**Suporte de Hardware**

Ao relatar alguma anormalidade no totem, o cliente deve inicialmente consultar o manual de utilização do totem que acompanha o produto (algumas anormalidades podem ser resolvidas através do manual sem intervenção técnica).

Caso não seja algum ajuste básico, o cliente deve acessar o site da Genialtec na página do suporte e preenche as informações do formulário.

<https://www.genialtec.com.br/suporte-terminais-quiosques-atendimento.html>

Recebendo as informações do formulário, a equipe de suporte entrará em contato por telefone para tentar solucionar o problema que poderá ser resolvido por simples orientação ao cliente ou acesso remoto.

Caso não seja possível normalizar o funcionamento dessa forma, será necessário enviar o equipamento até a Genialtec ou solicitar uma visita técnica para análise. A visita técnica não garante a normalização do funcionamento do totem e poderá ser necessário que o técnico leve o componente que está apresentando problemas ao laboratório local ou mesmo envie para a Genialtec para o reparo. Após a reparação ou caso precise substituição da peça o técnico retornará ao cliente para reinstalação e aí sim normalizará o funcionamento do totem.

O prazo de solução pode variar de acordo com problema e disponibilidade de peças na assistência técnica ou no estoque da Genialtec.

Caso necessite visita técnica, a mesma poderá gerar custo caso o cliente não possua contrato de manutenção on site.

A Genialtec oferece serviços de manutenção on site que podem ser contratados na aquisição do totem.

**Suporte de Software**

Ao relatar alguma anormalidade no software o cliente deve ligar para o suporte técnico da Genialtec no telefone (47) 3635 5517.

A manutenção do software é feita através de acesso remoto. É necessário que todos os equipamentos que utilizam o sistema estejam com internet.

Grande parte das anormalidades são resolvidas no acesso remoto.

Para o perfeito funcionamento e reestabelecimento do software, podem ser necessárias correções na programação do mesmo, que podem levar algumas horas, ficando o software inoperante por esse período.

Não são necessárias visitas técnicas para solução de anormalidades de software.

Problemas de rede ou equipamentos que não foram fornecidos pela Genialtec não serão cobertos pelo suporte técnico Genialtec e será necessária a contratação diretamente pelo cliente de empresa especializada.