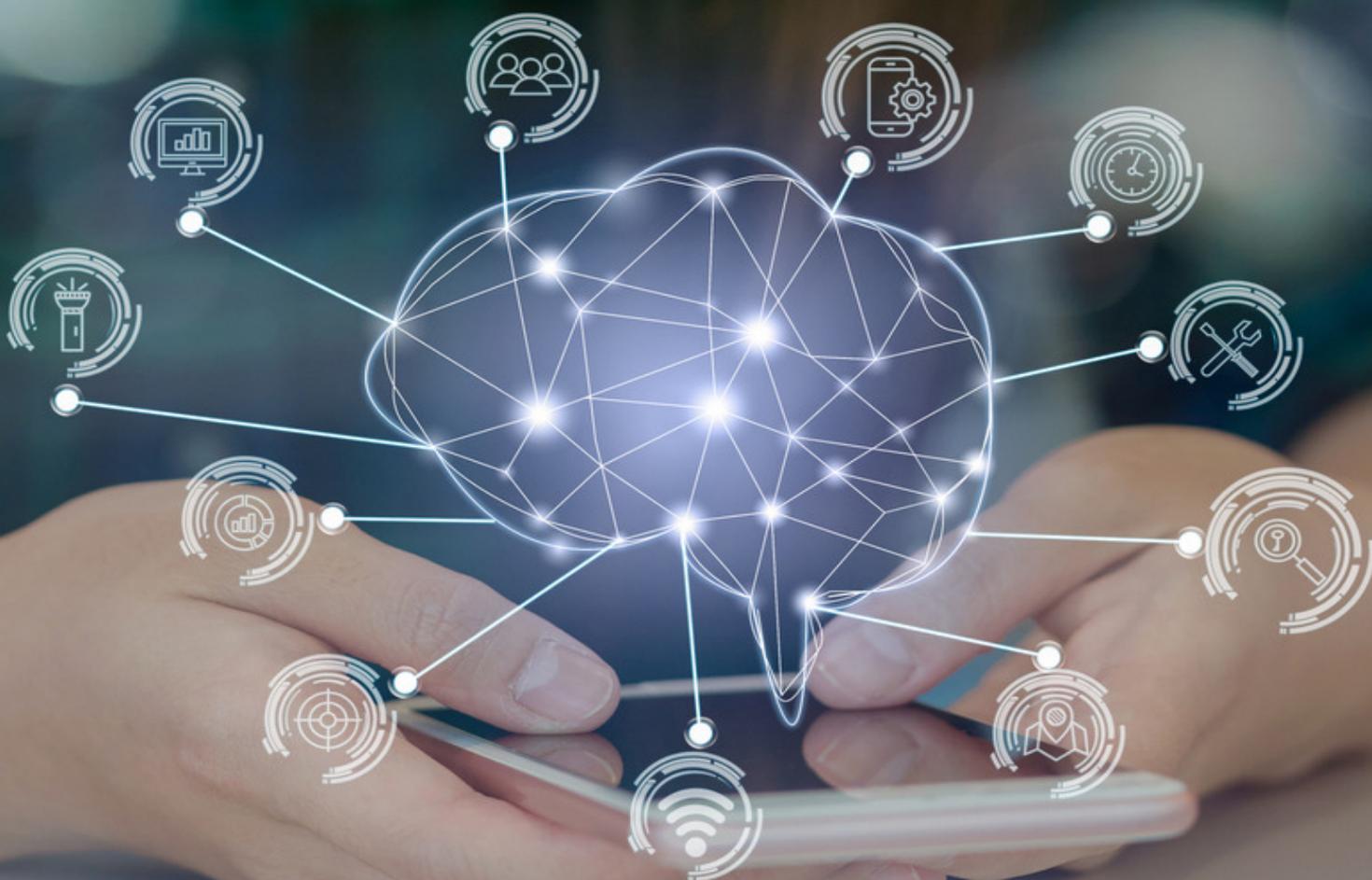


MANUAL DE SERVIÇOS

CASA CONECTADA



CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS

INSTALAÇÃO CASA CONECTADA REMOTO

A Central de Atendimento disponibilizará suporte remoto Multidispositivos para smartphones, tablets, computadores, notebooks, câmeras IP, lâmpadas inteligentes, smart speaker e tomadas inteligentes com auxílio técnico especializado 24 horas, para aproveitar ao máximo os recursos de conectividade de cada equipamento.

Serviço disponível para região metropolitana de São Paulo em um raio de 30 KM da loja CB Marginal Tietê localizada na marginal tietê.

Acionamento do Nosso Serviço



A Central de Atendimento está disponível para tirar dúvidas quanto às configurações, usabilidade do equipamento e integração de seus periféricos.

Este serviço compreende 90 dias de suporte remoto por telefone e chat, para tirar dúvidas, receber orientações quanto ao uso etc., “não inclusa visita técnica presencial”.

Serviços Incluídos

Em caso de problemas ou dúvidas sobre o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, você pode contar com a nossa equipe especializada, que estará à disposição para te ajudar de forma remota, desde que o problema não seja físico – peça quebrada.

Suporte Remoto:

- **Celulares e Smartphones:**
- Configuração e personalização do smartphone;
- Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice e versa (fotos, músicas, vídeos);

- Orientação para ativação e uso do bluetooth, tethering e Wi-fi;
- Auxílio para utilização do GPS no celular;
- Orientação para economia de bateria;
- Configuração e orientação para envio de mensagens instantâneas: SMS, MMS, BBM;
- Instruções gerais de manuseio e utilização;
- Configurações básicas do aparelho (perfil de chamadas, despertador, fundo de tela, toques etc.);
- Contatos; configuração do sincronismo (unilateral ou bidirecional), organização da agenda;
- edição do contato, envio do contato para outros aparelhos;
- Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, bookmarks e arquivos;
- Configuração de contas de e-mail válidas nos aparelhos. Sincronia de e-mails (unilateral ou bidirecional);
- Backup do aparelho;
- Atualizações de softwares;
- Orientação para download de aplicativo nas lojas - Apple Store e Google Play.

Computadores e Notebooks:

- Instalação e configuração do computador, como conectar os cabos e inicializar o sistema operacional (Windows e Linux);
- Otimização do computador e instalação de impressoras, webcam, caixas de som, rede e Wifi;
- Como proteger seu computador e seus arquivos com a instalação de um antivírus e criação de backups;
- Utilizar as principais funcionalidades de sua máquina e softwares que facilitam seu trabalho, como Microsoft Word, Excel, Power Point;
- Acessar a internet e criar um e-mail pessoal e/ou perfil no Twitter, Facebook, Instagram, Spotify e utilizar aplicativos como o Skype para manter contato com os amigos e familiares;
- Orientações para postar mensagens, postar fotos e utilizar suas principais ferramentas, nas redes sociais;
- Diagnóstico de problemas de acesso à internet.

Ipads e Tablets:

- Configuração inicial do equipamento, rede Wifi, contas de e-mail;

- Instruções para manuseio, utilização, download de aplicativos;
- Sincronização de contatos, calendários, bookmarks, e arquivos do smartphone para o computador e vice-versa;
- Informações para utilização do iBooks;
- Orientação para atualização de softwares (updates);
- Configuração inicial do equipamento e sincronização rede Wi-fi;
- Instruções para manuseio;

Câmeras IP:

- Instruções para visualização/ajustes para TV;
- Configuração do acesso remoto;
- Configuração de conectividade.

Mídia

Streamers

e

Centrais

Multimídia:

- Orientação e configuração de Chromecast, AppleTV, Hulu, Amazon Fire, Roku e similares.
- Orientação e configuração da Alexia, Siri, Google Home Mini e similares.

Outros Devices e Dongles:

- Auxílio na configuração inicial;
- Conexão com a rede de casa/empresa do Cliente;
- 4G/3G Dongles;
- Smart Speakers (ex: Amazon Echo e Google Home).

Lâmpada Inteligente:

- Auxílio na configuração inicial;
- Conexão com a rede de casa/empresa do Cliente;
- 4G/3G Dongles;
- Smart Speakers (ex: Amazon Echo e Google Home).

Tomada Inteligente:

- Auxílio na configuração inicial;
 - Conexão com a rede de casa/empresa do Cliente;
 - 4G/3G Dongles;
 - Smart Speakers (ex: Amazon Echo e Google Home).
-
- **Sistemas Operacionais atendidos (Smartphone e Tablet):**
 - Android, iOS e Windows Mobile;
-
- **Sistemas Operacionais atendidos (Computadores):**
 - Windows, Mac OS e Linux.
-
- **Serviços e recursos inclusos no Suporte Internet:**
 - Solução de problemas em navegadores.
 - Auxílio para configuração de acesso ao provedor de internet, incluindo Fibra Ótica.
 - Configuração de conta de e-mail.
 - Orientações básicas sobre acesso e downloads.
 - Orientação e diagnóstico sobre problemas de lentidão e instabilidade.
 - Diagnóstico de problemas quanto à recepção de sinal.
 - Diagnóstico ou solução de problemas de acesso à internet desde que o sinal de internet esteja em pleno funcionamento.
 - Diagnósticos, configuração ou solução de problemas de acesso ao e-mail (exceto personalização).
 - Configuração do modem em modo Bridge e configuração de discador.
 - Configuração de rede sem fio.
 - Auxílio para configuração da segurança de acesso à rede 3G/4G.
 - Auxílio para instalação.
 - Solução de dúvidas sobre utilização.

Serviços NÃO Incluídos

- **Celulares e Smartphones:**
 - Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
 - Softwares não licenciados;
 - Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoal.
- **Computadores e Notebooks:**
 - Suporte para Softwares não licenciados (Pirata);
 - Suporte de softwares de uso empresarial, nobreaks, redes empresariais, servidores empresariais;
 - Suporte para computadores com mais de cinco anos de fabricação;
 - Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
 - Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, HDs etc.);
 - Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
 - Mídia para backup (CD, DVD, etc.).
- **Ipads e Tablets:**
 - Suporte para Softwares não licenciados (Pirata);
 - Suporte de softwares de uso empresarial;
 - Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
 - Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador etc.);
 - Mídia para backup (CD, DVD etc.).
- **Para Cloud:**
 - Mídia para backup como: pen drive, DVD, CD e CDs legais de softwares para a execução dos serviços;
- **Para Internet:**
 - Solução de problemas referentes à área de cobertura e recepção de sinal 3G/4G e Banda Larga;
 - A CDF não cobre algumas atividades extras como: logística de entrega dos equipamentos;

- disponibilização de cabos, contratação de provedor de internet e reparo em instalações elétricas ou qualquer espécie de acabamento.

Atendimento Remoto

Central de Atendimento para tirar dúvidas quanto às configurações, usabilidade do equipamento e integração de seus periféricos.

Limites de Utilização dos Serviços

Para o suporte remoto não há limite de utilização, podendo contatar a central de atendimento quantas vezes forem necessárias. Este serviço pode ser utilizado para resolver dúvidas, receber todo o suporte necessário para configurar o equipamento, receber orientação de uso do produto.

O Backup Online é válido para (01) uma conta de e-mail, sendo a criação de subcontas ilimitada.

O cliente receberá notificações periódicas sobre o fim da vigência da licença (30, 15, 10, 5 e 1 dia antes) e poderá realizar a renovação dos serviços.

Caso haja cancelamento ou termine a vigência da licença, por motivos de segurança, todos os dados armazenados na nuvem serão apagados e a reativação do login será desabilitada.

A CDF garante a aplicação e cumprimento das leis em relação à proteção, segurança e sigilo dos dados armazenados. A quebra de sigilo ou retenção só ocorrerá se solicitadas pelo poder Judiciário conforme as leis vigentes.

O cliente fica responsável pela criação de contas em lojas de aplicativos.

INSTALAÇÃO CASA CONECTADA SMART TV

Suporte remoto e com uma visita presencial para configuração de Smarttv e/ou Broadcast, com a central técnica especializada para você aproveitar ao máximo todos os recursos logo após a chegada do equipamento. Nossa central funciona 24 horas e você pode entrar em contato a qualquer momento com o equipamento em mãos para que já seja realizada a configuração de forma rápida e prática.

Serviço disponível para região metropolitana de São Paulo em um raio de 30 KM da loja CBXP localizada na marginal tietê.

Importante: Nossa central de atendimento é capacitada para auxiliar nas configurações necessárias dos equipamentos via atendimento remoto e fica a total disposição para que logo após a chegada do seu equipamento já auxilie em sua configuração. Deixando disponível a opção de uma visita presencial.

Esse serviço contempla 90 dias de suporte remoto por telefone, para tirar dúvidas, receber orientações quanto ao uso etc. Contempla uma visita técnica.

Acionamento do Nosso Serviço



- O serviço de suporte presencial deverá ser acompanhado pelo Cliente ou alguém autorizado pelo titular e que seja maior de 18 anos;
- O agendamento da visita deve acontecer através da Central de Atendimento;
- O serviço compreende o suporte e resolução de problemas relacionados à configuração de itens não intrusivos. Caso seja identificado que a causa do problema seja algum componente físico que exija manutenção o Cliente deverá levar o equipamento à uma assistência de sua confiança;
- Não estão inclusos serviços para itens intrusivos ou que envolvam qualquer necessidade de alvenaria, marcenaria e ajustes e reparo em instalações elétricas ou estrutura da residência;
- Este serviço compreende uma única visita;
- A rede elétrica bem como a tomada de energia onde o equipamento será ligado, deverá ser compatível com a carga demandada e a tomada elétrica do equipamento;
- A infraestrutura de conduítes para a passagem de cabos de som e energia, furação de móveis para passagens dos plugs e cabos dos aparelhos deve ser providenciada antecipadamente pelo Cliente, caso necessário.

Serviços Inclusos

Em caso de problemas ou dúvidas sobre o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, você pode contar com a nossa equipe especializada, que estará à disposição para te ajudar de forma remota, desde que o problema não seja físico – peça quebrada.

Smart TV's:

- Orientação para a conexão correta de cabos e fios;
- Auxílio na integração da TV com demais periféricos referentes ao serviço;
- Suporte remoto para configuração e utilização dos recursos de conectividade da TV;
- Orientação para conexão de Smart TV à internet;

- Orientação para download, instalação e utilização de aplicativos em Smart TV.

Mídia Streamers e Centrais Multimídia:

- Orientação e configuração de Chromecast, AppleTV, Hulu, Amazon Fire, Roku e similares.
- Orientação e configuração da Alexia, Siri, Google Home Mini e similares.

Serviços NÃO Incluídos

- Instalação física;
- Instalação ou suporte de software não licenciado;
- Instalação, manutenção e/ou upgrade físico do equipamento;
- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Serviços que não forem considerados como conectividade, como: troca de equipamentos, passagens de cabo ou fibra, pontos adicionais de TV, dentre outros
- configuração dos equipamentos em uma altura acima de 3 metros;
- Fornecimento de andaime para configurações dos equipamentos.

Atendimento Remoto

Central de Atendimento para tirar dúvidas quanto às configurações, usabilidade do equipamento e integração de seus periféricos.

Prazo da Visita Técnica

O serviço de Visita para Suporte Presencial será agendado no prazo de até 3 (três) dias úteis após o agendamento telefônico, ou fica a critério do Cliente qual a melhor data, após o prazo de 3 (três) dias úteis. O cancelamento de uma visita técnica já agendada deverá ser informado para a Central de Atendimento no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência à data e hora de sua realização;

As visitas que forem perdidas por ausência do Cliente no dia e período marcado ou que não forem notificadas com 24 horas de antecedência ao agendamento serão canceladas e o Cliente não terá direito a um novo agendamento.

Horário da Visita Técnica

Segunda-feira a sexta-feira das 08h00 até 18h00.

Ao final de cada visita, serão emitidos laudos com a descrição da visita técnica realizada, que serão submetidos à concordância e assinatura pelo cliente.

Horário de Atendimento Remoto

O atendimento remoto CDF é realizado 7 dias por semana, 24 horas por dia, incluindo feriados.

Vigência

O prazo de vigência para solicitação deste serviço é de 30 **(trinta) dias**, a partir da data de comercialização do serviço. Todos os serviços de instalação possuem **90 (noventa) dias** de garantia.

INSTALAÇÃO CASA CONECTADA

Suporte remoto e com uma visita presencial para instalação e configuração de gadgets, assistentes virtuais, câmera IP, tomada e lâmpadas inteligentes, com a central técnica especializada para você aproveitar ao máximo todos os recursos logo após a chegada do equipamento. Nossa central funciona 24 horas e você pode entrar em contato a qualquer momento com o equipamento em mãos para que já seja realizada a configuração de forma rápida e prática.

Acionamento do Nosso Serviço



O serviço de suporte presencial deverá ser acompanhado pelo Cliente ou alguém autorizado pelo titular e que seja maior de 18 anos;

- O agendamento da visita deve acontecer através da Central de Atendimento;
- O serviço compreende o suporte e resolução de problemas relacionados à configuração de itens não intrusivos. Caso seja identificado que a causa do problema seja algum componente físico que exija manutenção o Cliente deverá levar o equipamento à uma assistência de sua confiança;
- Não estão inclusos serviços para itens intrusivos ou que envolvam qualquer necessidade de alvenaria, marcenaria e ajustes e reparo em instalações elétricas ou estrutura da residência;
- Este serviço compreende uma única visita;

- A rede elétrica bem como a tomada de energia onde o equipamento será ligado, deverá ser compatível com a carga demandada e a tomada elétrica do equipamento;
- A infraestrutura de conduítes para a passagem de cabos de som e energia, furação de móveis para passagens dos plugs e cabos dos aparelhos deve ser providenciada antecipadamente pelo Cliente, caso necessário.

Serviços Incluídos

Mídia Streamers e Centrais Multimídia:

- Orientação e configuração de Chromecast, AppleTV, Hulu, Amazon Fire, Roku e similares.
- Orientação e configuração da Alexia, Siri, Google Home Mini e similares.

Câmeras IP:

- Instruções para visualização/ajustes para TV ou Home Theater;
- Configuração do acesso remoto;
- Configuração de conectividade.

Smartwatchers e E-health Wearables:

- Configuração inicial do aparelho;
- Instrução para configuração com o celular;
- Configuração de conectividade com outros equipamentos referente ao serviço.

Outros Devices e Dongles:

- Auxílio na configuração inicial;
 - Conexão com a rede de casa/empresa do Cliente;
 - 4G/3G Dongles;
- Smart Speakers (ex: Amazon Echo e Google Home).

Lâmpada Inteligente:

- Auxílio na configuração inicial;
- Conexão com a rede de casa/empresa do Cliente;
- 4G/3G Dongles;

- Smart Speakers (ex: Amazon Echo e Google Home).

Tomada Inteligente:

- Auxílio na configuração inicial;
- Conexão com a rede de casa/empresa do Cliente;
- 4G/3G Dongles;
- Smart Speakers (ex: Amazon Echo e Google Home).

Smart Controle:

- Auxílio na configuração inicial;
- Conexão com a rede de casa/empresa do Cliente;
- 4G/3G Dongles;
- Smart Speakers (ex: Amazon Echo e Google Home).

SISTEMAS:

Sistemas Operacionais atendidos (Smartphone e Tablet):

- Android, iOS e Windows Mobile.

Sistemas Operacionais atendidos (Computadores):

Windows, Mac OS e Linux.

Serviços NÃO Incluídos

- Instalação e configuração de software não atrelados aos assistentes virtuais, câmeras, tomadas e lâmpadas;
- Manutenção e/ou upgrade físico do equipamento;
- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Serviços que não forem considerados como conectividade, como: troca de equipamentos, passagens de cabo ou fibra, pontos adicionais de TV, dentre outros
- Instalação ou configuração dos equipamentos em uma altura acima de 3 metros;
- Fornecimento de andaime para instalação ou configuração dos equipamentos.

Atendimento Remoto

Central de Atendimento para tirar dúvidas quanto às configurações, usabilidade do equipamento e integração de seus periféricos.

Prazo da Visita Técnica

O serviço de Visita para Suporte Presencial será agendado no prazo de até 3 (três) dias úteis após o agendamento telefônico, ou fica a critério do Cliente qual a melhor data, após o prazo de 3 (três) dias úteis. O cancelamento de uma visita técnica já agendada deverá ser informado para a Central de Atendimento no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência à data e hora de sua realização;

As visitas que forem perdidas por ausência do Cliente no dia e período marcado ou que não forem notificadas com 24 horas de antecedência ao agendamento serão canceladas e o Cliente não terá direito a um novo agendamento.

Horário da Visita Técnica

Segunda-feira a sexta-feira das 08h00 até 18h00.

Ao final de cada visita, serão emitidos laudos com a descrição da visita técnica realizada, que serão submetidos à concordância e assinatura pelo cliente.

Horário de Atendimento Remoto

O atendimento remoto CDF é realizado 7 dias por semana, 24 horas por dia, incluindo feriados.

Vigência

O prazo de vigência para solicitação deste serviço é de 30 (**trinta**) dias, a partir da data de comercialização do serviço. Todos os serviços de instalação possuem 90 (**noventa**) dias de garantia.

INSTALAÇÃO KIT CASA CONECTADA POSITIVO

Suporte remoto e com uma visita presencial para instalação e configuração dos itens do kit da casa conectada, Casa eficiente e Casa segura de que contempla os dispositivos: lâmpada, controle universal, fitas led e plug wi-fi com a central técnica especializada para você aproveitar ao máximo todos os recursos logo após a chegada do equipamento. Nossa central funciona 24 horas e você pode entrar em contato a qualquer momento com o equipamento em mãos para que já seja realizada a configuração de forma rápida e prática. Serviço disponível para região metropolitana de São Paulo em um raio de 30 KM da loja CBXP localizada na marginal tietê.

Importante: Nossa central de atendimento é capacitada para auxiliar nas instalações e configurações necessárias dos equipamentos via atendimento remoto e fica a total disposição para que logo após a chegada do seu equipamento já auxilie em sua configuração. Deixando disponível a opção de uma visita presencial.

Esse serviço contempla 90 dias de atendimento com uma visita técnica. Necessário conectividade com a internet para realizar a configuração completa de todos os equipamentos. Serviço limitado a um kit casa conectada positivo.

Acionamento do Nosso Serviço



O serviço de suporte presencial deverá ser acompanhado pelo Cliente ou alguém autorizado pelo titular e que seja maior de 18 anos;

- O agendamento da visita deve acontecer através da Central de Atendimento;
- O serviço compreende o suporte e resolução de problemas relacionados à configuração de itens não intrusivos. Caso seja identificado que a causa do problema seja algum componente físico que exija manutenção o Cliente deverá levar o equipamento à uma assistência de sua confiança;
- Não estão inclusos serviços para itens intrusivos ou que envolvam qualquer necessidade de alvenaria, marcenaria e ajustes e reparo em instalações elétricas ou estrutura da residência;
- Este serviço compreende uma única visita;
- A rede elétrica bem como a tomada de energia onde o equipamento será ligado, deverá ser compatível com a carga demandada e a tomada elétrica do equipamento;
- A infraestrutura de conduítes para a passagem de cabos de som e energia, furação de móveis para passagens dos plugs e cabos dos aparelhos deve ser providenciada antecipadamente pelo Cliente, caso necessário.

Serviços Inclusos

- Configuração e Integração multimídia dos periféricos do kit
- Instalação física das Smart lâmpada, Smart Plug Wifi e fitas led
- Conexão dos periféricos do kit com a rede de casa/empresa do Cliente;
- 4G/3G Dongles;
- Conexão com demais periféricos da rede de casa/ empresa do cliente;

Serviços Não Inclusos

- Instalação e configuração de software não atrelados aos itens do kit;
- Manutenção e/ou upgrade físico do equipamento;
Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Serviços que não forem considerados como conectividade, como: troca de equipamentos, passagens de cabo ou fibra, pontos adicionais de TV, dentre outros.
- Instalação ou configuração dos equipamentos em uma altura acima de 3 metros;
- Fornecimento de andaime para instalação ou configuração dos equipamentos.

Atendimento Remoto

Central de Atendimento para tirar dúvidas quanto às configurações, usabilidade do equipamento e integração de seus periféricos.

Prazo da Visita Técnica

O serviço de Visita para Suporte Presencial será agendado no prazo de até 3 (três) dias úteis após o agendamento telefônico, ou fica a critério do Cliente qual a melhor data, após o prazo de 3 (três) dias úteis. O cancelamento de uma visita técnica já agendada deverá ser informado para a Central de Atendimento no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência à data e hora de sua realização;

As visitas que forem perdidas por ausência do Cliente no dia e período marcado ou que não forem notificadas com 24 horas de antecedência ao agendamento serão canceladas e o Cliente não terá direito a um novo agendamento.

Horário da Visita Técnica

Segunda-feira a sexta-feira das 08h00 até 18h00.

Ao final de cada visita, serão emitidos laudos com a descrição da visita técnica realizada, que serão submetidos à concordância e assinatura pelo cliente.

Horário de Atendimento Remoto

O atendimento remoto CDF é realizado 7 dias por semana, 24 horas por dia, incluindo feriados.

Vigência

O prazo de vigência para solicitação deste serviço é de 30 **(trinta) dias**, a partir da data de comercialização do serviço. Todos os serviços de instalação possuem **90 (noventa) dias** de garantia.

INSTALAÇÃO FECHADURA INTELIGENTE

Suporte remoto e com uma visita presencial para instalação e configuração de fechadura inteligente com a central técnica especializada para você aproveitar ao máximo todos os recursos logo após a chegada do equipamento. Nossa central funciona 24 horas e você pode entrar em contato a qualquer momento com o equipamento em mãos para que já seja realizada a configuração de forma rápida e prática.

Serviço disponível para região metropolitana de São Paulo em um raio de 30 KM da loja CBXP localizada na marginal Tietê.

Importante: Nossa central de atendimento é capacitada para auxiliar nas instalações e configurações necessárias dos equipamentos via atendimento remoto e fica a total disposição para que logo após a chegada do seu equipamento já auxilie em sua configuração. Deixando disponível a opção de uma visita presencial.

Esse serviço contempla 90 dias de atendimento com uma visita técnica. Serviço limitado a uma fechadura inteligente.

Acionamento do Nosso Serviço



O serviço de suporte presencial deverá ser acompanhado pelo Cliente ou alguém autorizado pelo titular e que seja maior de 18 anos;

- O agendamento da visita deve acontecer através da Central de Atendimento;
- O serviço compreende o suporte e resolução de problemas relacionados à configuração de itens não intrusivos. Caso seja identificado que a causa do problema seja algum componente físico que exija manutenção o Cliente deverá levar o equipamento à uma assistência de sua confiança;
- Não estão inclusos serviços para itens intrusivos ou que envolvam qualquer necessidade de alvenaria, marcenaria e ajustes e reparo em instalações elétricas ou estrutura da residência;
- Este serviço compreende uma única visita;
- A rede elétrica bem como a tomada de energia onde o equipamento será ligado, deverá ser compatível com a carga demandada e a tomada elétrica do equipamento;
- A infraestrutura de conduítes para a passagem de cabos de som e energia, furação de móveis para passagens dos plugs e cabos dos aparelhos deve ser providenciada antecipadamente pelo Cliente, caso necessário.

Serviços Inclusos

- Instalação de fechadura inteligente;
- Orientações de utilização do produto;
- Configuração inicial de senha e cartão de aproximação;
- Testes de funcionamento e ajustes necessários;

Serviços Não Inclusos

- Reparo ou ajustes das instalações elétricas (troca de fiação, troca da tomada, serviços para embutir, alterações conectoras Sindal ou disjuntor) e qualquer tipo de serviço eletrônico avançado (soldagem, alterações no aparelho, dentre outros);
- Não compreende qualquer serviço para instalação de porta, alinhamento, preparo da porta, acabamento, confecção, instalação, enchimento ou alinhamento de batente;

- Instalações fora das recomendações do fabricante (fora de eixo, altura recomendada, próximos a locais perigosos, dentre outros) e uso de acessórios que não sejam originais ou aceitos pelo fabricante;
- Passagem de cabos e/ou fios e pontos de rede internet;
- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Instalação dos equipamentos em uma altura acima de 3 metros;
- Fornecimento de andaime para instalação ou configuração dos equipamentos.

Atendimento Remoto

Central de Atendimento para tirar dúvidas quanto às configurações, usabilidade do equipamento e integração de seus periféricos.

Prazo da Visita Técnica

O serviço de Visita para Suporte Presencial será agendado no prazo de até 3 (três) dias úteis após o agendamento telefônico, ou fica a critério do Cliente qual a melhor data, após o prazo de 3 (três) dias úteis. O cancelamento de uma visita técnica já agendada deverá ser informado para a Central de Atendimento no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência à data e hora de sua realização;

As visitas que forem perdidas por ausência do Cliente no dia e período marcado ou que não forem notificadas com 24 horas de antecedência ao agendamento serão canceladas e o Cliente não terá direito a um novo agendamento.

Horário da Visita Técnica

Segunda-feira a sexta-feira das 08h00 até 18h00.

Ao final de cada visita, serão emitidos laudos com a descrição da visita técnica realizada, que serão submetidos à concordância e assinatura pelo cliente.

Horário de Atendimento Remoto

O atendimento remoto CDF é realizado 7 dias por semana, 24 horas por dia, incluindo feriados.

Vigência

O prazo de vigência para solicitação deste serviço é de 30 **(trinta) dias**, a partir da data de comercialização do serviço. Todos os serviços de instalação possuem **90 (noventa) dias** de garantia.

INSTALAÇÃO PORTEIRO INTELIGENTE

Suporte remoto e com uma visita presencial para instalação e configuração de porteiro e campanha inteligente com a central técnica especializada para você aproveitar ao máximo todos os recursos logo após a chegada do equipamento. Nossa central funciona 24 horas e você pode entrar em contato a qualquer momento com o equipamento em mãos para que já seja realizada a configuração de forma rápida e prática. Serviço disponível para região metropolitana de São Paulo em um raio de 30 KM da loja CBXP localizada na marginal Tietê.

Importante: Nossa central de atendimento é capacitada para auxiliar nas instalações e configurações necessárias dos equipamentos via atendimento remoto e fica a total disposição para que logo após a chegada do seu equipamento já auxilie em sua configuração. Deixando disponível a opção de uma visita presencial.

Esse serviço contempla 90 dias de atendimento com uma visita técnica. Necessário conectividade com a internet para realizar a configuração do equipamento. Serviço limitado a um porteiro inteligente

Acionamento do Nosso Serviço



O serviço de suporte presencial deverá ser acompanhado pelo Cliente ou alguém autorizado pelo titular e que seja maior de 18 anos;

- O agendamento da visita deve acontecer através da Central de Atendimento;
- O serviço compreende o suporte e resolução de problemas relacionados à configuração de itens não intrusivos. Caso seja identificado que a causa do problema seja algum componente físico que exija manutenção o Cliente deverá levar o equipamento à uma assistência de sua confiança;
- Não estão inclusos serviços para itens intrusivos ou que envolvam qualquer necessidade de alvenaria, marcenaria e ajustes e reparo em instalações elétricas ou estrutura da residência;
- Este serviço compreende uma única visita;
- A rede elétrica bem como a tomada de energia onde o equipamento será ligado, deverá ser compatível com a carga demandada e a tomada elétrica do equipamento;

- A infraestrutura de conduítes para a passagem de cabos de som e energia, furação de móveis para passagens dos plugs e cabos dos aparelhos deve ser providenciada antecipadamente pelo Cliente, caso necessário.

Serviços Incluídos

- Instalação física e configuração do porteiro inteligente e campainha;
- Instalação e configuração de software do porteiro inteligente no smartphone e/ou tablet;
- Orientações de utilização do produto;
- Testes de funcionamento e ajustes necessários;

Serviços Não Incluídos

- Instalação e configuração de software não atrelado ao porteiro inteligente;
- Manutenção do equipamento;
- Serviços de alvenaria (saída de ar), pintura, cortes em pedras ou gesso;
- Instalações ou manutenções elétricas;
- Instalações fora das recomendações do fabricante (fora de eixo, altura recomendada, próximos a locais perigosos, dentre outros) e uso de acessórios que não sejam originais ou aceitos pelo fabricante;
- Esse serviço não cobre fita 3M;
- Passagem de cabos e/ou fios e pontos de rede internet;
- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Instalação ou configuração dos equipamentos em uma altura acima de 3 metros;
- Fornecimento de andaime para instalação ou configuração dos equipamentos

Atendimento Remoto

Central de Atendimento para tirar dúvidas quanto às configurações, usabilidade do equipamento e integração de seus periféricos.

Prazo da Visita Técnica

O serviço de Visita para Suporte Presencial será agendado no prazo de até 3 (três) dias úteis após o agendamento telefônico, ou fica a critério do Cliente qual a melhor data, após o prazo de 3 (três) dias úteis. O cancelamento de uma visita técnica já agendada deverá ser informado para a Central de Atendimento no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência à data e hora de sua realização;

As visitas que forem perdidas por ausência do Cliente no dia e período marcado ou que não forem notificadas com 24 horas de antecedência ao agendamento serão canceladas e o Cliente não terá direito a um novo agendamento.

Horário da Visita Técnica

Segunda-feira a sexta-feira das 08h00 até 18h00.

Ao final de cada visita, serão emitidos laudos com a descrição da visita técnica realizada, que serão submetidos à concordância e assinatura pelo cliente.

Horário de Atendimento Remoto

O atendimento remoto CDF é realizado 7 dias por semana, 24 horas por dia, incluindo feriados.

Vigência

O prazo de vigência para solicitação deste serviço é de 30 (**trinta**) dias, a partir da data de comercialização do serviço. Todos os serviços de instalação possuem **90 (noventa) dias** de garantia.

INSTALAÇÃO CÂMERA EXTERNA

Suporte remoto e com uma visita presencial para instalação e configuração de câmera externa com a central técnica especializada para você aproveitar ao máximo todos os recursos logo após a chegada do equipamento. Nossa central funciona 24 horas e você pode entrar em contato a qualquer momento com o equipamento em mãos para que já seja realizada a configuração de forma rápida e prática.

Serviço disponível para região metropolitana de São Paulo em um raio de 30 KM da loja CBXP localizada na marginal Tietê.

Importante: Nossa central de atendimento é capacitada para auxiliar nas instalações e configurações necessárias dos equipamentos via atendimento remoto e fica a total disposição para que logo após a chegada do seu equipamento já auxilie em sua configuração. Deixando disponível a opção de uma visita presencial.

Esse serviço contempla 90 dias de atendimento com uma visita técnica.

Necessário conectividade com a internet para realizar a configuração do equipamento. Serviço limitado a uma câmera externa.

Acionamento do Nosso Serviço



O serviço de suporte presencial deverá ser acompanhado pelo Cliente ou alguém autorizado pelo titular e que seja maior de 18 anos;

- O agendamento da visita deve acontecer através da Central de Atendimento;
- O serviço compreende o suporte e resolução de problemas relacionados à configuração de itens não intrusivos. Caso seja identificado que a causa do problema seja algum componente físico que exija manutenção o Cliente deverá levar o equipamento à uma assistência de sua confiança;
- Não estão inclusos serviços para itens intrusivos ou que envolvam qualquer necessidade de alvenaria, marcenaria e ajustes e reparo em instalações elétricas ou estrutura da residência;
- Este serviço compreende uma única visita;
- A rede elétrica bem como a tomada de energia onde o equipamento será ligado, deverá ser compatível com a carga demandada e a tomada elétrica do equipamento;
- A infraestrutura de conduítes para a passagem de cabos de som e energia, furação de móveis para passagens dos plugs e cabos dos aparelhos deve ser providenciada antecipadamente pelo Cliente, caso necessário.

Serviços Inclusos

- Instalação de câmera IP;
- Configuração para as funções de gravação;
- Instruções para visualização em Smartphone ou Tablet (Caso câmera seja compatível);
- Orientação sobre as principais funcionalidades;

Serviços Não Inclusos

- Instalação e configuração de software não atrelado a câmera;
- Manutenção do equipamento;
- Serviços de alvenaria, pintura e gesso entre outros;
- Instalações ou manutenções elétricas;
- Instalações fora das recomendações do fabricante (fora de eixo, altura recomendada, próximos a locais perigosos, dentre outros) e uso de acessórios que não sejam originais ou aceitos pelo fabricante;
- Esse serviço não cobre fita 3M;
- Passagem de cabos e/ou fios e pontos de rede internet;
- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças (fita dupla face);
- Instalação ou configuração dos equipamentos em uma altura acima de 3 metros;
- Fornecimento de andaime para instalação ou configuração dos equipamentos.

Atendimento Remoto

Central de Atendimento para tirar dúvidas quanto às configurações, usabilidade do equipamento e integração de seus periféricos.

Prazo da Visita Técnica

O serviço de Visita para Suporte Presencial será agendado no prazo de até 3 (três) dias úteis após o agendamento telefônico, ou fica a critério do Cliente qual a melhor data, após o prazo de 3 (três) dias úteis. O cancelamento de uma visita técnica já agendada deverá ser informado para a Central de Atendimento no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência à data e hora de sua realização;

As visitas que forem perdidas por ausência do Cliente no dia e período marcado ou que não forem notificadas com 24 horas de antecedência ao agendamento serão canceladas e o Cliente não terá direito a um novo agendamento.

Horário da Visita Técnica

Segunda-feira a sexta-feira das 08h00 até 18h00.

Ao final de cada visita, serão emitidos laudos com a descrição da visita técnica realizada, que serão submetidos à concordância e assinatura pelo cliente.

Horário de Atendimento Remoto

O atendimento remoto CDF é realizado 7 dias por semana, 24 horas por dia, incluindo feriados.

Vigência

O prazo de vigência para solicitação deste serviço é de 30 **(trinta) dias**, a partir da data de comercialização do serviço. Todos os serviços de instalação possuem **90 (noventa) dias** de garantia.

INSTALAÇÃO KIT PORTEIRO INTELIGENTE + CÂMERA EXTERNA

Suporte remoto e com uma visita presencial para instalação e configuração de porteiro inteligente, campainha inteligente e câmera externa com a central técnica especializada para você aproveitar ao máximo todos os recursos logo após a chegada do equipamento. Nossa central funciona 24 horas e você pode entrar em contato a qualquer momento com o equipamento em mãos para que já seja realizada a configuração de forma rápida e prática.

Serviço disponível para região metropolitana de São Paulo em um raio de 30 KM da loja CBXP localizada na marginal tietê.

Importante: Nossa central de atendimento é capacitada para auxiliar nas instalações e configurações necessárias dos equipamentos via atendimento remoto e fica a total disposição para que logo após a chegada do seu equipamento já auxilie em sua configuração. Deixando disponível a opção de uma visita presencial.

Esse serviço contempla 90 dias de atendimento com uma visita técnica e limitado a dois dispositivos.

Necessário conectividade com a internet para realizar a configuração dos equipamentos.

Acionamento do Nosso Serviço



O serviço de suporte presencial deverá ser acompanhado pelo Cliente ou alguém autorizado pelo titular e que seja maior de 18 anos;

- O agendamento da visita deve acontecer através da Central de Atendimento;

- O serviço compreende o suporte e resolução de problemas relacionados à configuração de itens não intrusivos. Caso seja identificado que a causa do problema seja algum componente físico que exija manutenção o Cliente deverá levar o equipamento à uma assistência de sua confiança;
- Não estão inclusos serviços para itens intrusivos ou que envolvam qualquer necessidade de alvenaria, marcenaria e ajustes e reparo em instalações elétricas ou estrutura da residência;
- Este serviço compreende uma única visita;
- A rede elétrica bem como a tomada de energia onde o equipamento será ligado, deverá ser compatível com a carga demandada e a tomada elétrica do equipamento;
- A infraestrutura de conduítes para a passagem de cabos de som e energia, furação de móveis para passagens dos plugs e cabos dos aparelhos deve ser providenciada antecipadamente pelo Cliente, caso necessário.

Serviços Inclusos

- Instalação física e configuração do KIT;
- Instalação e configuração de software do KIT no smartphone e/ou tablet(Caso o dispositivo seja compatível);
- Configuração para as funções de gravação;
- Orientação sobre as principais funcionalidades;
- Testes de funcionamento e ajustes necessários;
- Suporte remoto 24 horas

Serviços Não Inclusos

- Instalação e configuração de software não atrelado a câmera;
- Manutenção do equipamento;
- Serviços de alvenaria, pintura e gesso entre outros;
- Instalações ou manutenções elétricas;
- Instalações fora das recomendações do fabricante (fora de eixo, altura recomendada, próximos a locais perigosos, dentre outros) e uso de acessórios que não sejam originais ou aceitos pelo fabricante;
- Esse serviço não cobre fita 3M;
- Passagem de cabos e/ou fios e pontos de rede internet;
- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças (fita dupla face);

- Instalação ou configuração dos equipamentos em uma altura acima de 3 metros;
- Fornecimento de andaime para instalação ou configuração dos equipamentos.

Atendimento Remoto

Central de Atendimento para tirar dúvidas quanto às configurações, usabilidade do equipamento e integração de seus periféricos.

Prazo da Visita Técnica

O serviço de Visita para Suporte Presencial será agendado no prazo de até 3 (três) dias úteis após o agendamento telefônico, ou fica a critério do Cliente qual a melhor data, após o prazo de 3 (três) dias úteis. O cancelamento de uma visita técnica já agendada deverá ser informado para a Central de Atendimento no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência à data e hora de sua realização;

As visitas que forem perdidas por ausência do Cliente no dia e período marcado ou que não forem notificadas com 24 horas de antecedência ao agendamento serão canceladas e o Cliente não terá direito a um novo agendamento.

Horário da Visita Técnica

Segunda-feira a sexta-feira das 08h00 até 18h00.

Ao final de cada visita, serão emitidos laudos com a descrição da visita técnica realizada, que serão submetidos à concordância e assinatura pelo cliente.

Horário de Atendimento Remoto

O atendimento remoto CDF é realizado 7 dias por semana, 24 horas por dia, incluindo feriados.

Vigência

O prazo de vigência para solicitação deste serviço é de 30 (**trinta**) dias, a partir da data de comercialização do serviço. Todos os serviços de instalação possuem **90 (noventa) dias** de garantia.

