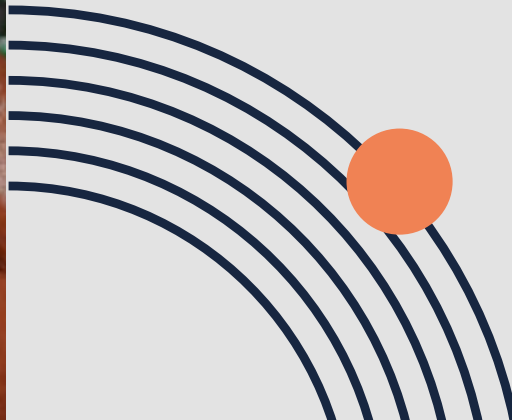
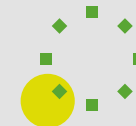


# Centros de Suporte Técnico Autorizados para a Europa - jp.ik

*MANUAL DE APOIO*



# Índice

|   |          |   |
|---|----------|---|
| 3 | <b>1</b> | <b>INTRODUÇÃO</b>                               |
| 3 | <b>2</b> | <b>A NOSSA MISSÃO E COMPROMISSO</b>             |
| 3 | 2.1      | Visão Geral do Suporte                          |
| 4 | <b>3</b> | <b>COMO CONTACTAR UM CENTRO DE SUPORTE</b>      |
| 5 | <b>4</b> | <b>COMO E QUANDO ESCALAR UM PROBLEMA</b>        |
| 5 | <b>5</b> | <b>ANEXO I - GARANTIA</b>                       |
| 5 | 5.1      | Condições Gerais                                |
| 5 | 5.2      | Exclusões da Garantia                           |
| 6 | 5.3      | Termos de garantia aplicados a baterias e ecrãs |
| 6 | 5.4      | Responsabilidade do utilizador                  |
| 6 |          | <b>ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE</b>              |
| 6 |          | <b>SUPORTE TÉCNICO</b>                          |

# 1. INTRODUÇÃO

O objetivo deste manual é fornecer diretrizes e informações de referência necessárias ao solicitar suporte da jp.ik. Especificamente, o nosso objetivo é fornecer uma visão geral dos serviços técnicos e ajudá-lo a utilizar o suporte de forma eficaz.

**Reveja este manual cuidadosamente. Contém informações importantes sobre o suporte da jp.ik.**

## 2. A NOSSA MISSÃO E COMPROMISSO

A missão e compromisso da jp.ik é usar como base os anos de experiência na indústria para fornecer suporte aos nossos produtos para o seu benefício e garantir que possa tirar partido dos nossos produtos com o menor tempo de inatividade possível.

Para isso, foi estabelecida uma parceria com uma rede de centros técnicos na Europa, com profissionais dedicados, experientes e qualificados que visam garantir a sua satisfação sempre que solicitar suporte. Eles estarão disponíveis para ajudá-lo a reparar as unidades defeituosas, mesmo quando elas estão fora da garantia, por um preço justo.

### 2.1 Visão Geral do Suporte

O nosso suporte destina-se a gerir incidentes de unidades defeituosas dentro e fora da garantia.

**Dos nossos Centros Técnicos Autorizados para a Europa, recebe o seguinte:**

- Suporte por telefone e email
- Abertura e acompanhamento dos pedidos online
- Instruções sobre como enviar as unidades defeituosas
- Notificações sobre o estado do suporte
- Análise de problemas e resolução da unidade defeituosa
- Notificação de entrega da unidade reparada

Os nossos Centros Técnicos são compostos por equipas de especialistas que trabalham juntas para fornecer uma solução confiável e oportuna para os seus pedidos de suporte. Para problemas complexos, a nossa equipa tem acesso a especialistas em R&D e Operações de Fábrica, o que lhe permite ter acesso ao nível certo do nosso conhecimento sempre que precisar.

**Os Nossos Centros Técnicos Autorizados para a Europa cobrem as seguintes regiões (outras sob pedido):**



### Maximizar a sua Interação de Suporte

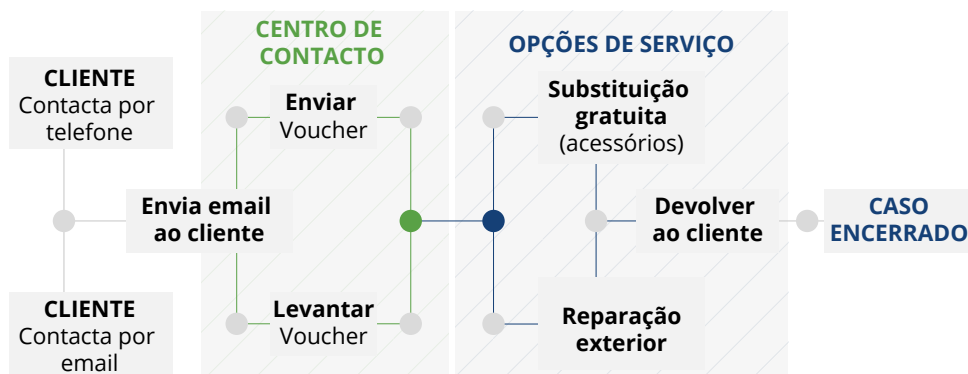
O serviço prestado é do tipo B2B (Business to Business), ou seja, os serviços de suporte de primeira linha são assegurados pelos seus serviços aos seus clientes. Estão no âmbito deste serviço todas as solicitações de suporte de segunda linha, nomeadamente reparação de equipamentos.

Para os produtos da marca **TSUNAMI**, o serviço prestado é do tipo B2C (Business to Consumer), ou seja, os serviços de suporte de primeira linha são assegurados pelos Centros Técnicos Autorizados, sendo tudo o resto idêntico ao tipo B2B.

| PAÍS             | NÚMERO INTERNACIONAL | NÚMERO LOCAL  | ENDEREÇO DE EMAIL          |
|------------------|----------------------|---------------|----------------------------|
| AÚSTRIA (AT)     | +4313950570          | 013950570     | jpik-support-at@medion.com |
| BÉLGICA (BE)     | +3228081037          | 028081037     | jpik-support-be@medion.com |
| BULGÁRIA (BG)    | +35924917199         | 024917199     | jpik-support-bg@medion.com |
| ESTÓNIA (EE)     | +3726667494          | 06667494      | jpik-support-ee@medion.com |
| FRANÇA (FR)      | +33186262011         | 0186262011    | jpik-support-fr@medion.com |
| ITÁLIA (IT)      | +390694808359        | +390694808359 | jpik-support-it@medion.com |
| ALEMANHA (DE)    | +4920122099155       | 020122099155  | jpik-support-de@medion.com |
| LETÓNIA (LV)     | +37163588647         | 063588647     | jpik-support-lv@medion.com |
| LITUÂNIA (LT)    | +37052141100         | 052141100     | jpik-support-lt@medion.com |
| POLÓNIA (PL)     | +48128814038         | 128814038     | jpik-support-pl@medion.com |
| PORTUGAL (PT)    | +351220967975        | 220967975     | helpsunami@ctdi.pt         |
| ESPAÑA (ES)      | +34911985455         | 911985455     | jpik-support-es@medion.com |
| SUÉCIA (SE)      | +46844686561         | 0844686561    | jpik-support-se@medion.com |
| REINO UNIDO (UK) | +442033185666        | 02033185666   | jpik-support-uk@medion.com |

O procedimento macro pode ser observado no diagrama seguinte:

#### Centro Técnico Autorizado da jp.ik



Este procedimento aplica-se a todos os tipos de suporte técnico, em garantia ou fora da garantia. Todos os serviços executados fora de garantia serão cobrados diretamente pelo Centro Técnico.

As condições com os termos dentro de garantia podem ser consultados no Anexo I deste Manual de Apoio.

## 3. COMO CONTACTAR O CENTRO TÉCNICO

### E-mail

Os Centros Técnicos podem ser contactados para atender solicitações por e-mail. Para tal, consulte os endereços de email fornecidos na tabela anterior. É fundamental que o pedido seja direcionado para o endereço de email atribuído à sua região. Ao enviar a sua solicitação para o email correto, garante que o pedido de assistência seja tratado prontamente e de acordo com as nossas políticas e práticas.

Irá receber uma notificação de resposta do Centro Técnico a confirmar a receção do pedido de serviço. Se o problema for de natureza urgente, é altamente recomendável que entre em contacto com o suporte por telefone para ajudar a definir a prioridade apropriada para a solicitação.

### Telefone

O Centro Técnico pode ser contactado através do telefone indicado na tabela anterior.

É importante assegurar que está a ligar para o número atribuído à sua região, e não para um outro contacto ou extensão. Direcionar a chamada para o número correto garante que o pedido de assistência seja tratado prontamente e de acordo com as nossas políticas e práticas.

### Portal Internet

Os Centros Técnicos têm um WebPortal com o qual pode trabalhar. Através deste WebPortal poderá gerir os pedidos de serviço, acompanhar o estado e interagir com a Central de Atendimento.

O sistema WebPortal irá guiá-lo em todo o processo para abrir um pedido de suporte corretamente. O acesso ao WebPortal será dado na primeira vez que contactar o Centro de Suporte.

### Como reportar um problema

Assegure-se que inclui a seguinte informação quando contacta o Centro Técnico:

- Nome da empresa e contacto
- Telefone de contacto
- Contacto de email
- Nome do modelo e número de série do produto
- Descrição detalhada do problema
- Número do pedido de suporte, quando aplicável

Poderá ser pedida informação adicional pelos agentes ou WebPortal do Centro Técnico.

Antes de contactar o suporte, assegure-se que o problema não é derivado de outro motivo que não defeito do produto, com perfeito conhecimento de estar dentro ou fora do âmbito da garantia dada pela **jp.ik**.

Quando enviar o produto defeituoso, assegure-se que está devidamente embalado, sem risco de perda ou dano, e de que não contém palavras-chave que impedem a reparação do equipamento (por exemplo, password da BIOS).

## 4. COMO E QUANDO ESCALAR UM PROBLEMA

Pode solicitar que o problema seja escalado a qualquer momento. Para um funcionamento adequado dos serviços de suporte, recomenda-se utilizar este meio sempre em último recurso.

### Seguem-se alguns exemplos em que justifica a ativação deste processo:

- Necessita de uma exceção devidamente justificada aos termos dos nossos serviços;
- Por qualquer motivo, precisa de uma priorização do pedido de suporte;
- O problema é altamente difícil ou complexo e requer mais do que uma simples reparação;
- Este é um problema que afeta um pedido recém-recebido ou afeta um grande grupo de máquinas.

| CONTACTOS PARA ESCALAR |                  |                           |               |
|------------------------|------------------|---------------------------|---------------|
| Organização            | Equipa           | Email                     | Telefone      |
| jp.ik                  | Customer Service | customer.service@jpik.com | +351939010305 |

## 5. 5. ANEXO I - GARANTIA

Este anexo inclui os termos de garantia para o produto fornecido pela **jp.ik** em garantia.

### 5.1 Condições Gerais

1. Os produtos fornecidos pela **jp.ik** são garantidos contra defeitos de fabrico durante o período acordado desde a data da compra, conforme acordo prévio entre ambas as partes;
2. A garantia poderá não ser atribuída nos seguintes casos:
  - a. Se o número de série ou selo da garantia se encontrar ilegível, ou removido;
  - b. Se não existir comprovativo de compra que prova a validade da garantia;
3. A reparação ou substituição do produto ou componente pode envolver a utilização de uma unidade funcional equivalente ou recondicionada;
4. Esta garantia cobre somente os componentes de hardware do equipamento (exclui o software entregue com ou fazendo parte do produto).

### 5.2 Exclusões da Garantia

#### A garantia não cobre defeitos ou danos resultantes de:

- Utilização ou desgaste normal do produto;
- Qualquer tipo de desmontagem, reparação, alterações ou modificações executadas por serviços não autorizados pela jp.ik;
- Danos causados por acidentes, desastres naturais, utilização indevida intencional ou acidental;
- Abuso, negligencia ou manutenção inadequada, ou utilização em condições anormais;
- Danos ou avarias devido a armazenamento impróprio, utilização ou instalação, incluindo a utilização do produto sob condições para as quais não foi desenhado e fabricado, como mencionado no seu manual de utilização;
- Danos causados por uma falha de energia elétrica externa ou outro tipo de acidente;
- Danos causados por ventilação imprópria do produto;
- Danos ou defeitos provocados por vírus ou outro software não fornecido originalmente com o produto;
- Consumíveis, nomeadamente partes que requerem a sua substituição periódica durante o tempo de vida do produto;
- Problemas que surgem pela incompatibilidade do produto ou limitação da tecnologia.

### 5.3 Termos de Garantia aplicado a Baterias e Ecrãs

A bateria é um componente do produto que se desgasta com o uso, tendo uma vida útil de 300 ciclos de carga/descarga. Após esses 300 ciclos, a sua capacidade pode ser inferior a 80%.

Um ciclo é o período em que uma bateria descarrega abaixo de um certo nível e recarrega. Quando uma verificação da bateria é realizada, a contagem do ciclo é obtida do firmware da bateria.

A garantia da bateria cobre apenas falhas resultantes de defeitos de materiais ou mão de obra. A garantia não cobre o seguinte:

- Diminuição da capacidade que ocorre com o tempo e com o uso de baterias;
- Falha ou diminuição da capacidade resultante de acidentes, mau uso, abuso, contaminação ou outras causas externas;
- Falha ou diminuição da capacidade resultante de manutenção, armazenamento ou uso impróprios ou inadequados em condições ambientais não recomendadas.

A expectativa de duração da bateria depende da configuração e uso do produto, incluindo, entre outros, modelo do produto, aplicações em execução, configurações de gestão de energia e recursos do produto. Recomenda-se a leitura atenta do manual do produto correspondente.

Pequenos pontos escuros/brilhantes podem aparecer no ecrã. O ecrã contém um número extremamente grande de transístores de filme fino/cristal líquido (TFT/LCD) e é fabricado com tecnologia de alta precisão. Quaisquer pequenos pontos escuros/brilhantes que possam aparecer são uma característica intrínseca da tecnologia de fabrico TFT/LCD e, portanto, estão excluídos da garantia.

### 5.4 Responsabilidade do Utilizador

**1.** É responsabilidade do utilizador embalar corretamente o produto para transporte, caso seja necessário. Salvo indicação em contrário, o utilizador será responsável pelos custos de envio, bem como pelos riscos de transporte. A jp.ik ou o Centro Técnico não são responsáveis por materiais enviados adicionalmente que não pertençam ao volume de fornecimento original do produto.

**2.** Para a reparação do produto, pode ser necessário apagar todos os dados do equipamento. Antes do envio, certifique-se de ter um backup de todos os dados, remova todas as informações pessoais e quaisquer métodos de bloqueio.

## ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA jp.ik

Com exceção desta Garantia, a jp.ik não oferece outras garantias, expressas ou implícitas, por estatuto ou de outra forma relacionadas ao produto ou adequação para qualquer outra finalidade.

A jp.ik ou o Centro Técnico não se responsabiliza por danos ou perda de quaisquer programas, dados, ou dispositivo de armazenamento removível quando o utilizador não fizer uma cópia de segurança antes de entregar o produto. Fica expressamente afirmado que, em caso de reparação, o estado de entrega é restabelecido conforme entrega original. A jp.ik não se responsabiliza pela restauração ou reinstalação de quaisquer tipos de dados ou programas que não sejam o software instalado pela jp.ik quando o produto foi fabricado.

A jp.ik não se responsabiliza pela perda de lucros, receitas, contratos de poupança antecipada ou tempo resultante do uso ou incapacidade de usar o dispositivo.

## SUPORTE TÉCNICO

Antes de enviar o produto, deverá contactar o Centro Técnico Autorizado através da linha de apoio ou do portal Web de suporte. Receberá informações adicionais sobre o procedimento a seguir para enviar o produto.

A linha de apoio pode estar sujeita a cobranças.

A linha de assistência técnica nunca substitui a consulta do manual do utilizador.

### *Tell us what you think!*

Your opinion is important to us! The survey should take around 3 minutes to complete. Your answers are confidential and your identity is protected under jp.group's privacy policy.

### *¡Díganos qué piensa!*

¡Su opinión es importante para nosotros! La encuesta debe tomar alrededor de 3 minutos para completar. Sus respuestas son confidenciales y su identidad está protegida por la política de privacidad de jp.group.

### *Dê-nos a sua opinião!*

A sua experiência é importante para nós! O preenchimento deve demorar cerca de 3 minutos. As suas respostas são confidenciais e a sua identidade é protegida sob a política de privacidade do jp.group.

<http://feedback.jp.education>

jp.ik

[www.jpik.com](http://www.jpik.com)



© jp.ik 2023 inspiring knowledge