

INFORMAÇÕES SOBRE A GARANTIA DO TABLET EDUCACIONAL

- Os Tablets Educacionais são fornecidos pela POSITIVO INFORMÁTICA e distribuídos aos professores da SEC-BA, no âmbito do Programa Nacional de Tecnologia Educacional (ProInfo) e tem a garantia de vinte e quatro meses, a partir da data de entrega (maio/2013 à maio/2015), sendo que:
 1. nos doze primeiros meses, a Diretoria da Unidade Escolar envia, pelo Correio, o Tablet defeituoso para a assistência técnica (Positivo Informática) mais próxima, e a taxa de correspondência será custeada pela Positivo;
 2. nos doze meses seguintes, o custo do envio do Tablet, para a assist. técnica efetuar o reparo, é de responsabilidade da própria Unidade Escolar.
- No caso da bateria, a vida útil é de, pelo menos, duzentos e cinquenta ciclos de carga/descarga, com capacidade igual a 80% da original ao final deste tempo;
- A garantia prestada é na modalidade “Balcão”, que corresponde à prestação da assistência técnica, pelas autorizadas POSITIVO, nas dependências destas assistências técnicas;
- O prazo de reparo dos equipamentos é de 30 (trinta) dias úteis;

NÃO estão cobertos pela Garantia POSITIVO INFORMÁTICA:

A. Problemas decorrentes de acidentes elétricos, oscilações de energia, surtos de tensão e demais problemas derivados da concessionária de energia;

B. 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.);

C. Manutenção não efetuada em Assistência Técnica credenciada pela POSITIVO;

D. Furto ou roubo;

E. Utilização de softwares ou instalação de interfaces, periféricos ou peças que não sejam homologados pela POSITIVO;

F. Instalação e reinstalação de softwares, em especial daqueles fornecidos pela contratante.

Como solicitar atendimento POSITIVO:

- O contato com o Call Center da POSITIVO pode ser feito, todos os dias úteis, das 08:00 às 18:00 h (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 e endereço completo (incluindo bairro, cidade, UF e CEP), da Unidade Escolar (do usuário do equipamento);

Obs.: para acessar o número de série, você precisa remover a capa que protege o Tablet, pois o mesmo encontra-se anotado na lateral do equipamento ou basta acessar, no equipamento, o item “Configurações” e, em seguida, a opção “Sobre o Tablet” e, finalmente, “Serial number” (número de série).

- 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 o protocolo do chamado e dará as instruções para entrega do equipamento;
- Em caso de perda, furto ou roubo, o professor deverá registrar um Boletim de Ocorrência (BO), na Delegacia mais próxima e entregar o BO ao Diretor da Unidade Escolar, para adoção das providências cabíveis.

Esperamos que você aproveite bem esse novo recurso.