



## CONDIÇÕES PCMEDIC BASE

O serviço pccmedicBASE confere apoio exclusivamente para resolução de problemas técnicos até o máximo de 3 equipamentos informáticos residenciais ou 1 equipamento informático empresarial. O seu âmbito de atuação é microinformática – software básico, incluindo sistema operativo. Este apoio é prestado sobre 3 vertentes possíveis:

- Remotamente 24 horas por dia, 7 dias por semana, de valor previsto no presente acordo;
- Em serviço de laboratório em qualquer loja pccmedic, com 10% de desconto na tabela vigente;
- Ao domicílio, pelo valor de 15€ deslocação + preço de tabela, em horário útil em todo o país, IVA incluído.

Taxas extra aplicam-se para serviços fora do foro das presentes condições. Estão previstas todas as necessárias intervenções remotas no sentido de resolver eventuais problemas e manter o bom funcionamento dos equipamentos.

Ficam excluídas resoluções de problemas com origem em deficiente utilização ou por falhas em cumprir as premissas de boa utilização transmitidas pelos serviços pccmedic. O apoio remoto é recetivo e apenas para resoluções de problemas, o que exclui novas instalações, formação, otimizações, configurações ou qualquer intervenção fora do contexto estrito à resolução de cada problema. Intervenções que incluam a prestação destes serviços são consideradas fora do âmbito do presente contrato.

O serviço pccmedic compreende um apoio de foro técnico, sendo que se pressupõe que o cliente tem formação mínima para usar corretamente o equipamento informático estando este em boas condições. É de inteira responsabilidade do cliente os passos efetuados na ausência do técnico pccmedic.

A pccmedic reserva-se o direito de optar pela não prestação de serviços quando se verifique um uso abusivo ou algum tipo de ilegitimidade, sobre alguma forma ou feitio.

O serviço pccmedic não participará em atos ilícitos de pirataria de software. Só será efetuado o serviço se o software instalado for original e o cliente possui os respetivos selos de originalidade. Para as tarefas abrangidas nos presentes serviços o cliente desde já aprova o acesso remoto ao seu equipamento no âmbito de cada apoio telefónico.

Neste âmbito de apoio, o cliente responsabiliza-se inteiramente pela intervenção remota no seu equipamento, exceto em casos de negligência técnica. A resolução pode envolver software, hardware adicional ou alternativo, não estando o seu custo incluído no presente serviço. A não aceitação orçamental de uma dada resolução confere à pccmedic o direito de não lhe dar seguimento.

O Apoio Técnico pccmedic obriga-se ao fornecimento de meios e não resultados, pelo que exclui qualquer responsabilidade pela eventual não resolução de problemas por motivos alheios à sua prestação. As intervenções domiciliares e recolhas & entregas obedecem a um tempo de resposta até 72h úteis após o respetivo agendamento. Perante uma intervenção ao domicílio o cliente compromete-se a ter os produtos e condições necessárias para a prestação do técnico, incluindo a fonte de instalação do software necessário.

O cliente declara-se exclusivamente responsável pela legalidade, conteúdo, uso, origem e legitimidade da informação presente no seu equipamento, sendo inteiramente responsável por a salvaguardar previamente à intervenção dos serviços pccmedic.

A intervenção pccmedic, seja remota ou local, envolve um risco de perda de dados e/ou equipamento no seu decurso, não se responsabilizando por essa perda exceto em instâncias de negligência técnica. Os direitos estatutários como consumidor não serão afetados por estes termos.