Termos da Assistência Técnica

Sónote Soluções em Tecnologia LTDA.

Endereço: Rua das Indústrias 56, Parque Iroí, Pres. Castelo Branco - PR 87180-000
E-mail: atendimento@sonote.com.br
Telefones: (44) 3210-2062 / (44) 98418-7095

1. Serviços Oferecidos

A Sónote Soluções em Tecnologia LTDA. oferece uma ampla gama de serviços de assistência técnica em notebooks, incluindo, mas não se limitando a:

- Reparo, troca e upgrade de hardware, incluindo componentes como discos rígidos, SSDs, memória RAM, placas-mãe, processadores, baterias, etc.
- Atualização de software, firmware e drivers para garantir que o sistema esteja sempre atualizado e funcionando corretamente.
- Remoção de vírus, malware e outras ameaças de segurança digital.
- Reparo e troca de componentes estruturais do notebook, como palmrest, carcaça, tampa, dobradiça, teclado, touchpad, etc.
- Serviços de assistência remota para resolução de problemas de software e configuração.

2. Como saber quando se deve enviar o equipamento via correio

Basta entrar em contato com a Sónote, nós solicitamos o seu endereço e verificamos se temos disponibilidade para realizar a busca e entrega do seu equipamento com a nossa equipe, caso não haja disponibilidade para sua região, pedimos que envie seu equipamento pelo correio através do guia da logística reversa, enviaremos um documento com informações detalhadas sobre como embalar o seu equipamento para enviar no correio.

3. Procedimento para Realização dos Serviços

Para garantir que o processo de assistência técnica ocorra de maneira eficiente e organizada, siga os procedimentos descritos abaixo:

- **Diagnóstico e Orçamento:**
  - Ao receber o equipamento, realizamos um diagnóstico e preparamos o orçamento no prazo de até uma semana.
  - O orçamento será enviado ao cliente via e-mail e WhatsApp.
  - O cliente terá até uma semana para aprovar ou recusar o orçamento.
- **Envio de Equipamento pelo Correio:**
  - Para clientes que optarem pelo envio do equipamento via correio, fornecemos um documento com instruções específicas sobre como proceder.

- O cliente deve preencher um formulário, disponível através de um link do Google Forms que enviaremos ou em formato escrito se preferir, para enviar junto com o equipamento.

- **Formulário de Cadastro:**
  - Ao entrar em contato conosco, o cliente receberá um formulário de cadastro, que pode ser preenchido online ou em formato físico se o cliente visitar nossa assistência ou se buscarmos o equipamento pessoalmente.
  - Este formulário é utilizado para registrar os dados do cliente em nosso sistema apenas.
- **Retirada do Equipamento:**
  - A retirada do equipamento, após a conclusão do serviço e pagamento, pode ser feita em nosso local durante o horário comercial (8:00 às 18:00).
  - Para entrega do equipamento via correio após a realização do pagamento do serviço, não haverá custos de frete para o cliente.
- **Assistência Remota:**
  - O cliente pode solicitar atendimento remoto através de qualquer um dos nossos canais de contato.
  - Para isso, o cliente deve instalar o aplicativo AnyDesk em seu computador. Fornecemos um documento com instruções detalhadas sobre como realizar esta instalação.

4. Política de Garantia

Todos os serviços prestados têm uma garantia de 3 meses a partir da data de conclusão do serviço. Esta garantia cobre problemas recorrentes relacionados ao serviço realizado, mas não cobre danos causados por uso indevido ou acidentes.

5. Política de Pagamento

Aceitamos os seguintes métodos de pagamento:

- Dinheiro
- PIX
- Boleto bancário
- Cartão de crédito/débito

Não exigimos pagamento antecipado. No entanto, após a aceitação do orçamento, o cliente concorda em realizar o pagamento antes da entrega do equipamento.

Pagamento Antecipado: Caso o cliente prefira, pode ser solicitado um depósito antecipado de 50% do valor estimado do serviço para cobrir custos iniciais, especialmente em casos de reparos complexos ou substituição de peças raras.

Pagamento Parcelado: Caso o cliente prefira, pode ser solicitado o pagamento para os serviços realizados parcelado em até 3x sem juros. O Valor mínimo para parcelamento é de R$300,00 dentro do orçamento, fora custos adicionais.

6. Política de Reembolso

Não oferecemos reembolso, exceto em casos onde o dano ao equipamento seja comprovadamente causado por nossa equipe durante o processo de reparo. O cliente deve informar qualquer problema relacionado ao serviço dentro de 7 dias após a entrega do equipamento para que a reclamação seja considerada.

7. Política de Privacidade

Os dados pessoais dos clientes são utilizados exclusivamente para cadastramento em nosso sistema, comunicação e execução dos serviços solicitados. Não compartilhamos informações dos clientes com terceiros, exceto quando exigido por lei ou com o consentimento explícito do cliente.

Uso de Dados: Os dados coletados incluem nome, endereço, telefone, e-mail, CPF, RG, Ocupação e informações sobre o equipamento. Estes dados são armazenados de forma segura e utilizados apenas para os fins mencionados.

8. Responsabilidades do Cliente

- **Backup de Dados:** É altamente recomendado que o cliente faça backup de todos os dados pessoais e informações importantes antes de enviar o equipamento para reparo.
- **Envio de Equipamento via Correio:** Para serviços de manutenção via correio, o cliente deve seguir as instruções fornecidas, incluindo embalar o equipamento de forma segura e fornecer todas as informações necessárias para o reparo. Um documento específico detalhando essas responsabilidades será fornecido no momento da solicitação do serviço.

9. Limitações de Responsabilidade

- **Perda de Dados:** A Sónote Soluções em Tecnologia LTDA não se responsabiliza por perda de dados ou arquivos corrompidos durante o processo de manutenção.
- **Danos Acidentais:** Durante os reparos, é possível que ocorram danos acidentais à carcaça ou outros componentes do notebook. Caso isso ocorra, comprometemo-nos a reparar ou substituir a peça danificada sem custo adicional para o cliente.
- **Danos Preexistentes:** Não nos responsabilizamos por danos preexistentes ao equipamento que não sejam informados previamente pelo cliente.

10. Política de Cancelamento

- **Serviços Enviados pelo Correio:**
  - **Orçamento Aprovado:** Se o orçamento já foi aprovado pelo cliente, ele deve arcar com os custos de frete de ida e volta, além do seguro. Se já tivermos comprado alguma peça necessária para o reparo, o cliente também deverá pagar o custo da peça.
  - **Orçamento Não Aprovado:** Se o orçamento não foi aprovado, o cliente paga apenas o frete de volta e o seguro.
- **Serviços com Entrega e Retirada Local:**
  - **Orçamento Aprovado:** Se o orçamento já foi aprovado pelo cliente e ele cancela o serviço, será cobrado 25% do valor do orçamento para cobrir custos administrativos e de diagnóstico. Se já tivermos comprado alguma peça necessária para o reparo, o cliente também deverá pagar o custo da peça.
  - **Orçamento Não Aprovado:** Se o orçamento não foi aprovado, não haverá custo adicional.

Nota: Todos os cancelamentos devem ser comunicados pelo Whatsapp e escrito via email para garantir a precisão e registro da solicitação.

11. Política de Flexibilidade

A Sónote Soluções em Tecnologia LTDA compreende que imprevistos podem ocorrer. Em casos excepcionais, analisaremos a possibilidade de isentar custos adicionais de cancelamento. Estes casos incluem, mas não se limitam a:

- **Emergências Médicas:** Situações de saúde que impedem o cliente de continuar com o serviço.
- **Imprevistos Financeiros Graves:** Perdas de emprego ou outras dificuldades financeiras severas.
- **Catástrofes Naturais:** Eventos como inundações, incêndios, terremotos ou outras situações que afetem gravemente a vida do cliente.
- **Outras Situações de Força Maior:** Eventos além do controle do cliente que impossibilitem o cumprimento das obrigações.

Para solicitar a isenção de custos adicionais devido a circunstâncias excepcionais, o cliente deve:

1. **Entrar em Contato:** Informar nossa equipe por e-mail (atendimento@sonote.com.br) o mais rápido possível, explicando a situação e fornecendo documentação comprobatória, se disponível.
2. **Análise do Pedido:** Nossa equipe avaliará o pedido e responderá dentro de 7 dias.
3. **Decisão:** Se a situação for considerada justificável, os custos adicionais de cancelamento serão isentos ou ajustados conforme necessário.

12. Contato

Em caso de dúvidas ou para mais informações, entre em contato conosco através do e-mail atendimento@sonote.com.br ou pelos telefones (44) 3210-2062 / (44) 98418-7095. Nosso horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

13. Alterações nos Termos de Serviço

A Sónote Soluções em Tecnologia LTDA reserva-se o direito de alterar estes Termos de Serviço a qualquer momento. Qualquer alteração será comunicada aos clientes através de nosso site e/ou por e-mail.

14. Legislação Aplicável

Estes Termos de Serviço são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil. Qualquer disputa relacionada a estes termos será resolvida nos tribunais competentes de Presidente Castelo Branco - PR.