

ASSISTÊNCIA INFORMÁTICA – HELP DESK

Descrição

Assistência digital que oferece suporte e proteção para toda a família estar conectada com segurança. Tenha controle das informações e acessos para garantir uma navegação segura e a duração dos seus equipamentos digitais.

Atendimento remoto:

A assistência digital dará suporte técnico remoto aos seus dispositivos digitais, como computador, laptop, smartphone, tablet, ou equipamentos atrelados aos dispositivos. O acesso ao suporte técnico será através da Central de Atendimento pelo 0800 001 1900 – atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia. A continuação do atendimento para a manutenção dos equipamentos, poderá ocorrer multiplataformas (telefone, chat e portal online, Skype ou WhatsApp), conforme indicação do técnico e permissão do cliente, para que os dispositivos sejam acessados via internet.

Prevenção:

Instalação de Antivírus e Localizador

Kit de Boas-Vindas:

Revisão das instalações de seu dispositivo e configuração para armazenamento automáticos e cópias de segurança (backups) para que o cliente nunca mais perca suas fotos, vídeos, contatos, documentos e arquivos, em sistema gratuito indicado pelo técnico. Serviço oferecido para qualquer dispositivo com acesso à internet e a partir de qualquer canal. Inclui a configuração para criar cópias de segurança do conteúdo e armazena em nuvem (espaço virtual seguro para salvar dados).

Coberturas e limites

- Número ilimitado de ocorrências e dispositivos, sem limite de duração; o atendimento 24 (vinte e quatro) horas;
- Atendimento remoto com autorização do cliente por acesso ao dispositivo via internet;
- As informações acessadas pela equipe técnica deverão ter autorização do usuário e estarão sob critério de privacidade e confidencialidade.

Os serviços de Assistência devem ser solicitados exclusivamente pelo telefone: 0800 001 1900

Eventos

A Assistência Informática poderá ser acionada em caso de qualquer problema, dúvida ou dificuldade com sistemas, aplicativos, instalações ou situações de outra natureza que interfiram no bom uso dos dispositivos digitais.

Carência

A carência será de 48 (quarenta e oito) horas

Exclusões

ESTÃO EXCLUÍDAS VISITAS TÉCNICAS PARA MANUTENÇÃO OU TROCA DE PEÇAS, A PRESTADORA DA ASSISTÊNCIA INFORMÁTICA NÃO SE RESPONSABILIZA POR IMPOSSIBILIDADE DE OBTER SUCESSO NA FUNCIONALIDADE NO SERVIÇO REMOTO CASO O USUÁRIO NÃO UTILIZE OS SISTEMAS E APLICATIVOS INDICADOS PELA EQUIPE TÉCNICA, BEM COMO SE O USUÁRIO FIZER USO DE EQUIPAMENTO PIRATA OU ADQUIRIDO CLANDESTINAMENTE PARA INSTALAÇÃO OU USO DOS DISPOSITIVOS.