



Help Desk

Help Desk

Conte com apoio dessa assistência para serviços voltados para produtos tecnológicos como computadores, notebooks, smartphones e tablets.



Serviços

Instalação Remota

- Suporte por telefone para instalação/conexão física de computadores: cabos, monitor, teclado, mouse, caixa de som na CPU, periféricos, etc.;
- Suporte para a primeira ativação do computador;
- Orientação para a utilização das principais funções do equipamento.

Assistência Informática

Suporte telefônico e/ou acesso remoto ao computador do usuário para execução, entre outros, dos seguintes serviços:

- Otimização de recursos, instalação de softwares, acesso a internet e criação de conta de e-mail;
- Caso seja necessário e o usuário aceite, poderá ser acessado remotamente o computador por meio de um sistema de acesso remoto. Este sistema grava e arquiva todos os procedimentos realizados em cada assistência.

Otimização

- Apagar arquivos desnecessários que ficam acumulados no disco rígido;
- Desabilitar programas raramente usados e que inicializam toda vez que o computador é ligado;
- Execução dos procedimentos para melhorar o desempenho do equipamento.

Softwares

- Instalação, reparos e configurações de softwares desde que sejam licenciados;
- Instalação de atualizações críticas para garantir o perfeito funcionamento dos softwares;
- Instrução e auxílio para a realização de download de softwares gratuitos bem como a devida utilização deles.

Internet e E-mail

- Esclarecimento de dúvidas e auxílio na navegação da internet;
- Orientação para a instalação e configuração do software de e-mail (outlook, mozilla, etc).

Antivírus

- Instalação e/ou atualização de antivírus, e esclarecimento de dúvidas dos usuários sobre o seu funcionamento;
- Realização da configuração necessária ao perfeito funcionamento do antivírus;
- Instrução para realização da primeira varredura e (escaneamento) junto com o usuário de forma a criar uma rotina saudável de antivírus.

Diagnóstico Hardware

- Detecção, por telefone, do problema do equipamento. Diagnóstico da eventual peça defeituosa.
- Caso seja constatado que o problema é hardware, orientamos o cliente a procurar uma assistência técnica de confiança.

Rede/Internet

- Configuração do computador para navegação através da banda larga e conexão discada;
- Instalação e configuração da rede doméstica com fio (wired) ou sem fio (wireless);
- Indicação dos melhores equipamentos disponíveis no mercado e a solução ideal, de acordo com cada necessidade;
- Configuração da banda larga, garantindo a segurança do acesso;
- Suporte e configuração da proteção da rede evitando o ataque de hackers e pessoas mal-intencionadas.

Backup

- Instrução passo a passo para a realização de cópias dos arquivos em Pen Drive, CD, DVD e HD externo;
- Auxílio na restauração dos arquivos.

Periféricos

- Instrução para a instalação e configuração de iPod, MP3/MP4 player, câmera digital, impressora, scanner ou qualquer acessório;
- Auxílio para descarregar fotos da câmera digital no computador e vice-versa;
- Auxílio para descarregar músicas do MP3 no computador, além de outras facilidades.

Equipamentos Assistidos

Hardware a partir de:

- Processador Pentium IV ou equivalente
- Memória de 512 MB RAM
- Hard Disk de 20 GB

Acessórios

- Placa de Vídeo
- Placa de Rede Off-Board (Realtek, 3com)
- Gravador e Leitor de CD e DVD
- Teclado com interface
- Mouse

Aplicativos

- Sistema Operacional Windows* (a partir da versão XP), Mac OS* e Linux*.

*para processos avançados do sistema operacional, é necessário que o usuário possua o CD original do sistema operacional.

Exclusões

- Softwares não licenciados;
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoal;
- Quaisquer despesas com mão de obra, troca de peças e/ou reparos de hardware;
- Servidores e nobreaks;
- Suporte e instalação de softwares não originais;
- Instalação e/ou configuração de softwares que violem alguma lei nacional;
- Serviços solicitados para produtos não cobertos;
- 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, HDs, etc.), mídia para backup (CD, DVD, etc.).



Serviços e Condições

Atendimento telefônico: ilimitado

Atendimento remoto: ilimitado, contanto que o problema não possa ser resolvido através do atendimento telefônico

Abrangência: nacional

Horário de Atendimento - Segunda à sexta: das 8h às 0h (Sábados, Domingos e Feriados: das 8h às 0h)

Obs.: acesso remoto e visita estão disponíveis apenas para assistência de notebooks e computadores.



Sobre a Mondial Assistance: Esse serviço é prestado pela Mondial Assistance Brasil (CNPJ: 52.910.023/0001-37), empresa líder em serviços de assistência 24 horas nos segmentos Automotivo, Viagem, Residencial, Saúde e Vida atuando em mais de 170 países. São 34 centros de operações, cobrindo todos os continentes, 12 mil colaboradores, 58 idiomas, 400 mil prestadores de serviços e 180 correspondentes. No Brasil, são mais de 20 anos de atuação, com cerca de 1.000 profissionais e uma célula médica com equipe bilingue e 11.000 prestadores de serviços que vivem para ajudar. Central de Atendimento 3003 Life - 3003 5433 (capitais e grandes centros) 0800 MetLife - 0800 638 5433 (demais localidades)

SAC - Serviço de Apoio ao Cliente Reclamações, Cancelamentos, Sugestões e Elogios - 0800 746 3420 (24 horas por dia, 7 dias por semana, em todo o Brasil)

Atendimento ao deficiente auditivo ou de fala 0800 723 0658 (24 horas por dia, 7 dias por semana, em todo o Brasil).