**Serviço de Manutenção de Totens On Site (em garantia)**

**A Genialtec proporciona aos seus clientes um mínimo de 1 ano de Garantia** (incluída a garantia legal) em seus equipamentos.  
  
A garantia on site funciona da seguinte forma:

1 - O cliente encontra um defeito em seu equipamento;

2 – O cliente envia um e-mail com os dados abaixo para [suporte@genialtec.com.br](mailto:suporte@genialtec.com.br) solicitando a visita técnica (algumas pergunrtas serão feitas em relação ao problema para tentar solucionar imediatamente):

Dados do Comprador:

Razão social do Comprador:

CNPJ do Comprador:

Número da Nota Fiscal de Compra:

Descrição do Problema:

Dados de onde se encontra o terminal:

Razão social:

Endereço completo:

Bairro:

CEP:

Cidade:

Estado:

Nome de contato:

Telefone para contato:

Número de série do Terminal (se tiver) Opcional:

***Obs: O número de série está normalmente em uma das portas traseiras de acesso ao monitor ou a CPU.***

3 – Se o problema for resolvido com a orientação por telefone o atendimento é encerrado, caso contrário é acionada a assistência local para realizar o atendimento;

4 – A assistencia local entra em contato com o cliente para agendar o atendimento em um prazo máximo de 48 horas;

5 – Conforme o agendamento, o técnico vai até o cliente realizar o diagnóstico do problema;

6 – Realizado o diagnóstico, é feito conserto ou solicitação de peças:

* Se o conserto for realizado é encerrado o atendimento;
* Caso precise de substituição de peças, que o técnico não possua, será necessário um atendimento complementar para finalizar o conserto;
* É possivel que o equipamento com defeito precise ser levado a um laboratório para conserto e será necessário um atendimento complementar para finalizar o atendimento;

7 – O técnico retorna ao cliente com a peça necessária ou consertada e finaliza o conserto e o atendimento.

Para consertos de defeitos estruturais, no corpo do equipamento, como, partes quebradas, arranhões, e outros, que não são possiveis por troca de peças ou componentes, o equipamento precisará ser enviado para a Fábrica da Genialtec para reparo ou conserto.

Peças que necessitem de substituição, onde a assistencia local não possua a peça, deverão ser enviadas para a Genialtec, pela própria assistencia. As peças e equipamentos enviados pela Genialtec, serão enviadas por algum parceiro de logistica, podendo os prazos de entrega variar de acordo com a região. O prazo padrão de chegada dos equipamentos é estimado em 3 a 4 dias úteis. Caso o cliente opte pelo envio por alguma outra empresa, fica a cargo do cliente efetuar o pagamento do envio.

É responsabilidade do cliente, comunicar a Genialtec, a opção de envio dos equipamentos por outra empresa que o cliente preferir.

O serviço de manutenção on site dentro da Garantia não tem custos para o cliente.

***Obs: Caso seja solicitada a visita técnica, onde o problema não seja de fabricação, são cobrados os serviços de conserto, deslocamento do técnico e peças substituídas do cliente.***

Após a garantia de fabricação, os clientes deverão contratar esse serviço com a Genialtec.

**Dúvidas Freqüentes:**

**http://www.genialtec.com.br/picture/upload/image/img-ico(1).png Qual é o a duração mínima da Garantia padrão da Genialtec?**Este serviço tem 1 ano de duração. Mas é possível adquirir o serviço por um total de 2 anos (1 ano padrão + 1 ano adicional) ou de 3 anos (1 ano padrão + 2 anos adicionais).  
  
http://www.genialtec.com.br/picture/upload/image/img-ico(1).png **Posso adquirir a Manutenção on site para os equipamentos que tiveram a Garantia vencida?**  
Sim.  
  
**http://www.genialtec.com.br/picture/upload/image/img-ico(1).png Posso adquirir a Proteção contra Danos Imprevistos para os equipamentos que têm Garantia?**Sim.