

ASSISTÊNCIA 24

Assistência 24 é um serviço de assistência técnica que a GRINTEL coloca à disposição dos utilizadores de sistemas informáticos, quer estes tenham sido ou não adquiridos na GRINTEL e que tem como objectivo resolver os problemas decorrentes de avarias de hardware e/ou software ocorridas nos sistemas de modo a proporcionar-lhes, com a maior rapidez possível e com o mínimo transtorno, a sua reparação **até um prazo máximo de 24 horas**, após a comunicação da avaria. Exceptuam-se casos em que sejam necessárias peças não disponíveis na GRINTEL.

Procedimentos do serviço ASSISTÊNCIA 24:

Para acelerar o procedimento de reparação da avaria o utilizador, ao contactar o serviço **Assistência 24**, através do número **934 24 24 24**, deve dar indicações pormenorizadas sobre a incidência da avaria registada, de modo a garantir que o técnico possa já ir munido de peças que julgue necessárias à reparação e, além disso, deve indicar um telefone de contacto, para que o técnico possa, caso seja necessário, contactar de novo o utilizador.

O técnico informa o utilizador acerca do tarifário do serviço e da necessidade de pagamento imediato caso a assistência seja prestada em horário extraordinário.

Pode, em certos casos, haver necessidade de o técnico trazer o PC do utilizador, se este concordar, para ser reparado na GRINTEL. Nesse caso considera-se a tarifa mais elevada e o técnico acorda com o utilizador a data e hora para a entrega do PC em sua casa.

Cobertura do serviço ASSISTÊNCIA 24:

Numa fase inicial a cobertura do serviço **Assistência 24** é restringida à freguesia de Castelo Branco, no horário das 9:00h às 24:00h, incluindo fins-de-semana e feriados, prevendo-se o seu alargamento das 0:00h às 24:00h numa fase posterior.

Tarifários do serviço ASSISTÊNCIA 24:

Há duas tarifas no horário de expediente normal (das 9:00h às 19:00h) e duas tarifas no horário de expediente extraordinário (das 19:00h às 24:00h), não incluindo peças, cujos valores são:

Horário normal, assistência com duração inferior a 30 minutos: € 12,00 + IVA= € 14,40;

Horário normal, assistência com duração superior a 30 minutos: € 24,00 + IVA= € 28,80;

Horário extraordinário, assistência com duração inferior a 30 minutos: € 24,00 + IVA= € 28,80;

Horário extraordinário, assistência com duração superior a 30 minutos: € 48,00 + IVA= € 57,60.

Facturação do serviço ASSISTÊNCIA 24:

Após a conclusão do serviço **Assistência 24** solicitado pelo utilizador, a GRINTEL envia a factura para o endereço do cliente.

Pagamento do serviço ASSISTÊNCIA 24:

Em horário extraordinário o pagamento é feito ao técnico que presta assistência.

Em horário normal o pagamento pode ser feito ao técnico que presta assistência ou, posteriormente, nas instalações da GRINTEL, pelos meios de pagamento usuais – numerário, cheque, ou cartão de débito – recebendo o respectivo recibo ou, se preferir, por transferência bancária, comunicando previamente que vai optar por esse meio de pagamento, para o NIB 0010 0000 01710750001 24, recebendo o respectivo recibo por correio.