



ISOCAD

email: isocad@isocad.pt
website: www.isocad.pt



Plano de Assistência Técnica Remota

Termos e condições

O que é o Assistência Técnica Remota?

É um serviço que soluciona os seus problemas e dúvidas relacionados com o computador em qualquer dia da semana, no menor tempo possível e onde quer que você esteja.

Como funciona o serviço?

O cliente liga a solicitar a assistência, executa o utilitário de comunicação e o técnico através do telefone e da visita virtual irá resolver os seus problemas. A ligação estabelecida será uma ligação segura e com a autorização do cliente.

Desta forma irá fazer as correcções necessárias e resolver os problemas do seu computador ou até tirar algumas dúvidas, tudo na comodidade da sua casa.

Tarefas possíveis de executar pela Assistência Técnica Remota

- Reconfiguração geral do sistema.
- Remoção de vírus, spywares, adwares e "Cavalos de Tróia", desde que não exijam a formatação e reinstalação de sistema.
- Esclarecimento de dúvidas.
- Instalação de periféricos como impressoras, web cam, etc.
- Reconfiguração de desenho de documentos (no caso do software de gestão)
- Resolução de problemas e auxilio na execução de tarefas com o software de gestão,

Horário de funcionamento

Excepto situações pontuais acordadas com o cliente, será o horário de funcionamento da empresa

Tarefas excluídas

O plano de assistência técnica remota não inclui deslocações do técnico ao local, despesas de comunicações ou outros custos inerentes à execução do serviço

Responsabilidades da ISOCAD

- Não é da responsabilidade da ISOCAD :
- Os ficheiros particulares do cliente, que devem ser sempre salvos em backup.
 - Assistência sem sucesso por mau funcionamento da internet de banda larga
 - A falha no acesso por falta de autorização do cliente.

Cancelamento dos Contratos de Assistência Técnica

No caso do cliente querer cancelar o Contrato de Assistência Técnica deve efectuar-lo com a antecedência mínima de 60 dias.

A sua Loja de Informática!

