



## CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO – “NET ASSIST EQUIPAMENTOS”

São partes deste instrumento, **CLARO S.A.** (sucessora por incorporação da NET Serviços de Comunicação S/A., CNPJ/MF sob o nº 00.108.786/0001-65), empresa com sede na cidade de São Paulo, no Estado de São Paulo, na Rua Flórida, n.º 1970, Cidade Monções, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 40.432.544/0001-47, doravante denominada **PRESTADORA**, e a pessoa física ou jurídica, doravante denominada **ASSINANTE**, ambas devidamente qualificadas na ordem de serviço de instalação (OS) e/ou no banco de dados da **PRESTADORA**, tendo entre si justo e acordado celebrar o presente **CONTRATO**, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Este contrato tem por objeto a prestação de serviços de suporte técnico pela **PRESTADORA**, nas cidades em que houver sua comercialização, conforme divulgado no site [www.net.com.br](http://www.net.com.br).

O plano de suporte técnico consiste no atendimento telefônico, no acesso remoto e em 1 (uma) visita técnica a cada período de 12 (doze) meses, sendo que tais serviços poderão ser prestados nos seguintes equipamentos de propriedade do **ASSINANTE**: Aparelho Televisor, Aparelho de Home Theater, Desktops, Notebook, Roteadores Domésticos, Roteadores Wireless, Tablet ou Smartphone.

Os serviços de suporte técnico serão prestados em até 3 (três) equipamentos por mês na modalidade “residencial” ou em até 5 (cinco) equipamentos por mês na modalidade “empresa”, esta última sendo exclusiva para cliente com CNPJ cadastrado. O **ASSINANTE** poderá escolher, a seu critério, em quais equipamentos de sua propriedade será feito o suporte técnico, observado o **limite** estabelecido neste instrumento.

Caso o **ASSINANTE** utilize a visita técnica e solicite o cancelamento do plano de suporte técnico durante o primeiro mês de prestação do serviço, a **PRESTADORA** cobrará o valor de uma visita técnica avulsa vigente à época da solicitação de cancelamento.

O **ATENDIMENTO TELEFÔNICO** estará disponível ao **ASSINANTE** 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de telefone gratuito divulgado pela **PRESTADORA**. O **ASSINANTE** deverá descrever o problema que impede o bom funcionamento de seu equipamento e obterá orientação sobre como solucioná-lo.

Caso o problema narrado pelo **ASSINANTE** não seja solucionado com a orientação verbal, o suporte poderá ser prestado via **ACESSO REMOTO**, mediante verificação da necessidade por parte da **PRESTADORA**. Após estes procedimentos, se necessário, o **ASSINANTE** poderá solicitar o agendamento da visita técnica.



O **ASSINANTE** poderá solicitar visita técnica adicional ao limite estabelecido no plano. Neste caso, a **PRESTADORA** cobrará o valor da visita técnica adicional vigente à época da solicitação.

O suporte técnico, por meio da visita técnica, somente será prestado pela **PRESTADORA** no endereço do **ASSINANTE** cadastrado junto à NET.

A visita técnica poderá ser realizada de segunda feira à sexta feira, das 08 horas às 20 horas, e aos sábados das 08 horas às 18 horas, exceto em feriados.

Os serviços compreendidos no presente plano de suporte técnico abrangem única e exclusivamente a atuação sobre os seguintes problemas identificados no equipamento de propriedade do **ASSINANTE**, sem prejuízo de outros serviços cobertos e não cobertos que poderão ser incluídos ou excluídos e divulgados no site [www.net.com.br](http://www.net.com.br):

#### Computadores:

Suporte ao sistema operacional	Suporte aos navegadores de internet	Resolução de problemas de aplicação
Remoção e Instalação de antivírus.	Suporte ao aplicativo de email	Resolução de problemas de instalação
Resolução de itens de gerenciamento de Desktop	Resolução de problemas de arquivos e pastas	Resolução de problemas de Hardware
Resolução de item de Impressão	Resolução de problemas de conectividade de rede	Resolução de problemas WIRELESS
Solução de problemas de instalação, inicialização e login	Alterando ou redefinindo a senha de uma conta	Compartilhamento de arquivos
Trabalhando com contas de usuário e preferências de Contas	Suporte ao Assistente de Migração para transferir arquivos	Como fazer backup e restaurar arquivos

#### Smartphones e Tablets:

Primeira ativação do aparelho	Orientação sobre as principais funcionalidades do	Suporte para instalação de cabos e periféricos
-------------------------------	---	--



	aparelho	
Suporte e configuração do aparelho	Sincronização do aparelho com o computador, agenda, contatos, calendário, bookmarks e arquivos	Configuração de e-mail
Configuração de Wi-Fi e 3G do smartphone	Configuração de bluetooth e headset	Orientação para instalação de softwares

### Smart TV

Configuração de TV de Plasma, LCD ou Led	Integração da TV com até 3 equipamentos auxiliares, exceto receiver e projetor	Orientação para ajuste fino de som e imagem da TV
Instruções básicas sobre a utilização das funcionalidades da TV e dos equipamentos auxiliares		

### Periféricos:

Instalação de impressora local	Resolução de problemas de drivers de impressora	Resolução de impressora e jobs de impressão
Instalação, configuração e manutenção de Webcam		

### Itens não cobertos no plano:

- Remoção de outros sistemas operacionais (não Windows), para a versão do Windows;
- Despesas com peças;
- Utilização indevida do equipamento, em desacordo com as recomendações do manual do fabricante;
- Assistência para os softwares Palm;



- Resolução de problemas que a Microsoft e/ou Apple ainda está estudando a resolução;
- Atendimento a equipamentos que ainda estejam na garantia;
- Instalação de softwares que não sejam licenciados e que não tenham documentação descritiva do processo de instalação, conhecidos popularmente como “piratas”;
- Instalação de quaisquer tipos de peças e acessórios.

A prestação dos serviços, objeto destas Condições Gerais, não constitui garantia de que eventuais problemas identificados serão definitivamente resolvidos, não inclui comercialização ou qualquer outra forma de fornecimento de peças, hardware ou equipamentos físicos, nem substituem as garantias e/ou assistência técnica ofertada pelos Fabricantes dos equipamentos e softwares de propriedade do **ASSINANTE**. Diante da impossibilidade de se resolver um chamado em função do mau funcionamento de um componente do equipamento ou software do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** sugerirá que o **ASSINANTE** procure a assistência técnica do Fabricante.

O valor mensal do plano de suporte técnico e de outros valores eventualmente aplicáveis aos serviços oferecidos serão divulgados no site [www.net.com.br](http://www.net.com.br), através do Atendimento Telefônico ou por outros meios utilizados pela **PRESTADORA**.

Os valores decorrentes da prestação dos serviços serão reajustados na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente anual, com base na variação positiva do Índice Geral de Preços – Mercado/IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período, a ser definido pela **PRESTADORA**.

O não pagamento de qualquer dos valores devidos pelo **ASSINANTE**, em seu respectivo vencimento, acarretará a aplicação de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados "pro rata die" sobre o valor original da fatura, até a data do efetivo pagamento, bem como multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal.

No caso de inadimplemento pelo **ASSINANTE** de quaisquer das obrigações ora pactuadas, a **PRESTADORA** poderá imediatamente cancelar o plano contratado, sem prejuízo da aplicação das penalidades acima previstas.

O prazo de vigência do Contrato é indeterminado, podendo ser encerrado a qualquer momento pelo **ASSINANTE**, ficando este responsável pelo pagamento do plano contratado, conforme condições vigentes no momento da contratação. A **PRESTADORA** poderá encerrar o contrato, imotivadamente, a qualquer momento, desde que informado ao **ASSINANTE** com 30 (trinta) dias de antecedência.



A não utilização, pela **PRESTADORA**, de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este Contrato, não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

O presente contrato obriga as **PARTES**, seus herdeiros ou sucessores legais ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

O foro eleito para dirimir qualquer questão relativa a este instrumento é o da Comarca de prestação do serviço ao **ASSINANTE**.