

Nos tópicos a seguir relacionaremos informações importantes referentes à garantia dos *Tablets Educacionais* fornecidos pela POSITIVO INFORMÁTICA e distribuídos aos Instituto Federais de Educação no âmbito do Programa Nacional de Tecnologia Educacional (Proinfo).

Estas informações acham-se distribuídas nas 2 seções a seguir:

Garantia POSITIVO

- Descreve o escopo e os prazos de garantia previstos no contrato, incluindo a forma de prestação do atendimento no decorrer do período de garantia.
- Nesta seção indicamos também o que está coberto e o que não está coberto pela garantia contratual.

Como solicitar atendimento POSITIVO

- Detalha o procedimento de abertura de uma solicitação de atendimento, descrevendo o passo-a-passo a ser seguido pelo usuário para solicitar o atendimento POSITIVO.

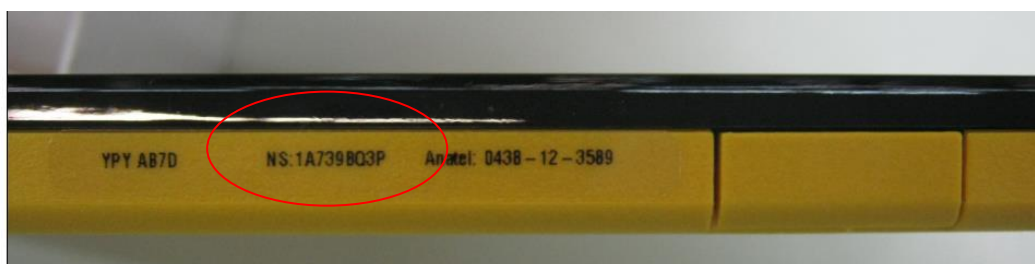
a) Garantia POSITIVO

- Os *Tablets Educacionais* fornecidos pela POSITIVO no âmbito deste programa contam com garantia pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses a partir da data de entrega do equipamento.
 - No caso da bateria, a vida útil será de pelo menos 250 (duzentos e cinquenta) ciclos de carga/descarga com capacidade de carga igual a 80% da original ao final deste tempo.
- A garantia prestada será na modalidade “Balcão”, que corresponde à prestação da assistência técnica pelas autorizadas POSITIVO nas dependências destas assistências técnicas.
- O transporte do equipamento até as Assistências Técnicas da POSITIVO, localizadas nas capitais das UFs conforme especificado em contrato, irá ocorrer de acordo com as condições descritas a seguir:
 - Nos 12 (doze) primeiros meses, os equipamentos serão coletados nas escolas/unidades educacionais.
 - Nos 12 (doze) meses seguintes, os equipamentos deverão ser levados até a Assistência Técnica da POSITIVO pela contratante.
- O prazo de reparo dos equipamentos é de 30 (trinta) dias úteis.
- **NÃO estão cobertos pela Garantia POSITIVO:**
 - Problemas decorrentes de acidentes elétricos, oscilações de energia, surtos de tensão e demais problemas derivados da concessionária de energia.
 - Problemas causados por intempéries (alagamento, desabamentos, maresia, umidade excessiva, etc) ou pelo mau uso e falta de cuidado com o equipamento (quedas, riscos, manchas causadas por produtos de limpeza inadequados, inserção de objetos estranhos, etc).
 - Manutenção não efetuada em Assistência Técnica credenciada pela POSITIVO.
 - Furto ou roubo.

- Utilização de softwares ou instalação de interfaces, periféricos ou peças que não sejam homologados pela POSITIVO.
- Instalação e reinstalação de softwares, em especial daqueles fornecidos pela contratante.

b) Como solicitar atendimento POSITIVO

- O contato com o Call Center da POSITIVO pode ser realizado todos os dias úteis de 08:00 às 18:00, horário de Brasília/DF através do nº. 0800.644.6591.
- Antes de entrar em contato com o Call Center da POSITIVO, obtenha as seguintes informações que vão lhe ser solicitadas para o atendimento;
 - Número de série do *Tablet Educacional*
 - Descrição detalhada do defeito
 - Nome completo do usuário do equipamento e dados de contato (telefone e e-mail)
 - Nome da unidade educacional do usuário do equipamento
 - Endereço completo da unidade educacional (incluindo bairro, cidade, UF e CEP)
- O número de série do Tablet Educacional encontra-se anotado:
 - Em uma etiqueta na caixa do equipamento
 - Na lateral do equipamento, como indicado nas figuras a seguir.



- Para acessar o número de série, você precisa remover a capa que protege o *Tablet Educacional* (figura a seguir).



Recomendamos que você anote o número de série do seu *Tablet Educacional* em um bloco de anotações à parte.

- Ao ligar para o Call Center Positivo, passe as informações solicitadas pelo atendente, seguindo as instruções que ele lhe transmitir e que podem lhe ajudar a colocar o seu *Tablet Educacional* novamente disponível.
- Havendo a necessidade de um atendimento de garantia para o equipamento, o atendente lhe informará:
 - Protocolo do chamado
 - Instruções para entrega do equipamento.