador, HDs etc.);
- Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;
- Mídia para backup (Pen drive, HD externo, CD, DVD, etc.);
- Hardware (encaminhar para assistência autorizada);
- Acesso à internet (falha de sinal/ADSL piscando, cabeamento, disponibilidade de sinal).