



Tablet Educacional **YPY - 7 Polegadas**

Assistência Técnica do *Tablet* Educacional “YPY - 7 Polegadas”

- ✓ Os *Tablets* Educacionais, 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, localizadas nas capitais das Ufs, conforme especificado em contrato, ocorrerá 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 pela contratante;
 - o prazo de reparo dos equipamentos é de 30 (trinta) dias úteis.

NÃO estão cobertos pela garantia:

- ✓ problemas decorrentes de acidentes elétricos, oscilações de energia, surtos de tensão e demais problemas derivados da concessionária de energia;
- ✓ problemas causados por intempéries (alagamentos, 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;
- ✓ furto ou roubo;
- ✓ utilização de *softwares* ou instalação de *interfaces*, periféricos ou peças que não sejam homologados pela contratada;
- ✓ instalação e reinstalação de *softwares*, em especial daqueles fornecidos pela contratante.

Como Solicitar Atendimento

- ✓ O contato com o *Call Center* da contratada pode ser realizado todos os dias úteis de 08:00h às 18:00h, horário de Brasília/DF, por meio do no. 0800.644.6591.
- ✓ Antes de entrar em contato com o *Call Center*, tenha em mãos as seguintes informações que 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* (imagem 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*, passe as informações solicitadas pelo atendente, seguindo as instruções que este lhe transmitir, e que podem ajudá-lo a colocar o seu *Tablet* Educacional novamente em funcionamento.
- ✓ Havendo a necessidade de um atendimento de garantia para o equipamento, o atendente lhe informará:
 - protocolo do chamado;
 - instruções para entrega do equipamento.

Equipe Técnica Cautec

- ✓ Marcelo César Ribeiro
e-mail: profmarcelo@seed.pr.gov.br
- ✓ Ilson José Rudniak
e-mail: ilsonrudniak@seed.pr.gov.br
- ✓ **CAUTEC: (41)3376-7582**
- ✓ <http://www.educacao.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=36>