



## CONDIÇÕES GERAIS DE ASSISTÊNCIA

### ASSISTÊNCIA HELP DESK PLANO 2



#### 1. SUPORTE MULTIDISPOSITIVOS

O serviço Lu Ajuda oferece suporte remoto para **APARELHOS CELULARES, SMARTPHONES, TABLETS, TVS, HOME THEATERS, BLU RAY, COMPUTADORES, NOTEBOOKS, NETBOOKS E GPS** - é o suporte ideal para tirar máximo proveito dos aparelhos.

#### 2. SERVIÇOS

##### 2.1 Celulares e Smartphones

- Configuração e personalização do aparelho;
- Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice e versa (fotos, músicas, vídeos);
- Orientação para economia de bateria;
- Configuração e orientação para envio de mensagens instantâneas: SMS, MMS, BBM;
- Instruções gerais de manuseio e utilização;
- Configurações básicas do aparelho (perfil de chamadas, despertador, fundo de tela, toques, volume, rádio, TV, etc);
- Contatos; configuração do sincronismo (unilateral ou bidirecional), organização da agenda; edição do contato; envio do contato para outros aparelhos;
- Backup do aparelho;
- Indicação de aplicativos e jogos para necessidade de cada cliente.

##### 2.2 Tablets

- Orientação para download: App World, Apple Store, Android Market.
- Configuração inicial do equipamento, rede wi-fi, contas de e-mail;
- Instruções para manuseio, utilização, download de aplicativos;
- Sincronização de contatos, calendários, bookmarks, e arquivos do smartphone para o computador e vice-versa;
- Informações para utilização do iBook;
- Orientação para atualização de softwares (updates).

### **2.3 GPS**

- Instruções para utilização e principais funcionalidades;
- Configuração de suas preferências;
- Configuração de rota – origem e destino;
- Configuração do viva-voz;
- Instruções para atualizações de software e mapas.

### **2.4 Computadores**

- Instalação e configuração do computador, como conectar os cabos e inicializar o sistema operacional (Windows, Linux e Mac OS);
- Otimização do computador e instalar impressoras, webcam, caixas de som, rede e wi-fi;
- Como proteger seu computador e seus arquivos com a instalação de um antivírus e criação de backups;
- Utilizar as principais funcionalidades de sua máquina e softwares que facilitam seu trabalho, como Microsoft Word, Excel, Power Point;
- Acessar a internet e criar um e-mail pessoal, e/ou perfil no Twitter, Orkut, MSN e utilizar aplicativos como o Skype para manter contato com os amigos e familiares;
- Criar uma conta no Facebook, postar mensagens, postar fotos e utilizar suas principais ferramentas;
- Diagnósticos e solução de problemas com o hardware do computador;
- Diagnóstico e solução de problemas de acesso à internet.

### **2.5 TVs, Home Theater, Vídeo Games, Blu-ray Player e DVDs**

- Auxílio na conexão de fios e cabos;
- Configuração geral do aparelho;
- Instruções gerais para o manuseio e utilização.

### **3. LIMITES DE UTILIZAÇÃO:**

Para o suporte remoto não há limite de utilização, nem de limites de aparelhos, desde que estejam dentro dos aparelhos elegíveis, ou seja, o cliente pode ligar quantas vezes for necessário. Este serviço pode ser utilizado para resolver dúvidas, receber todo o suporte necessário para configurar o seu equipamento, receber orientação para utilizar softwares, aprender a utilizar as principais funções.

### **4. ATENDIMENTO**

#### **Horário de Atendimento Remoto:**

O atendimento remoto CDF é realizado 7 dias por semana, 24 horas por dia, incluindo feriados.

### **5. VIGÊNCIA:**

12 meses de vigência, a partir da data de contratação do seguro que possui agregada a assistência.



## **6. EXCLUSÕES:**

### **Serviços Não Inclusos:**

- **Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;**
- **Softwares não licenciados;**
- **Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoal;**
- **Suporte para Softwares não licenciados (Pirata);**
- **Suporte de softwares de uso empresarial;**
- **Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;**
- **Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, e etc.);**
- **Mídia para backup (CD, DVD, etc.).**