**Serviço de Manutenção de Totens On Site Full**

**A Genialtec proporciona aos seus clientes, o serviço de atendimento on site.**  
Após a Garantia de Fabricação, o cliente Genialtec pode contratar o serviço de manutenção on site (ou manutenção a Domicílio), em que técnicos são deslocados até o endereço do cliente caso necessário, para efetuar reparos ou consertos.

O valor do serviço depende de quantos atendimentos/mês o cliente deseja, independente do numero de máquinas que possui. Um cliente com 30 máquinas pode contratar 5 atendimentos/mês. Os atendimentos não são cumulativos, sendo que o cliente sempre terá direito apenas ao numero de atendimentos contratados. Ultrapassando os atendimentos contratados o cliente pagará o valor adicional dos atendimentos efetuados.

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 de abertura ao acesso a monitor ou 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 24 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.

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 é de 48 horas para regiões que possuem sedex 10. Caso o cliente opte pelo envio por alguma outra empresa, fica a cargo do cliente efetuar o pagamento do envio.

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.

***As peças com defeito que precisem de substituição, serão cobradas do cliente, a menos que o mesmo tenha contratado o serviço com substituição de peças inclusa.***

***Peças estragadas por mau uso ou vandalismo são cobradas a parte, mesmo que contratada manutenção com troca de peças.***

O valor do contrato de manutenção on site após a garantia, varia de acordo com o numero de máquinas cobertas pelo serviço, prazo de atendimento e opção por substituição de peças com defeito.

Os preços para esse serviço devem seguir a politica de preços Genialtec e não se encontram preços fixos na tabela.