



Condições do serviço PCmedic

Ao utilizar este serviço está a concordar com as condições de utilização abaixo indicadas.

1. Objeto

1.1. A Assistência Informática está disponível para todos os clientes MEO.

1.2. Este serviço de apoio é prestado integralmente pela empresa PCmedic. Todos os clientes MEO estão enquadrados no nível de serviço “Apoio Total” da PCmedic cujas condições podem ser consultadas em www.pcmédic.pt.

2. Serviço

2.1. O serviço prestado está limitado a um máximo de 3 equipamentos por cliente. (Para clientes Empresas o limite máximo é de 1 equipamento)

- Linha 16202* (disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana)
- Serviço de laboratório das lojas PCmedic
- Deslocação ao domicílio do cliente quando necessário

2.2. Preferencialmente, o apoio é prestado através serviço prestado linha de apoio telefónico e, sempre que necessário, com a utilização de acesso à distância (acesso remoto) ao equipamento informático do cliente.

2.3. Caso a resolução não seja possível mediante acesso à distância, a PCmedic irá encaminhar o cliente para um dos seus laboratórios físicos ou, em alternativa, agendará com o cliente a visita de um técnico ao domicílio sendo que a deslocação terá um custo associado *. Durante uma visita ao domicílio, a PCmedic pode optar por recolher o equipamento em vez de o reparar no local.

3. Apoio técnico a equipamentos tecnológicos

3.1. O serviço prestado está limitado a um máximo de 3 equipamentos por cliente. (Para clientes Empresas o limite máximo é de 1 equipamento)

3.2. A intervenção, seja remota ou local, envolve um risco de perda de dados e/ou equipamento no seu decurso, não se responsabilizando a PCmedic por essa perda exceto em instâncias de negligência técnica.

3.3. A PCmedic não se responsabiliza pela impossibilidade de reparação de problemas técnicos, quando estes dependem de outras soluções que não fazem parte do serviço que presta.

3.4. O cliente tem uma participação ativa.

3.5. Sendo um serviço de apoio à distância, o cliente tem de ter a formação mínima para usar o equipamento informático, sendo que o mesmo tem de estar em boas condições.

3.6. São da responsabilidade do cliente os problemas que resultam de:

- Decisões que contrariem o indicado pelo técnico da PCmedic
- Má utilização dos equipamentos.

O serviço não inclui qualquer intervenção fora do âmbito da resolução do problema apresentado pelo cliente.

*Consulte o preçário em vigor em www.meo.pt

4. Condições

4.1. O cliente é sempre informado de custos extra.

4.2. Caso seja necessária a prestação de um serviço ou aquisição de software/hardware, fora do âmbito do nível de serviço “Apoio Total”, a PCmedic informará sempre o cliente dos custos associados. Nestes casos, a reparação do problema só avança se o cliente aceitar o orçamento.

4.3. Estão excluídas reparações que não sejam legais.

4.4. Sempre que o uso dos equipamentos, programas ou outros aspetos violem as leis em vigor, a PCmedic pode recusar a prestação do serviço de apoio. Esta recusa aplica-se, entre outros, a casos de pirataria de software (por exemplo, uso de cópias ilegais).

4.5. Estas condições não alteram os seus direitos como consumidor.