

Política de Reinstalação de Software ERP

Prezado(a) Cliente,

Para que possamos efetuar um serviço de qualidade e transparência junto aos nossos clientes, foi elaborado uma nova política de reinstalação de softwares ERP comercializados pela nossa empresa para o ano de 2024.

Segue abaixo instruções que você cliente deverá seguir caso necessite uma reinstalação do software ERP.

1.0 Agendamento para Reinstalação

Caso necessite de uma reinstalação do software em micro servidor ou estação você deverá agendar com nossa equipe a reinstalação conforme agenda disponível.

Para reagendar você deverá acessar a nossa **Central de Help Desk** utilizando o seu usuário e senha, enviados por e-mail logo no início de nossa parceria.

Caso não tenha recebido, solicite pelo e-mail uma nova senha através do atendimento@cegmail.com.br.

Nossas visitas são efetuadas durante o horário comercial de segunda a sexta das 9h às 12:00h e das 13:30h às 18h.

2.0 Por quais motivos a Reinstalação é Cobrada?

A reinstalação é cobrada pelos motivos abaixo:

- Formatação do computador;
- Troca de peças do computador;
- Sistema foi danificado por causa de vírus ou falhas no sistema operacional;
- Cliente comprou um computador novo;
- Quaisquer outros motivos que não sejam falhas do software ERP comercializado por nossa empresa.

2.1 Valores e Formas de Pagamento

Quando o estabelecimento possui apenas um micro o valor é de **R\$ 200,00** que deverão ser quitados no ato da reinstalação do sistema.

Quando o estabelecimento além do servidor possuir estações, são cobrados o valor de **R\$ 80,00** por estação reconfigurada além dos **R\$ 200,00** cobrados pelo servidor.

3.0 Por quais motivos a Reinstalação **NÃO é cobrada?**

Quando é necessitada a reinstalação por falha do próprio software ERP comercializado pela C&G Tecnologia não haverá custos para o cliente. Pois este suporte já está incluso na mensalidade de uso.

4.0 Orientações Necessárias

É necessário que o cliente disponibilize toda a estrutura necessária para o técnico efetuar o serviço.

O técnico ao chegar ao local para reinstalação do software, é necessário **que os computadores já estejam ligados, funcionando corretamente e com acesso a internet.**

Caso o técnico chegue ao local e não consiga realizar o serviço por problemas estruturais do cliente, como: operadora de internet inoperante, falha de infraestrutura como energia elétrica falhando, cabos de rede com defeito, ou qualquer outro motivo que impossibilite o técnico de realizar o serviço, será **cobrado o deslocamento no valor de R\$ 150,00** e será necessário o **reagendamento** da reinstalação.

Orientamos que o cliente verifique se está tudo em ordem para o técnico realizar o serviço solicitado.

O cliente deverá estar ciente que:

- A mensalidade paga pelo sistema é para uso do sistema e suporte referente ao uso ou falhas do sistema ERP;
- Não está incluso nenhum tipo de serviço de manutenção de computadores, equipamentos, redes ou outras configurações que não estejam relacionadas as configurações do próprio sistema;
- Mudança de equipamentos de um lugar para o outro, troca de periféricos de um computador para o outro, não estão inclusos.

Pedimos para que quaisquer dúvidas relacionadas sejam retiradas com a nossa equipe antes do agendamento da visita, para que seja evitado todo tipo de inconveniente.

Atenciosamente,

Equipe C&G Tecnologia