

ASSISTÊNCIA TÉCNICA EM GARANTIA

VERACIDADE DOS DADOS

- Pressupõe-se a veracidade dos dados inseridos no formulário de pedido de assistência técnica, pelo que, com base nestes, nomeadamente a partir dos sintomas de anomalia indicados é que serão efetuadas as necessárias diligências técnicas.

ANTES DO PEDIDO DE ASSISTÊNCIA

- Recomenda-se que o condómino e/ou o administrador do condomínio avalie com responsabilidade os factos da alegada anomalia e que possa efetuar uma triagem com validade antes de efetuar o pedido de assistência técnica ao abrigo da garantia. Para o efeito, deverá registar os sintomas e causas da avaria. No caso de anomalias relacionadas com a botoneira de chamada, deverá sempre ser efetuado o 'reset', desligando o disjuntor de 'intercomunicadores/videoproteiro' do quadro elétrico de forma a drenar algum erro causado por um pico de corrente proveniente da rede elétrica.

SUBSTITUIÇÃO EQUIPAMENTOS

- Validada a situação de uma anomalia em algum módulo do sistema e/ou equipamento interior, será efetuada a sua substituição, no imediato se possível ou numa outra deslocação após recepção do módulo em questão. Ambas as deslocações estão cobertas pela 'garantia' pelo que não serão imputados custos ao condomínio/condómino.

EXCLUSÕES DE GARANTIA

- Não serão consideradas em garantia as seguintes situações:
 - Problemas com equipamentos de interior mal configurados do ponto de vista do utilizador. Isto é, aquelas definições sem carácter técnico tais como regulação do volume, regulação do tipo de toque de campainha, regulação da cor do monitor, configuração e/ou alteração da password ou SSID da rede wiFi, etc.
 - Problemas com equipamentos do sistema, que tenham sido afetados por picos de corrente provenientes da rede elétrica.
 - Problemas relacionados com a abertura de porta, cuja avaria se verifique com origem no próprio trinco/fechadura elétrica, equipamento que não faz parte do sistema de intercomunicadores/videoproteiros instalado.

FATURAÇÃO

- Serão faturadas à entidade que requisitar a assistência técnica, mesmo que ao abrigo da garantia, as deslocações nas situações em que a avaria não se verifica e/ou que não configurem uma situação de garantia (ver ponto anterior – exclusões de garantia). Por outro lado, nas situações em que se detetar e comprovar uma avaria, não serão imputados quaisquer custos ao condomínio/condómino.