

GARANTIA WALLFUTURE

1 | Descrição das Garantias WALLFUTURE

1.1 | A Garantia WALLFUTURE destina-se a repor a normalidade do equipamento/componente afectado por avarias comprovadas, defeitos de fabrico ou especificações que não cumpram os objectivos para os quais foram concebidos pelos respectivos fabricantes, no que ao seu normal funcionamento diga respeito.

1.2 | A Garantia WALLFUTURE inclui ainda, a respectiva mão-de-obra necessária à reparação do equipamento/componente, durante o período de Garantia dos equipamentos/componentes, e que é de 3 (três) anos, na sua configuração base.

1.3 | Caso tenha sido adquirida alguma Extensão de Garantia adicional para o equipamento/componente, o período total de garantia, é o que resultar do período de Garantia base somado ao tempo da Extensão de Garantia adquirida. Nas Extensões de Garantia WALLFUTURE a mão-de-obra necessária para efectuar a reparação dos equipamentos/componentes, é gratuita, e por igual período ao da Garantia prestada ao equipamento/componente.

1.4 | A Garantia WALLFUTURE, não inclui a salvaguarda e/ou recuperação de dados, constante no equipamento a ser reparado/substituído, em particular, dos dados constantes dos discos rígidos pertencentes ao equipamento, quer em caso de substituição dos mesmos, quer nos discos rígidos que estejam instalados no equipamento, mesmo não tendo sido intervenções.

1.5 | A WALLFUTURE reserva-se no direito de poder suspender ou anular a Garantia WALLFUTURE, nas situações que seguidamente se apresentam:

- | Instalação de software, pelo Cliente ou por técnicos não pertencentes à WALLFUTURE, e de cuja instalação resulte funcionamento deficiente o equipamento;
- | Instalação de driver's de hardware executada pelo Cliente ou por técnicos não pertencentes à WALLFUTURE;
- | Equipamento(s) com configuração de hardware executada pelo Cliente ou por técnicos não pertencentes à WALLFUTURE;
- | Equipamento(s) cuja operação esteja fora das especificações publicadas para o equipamento;
- | Equipamento(s) com utilização e/ou manutenção imprópria ou em condições inadequadas do local;
- | Avarias resultantes de ligações defeituosas na rede eléctrica, telefónica ou de dados;
- | Avarias resultantes de catástrofes naturais ou outras causas que estejam fora do controlo da WALLFUTURE;
- | Outras situações, que comprovadamente afectem o normal funcionamento do equipamento, e das quais resultem anomalias evidentes no mesmo.

RMA EM GARANTIA WALLFUTURE

(Return Merchandise Authorization (RMA) ou Autorização de Devolução de Mercadoria)

2 | Pedido de RMA para equipamentos ou componentes

2.1 | O Cliente deverá solicitar o RMA (Pedido de Devolução de Equipamentos/Componentes) através do site WALLFUTURE, na Área de Cliente em área própria para o efeito Suporte/RMA, link <http://www.wallfuture.com> ou por e-mail para suporte@wallfuture.com.

2.2 | Para efectuar o pedido de RMA é imprescindível que indique, os seguintes dados:

- | Número de série do equipamento/componente;
- | Número da factura de compra;
- | Motivo do RMA.

2.3 | Após recepção do pedido de RMA, serão desencadeados os procedimentos internos necessários e adequados, por forma a dar solução ao pedido efectuado pelo cliente.

2.4 | Esses procedimentos passam por várias fases, desde a validação do pedido de RMA do Cliente, sua aceitação ou recusa (se justificada), até à reparação ou troca do equipamento/componente.

2.5 | A evolução destes procedimentos irá sendo comunicada ao Cliente sempre por e-mail. Após aprovação do RMA solicitado, será enviado ao Cliente, por e-mail, o número do processo de RMA, bem como todos os passos seguintes propostos pela WALLFUTURE, até ao encerramento do processo de RMA, entretanto aberto.

2.6 | O envio de qualquer equipamento/componente para as nossas instalações só deve ser efectuado após a nossa confirmação de aprovação do RMA solicitado. De realçar que os equipamentos/componentes enviados para a WALLFUTURE, sem RMA previamente aprovado, podem implicar a não-aceitação dos mesmos pelos serviços da WALLFUTURE.

2.7 | Todos os equipamentos enviados para as instalações da WALLFUTURE, devem vir claramente identificados com o número de RMA atribuído ao equipamento/componente.

2.8 | O envio dos equipamentos/componentes para reparação ou substituição, para as instalações da WALLFUTURE e o seu correcto embalagem são da exclusiva responsabilidade do Cliente, sendo ainda da sua exclusiva responsabilidade o custo associado ao envio dos mesmos, bem como os danos e extravios que se verificarem no transporte dos equipamentos para as instalações da WALLFUTURE.

2.9 | Na devolução dos equipamentos aos Clientes, após reparação ou substituição, o custo de transporte, responsabilidade de embalagem, extravio e danos causados no decurso do mesmo, são da responsabilidade da WALLFUTURE.

2.10 | Em caso de troca de equipamento/componente, a WALLFUTURE efectuará a troca do equipamento/componente por equipamento/componente de tecnologia compatível e com igual ou superior desempenho e funcionalidade.

TEMPOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (SLA) WALLFUTURE associados às Garantias de Hardware

3 | SLA Wallfuture | Carry-in, serviços prestados nas instalações da WALLFUTURE

3.1 | Este serviço é prestado apenas nas instalações da WALLFUTURE e está incluído em todos os equipamentos/componentes comercializados pela WALLFUTURE.

3.2 | A solicitação deste serviço, é efectuada accionando os procedimentos de RMA, descritos no ponto 2.

3.3 | Caso haja necessidade do envio do equipamento/componente para as instalações da WALLFUTURE, o mesmo efectuar-se-á de acordo com o descrito nos pontos 2.6, 2.7, 2.8 e 2.9.

3.4 | Na situação de envio dos equipamentos/componentes, por transportadora para as instalações da WALLFUTURE, os custos do referido transporte serão suportados pelo Cliente no envio para a WALLFUTURE, e pela WALLFUTURE na devolução dos equipamentos/componentes para a morada indicada pelo Cliente.

3.5 | Neste acordo de serviço, não está contratualizado entre a WALLFUTURE e o Cliente nenhum compromisso temporal para reposição dos equipamentos/componentes, sendo que a WALLFUTURE desenvolverá todos os esforços para resolução de todas as situações no menor período temporal possível.

3.6 | Sempre que exista acordo para envio antecipado de peças para substituição ou reparação dos equipamentos/componentes entre a WALLFUTURE e o Cliente (advance replacement), os mesmos serão enviados à cobrança com cheque pré-datado a 15 (quinze) dias, período no qual o Cliente deverá efectuar a devolução do equipamento/componente defeituoso para as instalações da WALLFUTURE.

3.7 | Findo este período temporal de 15 (quinze) dias de calendário, a WALLFUTURE procederá à facturação do equipamento/componente enviado ao Cliente, bem como à cobrança do respectivo cheque pré-datado na sua posse.

3.8 | A WALLFUTURE reserva-se no direito de proceder à facturação de mão-de-obra, sempre que os equipamentos devolvidos para intervenção técnica, não comportem avarias suportadas pela Garantia de hardware ou por situações que estejam descritas nos pontos 1.4 e 1.5.

4 | SLA WALLFUTURE | On-site, serviços prestados nas instalações de funcionamento do equipamento

4.1 | Os serviços On-site, genericamente, são disponibilizados pela WALLFUTURE, para intervenção técnica no local onde os equipamentos se encontrem instalados. Um SLA WALLFUTURE On-site determina apenas as obrigações respectivas da WALLFUTURE, para com o beneficiário deste serviço, aqui denominado "Cliente".

4.2 | As obrigações da WALLFUTURE limitam-se à reparação, ou por sua iniciativa, substituição do produto ou partes defeituosas, podendo utilizar produtos e peças novos ou renovados. As unidades ou peças substituídas passam a ser propriedade da WALLFUTURE, excepto se forem compradas pelo Cliente ou tal tenha sido acordado ou declarado pela WALLFUTURE.

4.3 | Nos serviços On-site, estão incluídos todos os custos de deslocação e mão-de-obra necessários até à correcta resolução de todas as anomalias detectadas, sempre que as mesmas sejam provocadas pelo mau funcionamento de um ou mais componentes integrados nas configurações comercializadas pela WALLFUTURE, durante o período de Garantia de hardware suportada pela WALLFUTURE.

5 | Disposições de um SLA WALLFUTURE | On-site

5.1 | Os serviços e benefícios prestados sob um SLA WALLFUTURE On-site, são uma adição e não uma substituição da Garantia WALLFUTURE fornecida pela WALLFUTURE quando o equipamento/componente WALLFUTURE foi adquirido.

5.2 | Os meios considerados como válidos para a resolução das anomalias transmitidas pelo Cliente mesmo em equipamentos cobertos em Extensão de Garantia On-site são: contacto telefónico, acesso remoto aos equipamentos via internet e/ou deslocação física de um técnico ao local de instalação do equipamento para substituição de componentes com avarias de fabrico resultantes no normal e correcto uso de funcionamento.

5.3 | Assim, deverá o Cliente reunir as condições, para, quando solicitado pelos serviços técnicos da WALLFUTURE seja possível o acesso remoto ao(s) equipamento(s) a intervir, quer para diagnóstico, quer para resolução das anomalias, quando possível por este meio.

5.4 | Ao abrigo de um SLA WALLFUTURE On-site, não existe qualquer tempo útil de resolução contratualizado com a WALLFUTURE para resolução das anomalias, sendo compromisso da WALLFUTURE o empenhamento de todos os seus meios técnicos e humanos na resolução de todas as anomalias no menor espaço de tempo, tendo em vista sempre a maior rapidez possível na recuperação funcional de todos os equipamentos.

5.5 | A WALLFUTURE compromete-se a dar resposta ao pedido de assistência no período de tempo definido pelo SLA WALLFUTURE On-site adquirido.

6 | Compra e Termos de um SLA WALLFUTURE | On-site

6.1 | O Cliente pode adquirir um SLA WALLFUTURE On-site, durante um período de 30 (trinta) dias a contar da data de aquisição do equipamento Wallfuture. Um SLA WALLFUTURE On-site, tem a duração de um período máximo de 3 (três) anos para todos os equipamentos, com início na data da aquisição equipamento e não da compra do SLA WALLFUTURE On-site.

6.2 | A WALLFUTURE reserva-se no direito de:

- | Recusar a prestação de serviços sob um SLA WALLFUTURE On-site, na eventualidade do equipamento WALLFUTURE apresentar o número de série modificado, apagado, removido ou ilegível;
- | Efectuar a cobrança dos serviços prestados, quer no tempo de intervenção pendidos, quer nas deslocações efectuadas, sempre que comprovadamente as anomalias detectadas no(s) equipamento(s) não tenham como origem, o(s) equipamento(s)/componente(s) vendidos e instalados pela WALLFUTURE.

7 | Aceitação dos Termos SLA WALLFUTURE | On-site

7.1 | Considera-se que o Cliente aceitou as disposições do SLA WALLFUTURE On-site, à data da aquisição.

SLA WALLFUTURE | ON-SITE disponíveis

8 | SLA WF | Resposta NBD (5 Dias úteis, 10h das 9h às 19h)

8.1 | Depois de efectuado o pedido de assistência, descrito no ponto 11.1, no próprio dia ou no máximo no dia útil seguinte ao pedido de assistência, os serviços técnicos da WALLFUTURE, em conjunto com o Cliente iniciam todos os procedimentos necessários para resolução das anomalias reportadas no pedido de assistência efectuado pelo Cliente. Os meios considerados para resolução de avarias são os descritos no ponto 5.2.

8.2 | Caso não seja possível a recuperação dos equipamentos, pelos meios descritos no ponto 5.2, será agendada uma deslocação de um técnico ao local de instalação dos equipamentos, para avaliação e caso seja possível, reparação dos mesmos.

Nota: Este Serviço apenas assegura o tempo máximo de resposta decorrido entre o pedido de assistência e a resposta ao mesmo por parte da WALLFUTURE. Por este facto, esta extensão de serviço, relativamente ao Carry-in não assegura nunca tempo máximo de reparação ou substituição de equipamentos ou componentes.

9 | SLA WF | Resposta em 4h, 5 Dias úteis (10h das 9h às 19h)

9.1 | Depois de efectuado o pedido de assistência, descrito no ponto 11.1, até 4 (quatro) horas depois ao pedido de RMA em período normal de expediente (9h-19h) os serviços técnicos da WALLFUTURE, em conjunto com o Cliente iniciam todos os procedimentos

necessários para resolução das anomalias reportadas no pedido de assistência efectuado pelo Cliente. Os meios considerados para resolução de avarias são os descritos no ponto 5.2.

9.2 | Caso não seja possível a recuperação dos equipamentos, pelos meios descritos no ponto 5.2, será agendada uma deslocação de um técnico ao local de instalação dos equipamentos, para avaliação e caso seja possível, reparação dos mesmos.

Nota: Este Serviço apenas assegura o tempo máximo de resposta decorrido entre o pedido de assistência e a resposta ao mesmo por parte da WALLFUTURE. Por este facto, esta extensão de serviço, relativamente ao Carry-in não assegura nunca tempo máximo de reparação ou substituição de equipamentos ou componentes.

10 | SLA WF | Resposta em 4h, 24x h 7

10.1 | Depois de efectuado o pedido de assistência, descrito no ponto 11.1, até 4 (quatro) horas depois ao pedido de RMA os serviços técnicos da WALLFUTURE, em conjunto com o Cliente iniciam todos os procedimentos necessários para resolução das anomalias reportadas no pedido de RMA efectuado pelo Cliente. Os meios considerados para resolução de avarias são os descritos no ponto 5.2.

10.2 | Caso não seja possível a recuperação dos equipamentos, pelos meios descritos no ponto 5.2, será agendada uma deslocação de um técnico ao local de instalação dos equipamentos, para avaliação e caso seja possível, reparação dos mesmos.

Nota: Este Serviço apenas assegura o tempo máximo de resposta decorrido entre o pedido de RMA e a resposta ao mesmo por parte da WALLFUTURE. Por este facto, esta extensão de serviço, relativamente ao Carry-in não assegura nunca tempo máximo de reparação ou substituição de equipamentos ou componentes.

11 | Pedido de Assistência num SLA WALLFUTURE | On-site

11.1 | Na eventualidade de necessitar de serviços sob um SLA WALLFUTURE On-site, o Cliente deverá solicitar assistência, efectuando um pedido de RMA por e-mail para suporte@wallfuture.com ou através da Linha Directa, do Centro de Assistência Técnica WALLFUTURE, nº +351 216 064 446.

12 | Equipamentos qualificados para SLA's WALLFUTURE | On-site

12.1 | Apenas os equipamentos referenciados especificamente como tal se qualificam para este serviço da WALLFUTURE, sendo assim cobertos pelos termos e condições dum SLA WALLFUTURE On-site.

12.2 | Para poderem ser incluídos, os produtos WALLFUTURE devem estar em óptimas condições de funcionamento, tal como determinado pela WALLFUTURE.

12.3 | Os equipamentos WALLFUTURE podem ser excluídos de um SLA WALLFUTURE On-site, se o Cliente recusar a inclusão de novas características técnicas exigidas pela WALLFUTURE.

12.4 | Caso exista um periférico não qualificado conectado a um equipamento WALLFUTURE e que esteja a afectar de modo nocivo o serviço prestado pela WALLFUTURE, o Cliente deve remover temporariamente o periférico não qualificado por sua própria conta e risco para permitir que a WALLFUTURE proceda com os serviços relativos ao equipamento WALLFUTURE.

12.5 | O Cliente é o único responsável pela compatibilidade dos equipamentos e produtos não qualificados com os equipamentos qualificados WALLFUTURE.

12.6 | A WALLFUTURE não é obrigada a prestar serviços sob um SLA WALLFUTURE On-site devido a:

- | Instalação de software adquirido separadamente pelo Cliente ou por técnicos não pertencentes à WALLFUTURE;
- | Instalação de driver's de hardware executada pelo Cliente ou por técnicos não pertencentes à WALLFUTURE;
- | Configuração de hardware executada pelo Cliente ou por técnicos não pertencentes à WALLFUTURE;
- | Substituição de equipamento ou peças alternativas executada pelo Cliente ou por técnicos não pertencentes à WALLFUTURE;
- | Trabalhos executados por técnicos não pertencentes à WALLFUTURE sem a autorização da WALLFUTURE;
- | Operação fora das especificações publicadas para o equipamento;
- | Utilização e/ou manutenção imprópria do equipamento ou condições inadequadas do local;
- | Ligações defeituosas na rede eléctrica, telefónica ou de dados. Catástrofes naturais ou outras causas que estejam fora do controlo da WALLFUTURE.

13 | Recuperação do Sistema Operativo num SLA WALLFUTURE | On-site

13.1 | No caso de um disco rígido necessitar de reparação, a WALLFUTURE não garante a recuperação dos dados e/ou quaisquer aplicações instaladas no disco rígido.

14 | Reconstrução e Segurança dos Dados num SLA WALLFUTURE | On-site

14.1 | O Cliente é o único responsável pela reconstrução dos ficheiros, dados e aplicações perdidas ou danificadas, bem como da segurança de qualquer informação confidencial.

15 | Cessação de SLA WALLFUTURE | On-site

15.1 | A WALLFUTURE pode cessar um SLA WALLFUTURE On-site, a qualquer altura caso o Cliente falhe no cumprimento das suas obrigações materiais sob o SLA WALLFUTURE On-site adquirido ou deixar de observar qualquer um dos seus termos e condições.