

LEIA ATENTAMENTE NOSSA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Caso o cliente necessite de algum tipo de assistência técnica, deverá primeiramente entrar em contato com a assistência via telefone, e-mail ou outro meio de comunicação para que um técnico identifique possíveis falhas ou dificuldades de operação no equipamento. Caso o atendimento remoto não solucione as dificuldades e possíveis problemas no equipamento, a assistência poderá ser realizada da seguinte forma: se o técnico verificar que o problema está em alguma peça que se encontra em garantia ele poderá enviar a peça para que o cliente faça a troca, uma outra forma será o envio de um novo material sendo acordado o prazo de entrega e as responsabilidades de frete do equipamento com problemas e do equipamento novo será de responsabilidade do cliente.

DESLOCAMENTO TÉCNICO DENTRO DA GARANTIA

Dentro da garantia, as horas técnicas são gratuitas; porém, todos os custos com deslocamento do técnico serão por conta do cliente. Confira a seguir:

- Ocorrerão por conta do cliente alimentação, estadia, transporte (Km rodados);
- Acima de 450 km, o deslocamento será feito através de viagem aérea ou veículo. Consultar o valor do transporte e deslocamento;
- Estadia em quarto com banheiro;
- Alimentação, café da manhã, almoço, jantar.

Obs: Somente será cobrada a hora do técnico (consultar valor) se o voo escolhido tiver conexão ou escala que exceda o tempo médio de viagem, ou fora de horário comercial.

DESLOCAMENTO TÉCNICO FORA DA GARANTIA

Custos e despesas por conta do cliente:

- Hora técnica trabalhada (consultar valor);
- Alimentação, café da manhã, almoço, jantar;
- Estadia quarto com banheiro;
- Transporte (consultar valor por km).

Será cobrada hora técnica (consultar valor) se o voo escolhido tiver conexão ou escala que exceda o tempo médio de viagem ou fora de horário comercial.

Abertura chamado/Aprovação:

Nossos serviços de assistência técnica serão executados somente após aprovação do orçamento por e-mail, e a aprovação cadastral do cliente. Sem a confirmação formal, o serviço não é iniciado. Se for constatada necessidade de alteração no orçamento durante a execução do serviço, o cliente será consultado e o serviço será executado somente mediante aprovação do cliente, de maneira formal e expressa. Em caso de não aprovação do orçamento, será cobrado o valor de 01 (uma) hora técnica de avaliação, acrescido do valor do frete de devolução e do valor das peças utilizadas, se for o caso.

Frete:

Tanto dentro quanto fora do período de garantia contratual, os valores referentes a frete de envio/devolução de equipamentos concertados ou não, bem como custos com seguro e outras despesas relacionadas, serão por conta do cliente.

Prazo para Orçamento:

O prazo para apresentação do orçamento ao cliente é de 05 (cinco) dias úteis após abertura do chamado na Pilar Fitness, que formalizará o recebimento do equipamento por e-mail ou outro meio disponível.

Prazo de Entrega:

O prazo de entrega dos equipamentos reparados é de até 30 (trinta) dias após aprovação do orçamento, exceto nos casos em que for necessária a compra de componentes para a realização do serviço. Nesses casos, o prazo de entrega sofrerá variação de acordo com a entrega dos componentes necessários ao reparo.

Pagamento:

O pagamento dos serviços deve ser feito na aprovação do orçamento via transferência ou depósito bancário; outras opções de pagamento serão analisadas e oferecidas após análise de aprovação do setor financeiro.

Dúvidas ou Informações:

O cliente poderá obter informações sobre a situação de seus equipamentos a qualquer momento por e-mail ou diretamente por telefone. Para isso, basta informar o número da Ordem de Serviço.

Documentos Fiscais:

Os equipamentos deverão ser enviados, necessariamente, com nota fiscal detalhada, em que deverá constar o número de série do equipamento. Para equipamentos enviados sem nota fiscal, a coleta deverá ser feita pessoalmente por pessoa previamente autorizada com apresentação de documento de identidade.