

Guia rápido do representante

Última Atualização 08 de November de 2007

GUIA RÁPIDO DO REPRESENTANTE - CERTTO INTERNET

Os equipamentos necessários e os serviços de instalação poderão ser fornecidos pelo Provedor, mediante pagamento de uma taxa de Instalação, ou pelos Representantes autorizados pela Certo Internet para representação dos seus serviços. Neste último caso, a garantia, manutenção e assistência técnica ficarão a cargo do Representante que realizou a instalação dos equipamentos.

1) ATUAÇÃO DO REPRESENTANTE:

O Representante atua segundo as diretrizes do provedor na venda e apresentação de todas as informações necessárias ao cliente para o entendimento das condições do serviço que será contratado. A instalação, ativação e garantia dos equipamentos e serviços ocorrerão a cargo do Representante, quando este realizar a instalação, assim como o suporte técnico de nível físico, que poderá ser cobrado ou não do cliente conforme as condições de garantia e natureza do defeito apresentado. O suporte técnico de nível lógico será prestado pelo Provedor através de ligação telefônica do cliente.

2) VENDA:

Para a comercialização dos serviços do Provedor, o Representante apresentará os planos de serviços disponíveis, as condições de pagamento e as obrigações financeiras decorrentes da adesão ao serviço pelo Cliente. A Tabela de Preços dos serviços assim como as regiões diferenciadas e promoções serão informadas ao Representante, assim como a sua validade.

3) INSTALAÇÃO:

O Representante fará a comercialização e instalação dos equipamentos e acessórios necessários ao funcionamento do serviço na sede do Cliente, assim como a configuração do computador ou da rede do Cliente, ou outros serviços necessários à ativação do serviço. Neste serviço a relação comercial é direta entre o Representante e o Cliente, sem qualquer ônus ou responsabilidade do Provedor.

4) ATIVAÇÃO:

Para a ativação do serviço para o Cliente será necessário coletar seus dados pessoais/empresariais e de correspondência, assim como o plano, "login" e indicar um e-mail de contato para efetivação do cadastro comercial. O Representante deverá informar ao Provedor todos os dados cadastrais, assim como a data da ativação do serviço no Cliente. De posse do "login" e senha cadastrada para o cliente, o Representante poderá configurar o aplicativo de autenticação e ativar o serviço.

5) GARANTIA:

A garantia dos equipamentos e serviços comercializados pelo Representante é oferecida diretamente por este ao Cliente. O Provedor indicará as especificações técnicas necessárias aos equipamentos e demais materiais utilizados nas instalações, assim como poderá sugerir marcas mais adequadas e compatíveis com sistema por ele utilizado, assim como apresentar equipamentos e marcas que não tem compatibilidade de funcionamento com o sistema.

6) O SUPORTE TÉCNICO:

Os problemas que originam suporte técnico ao Cliente são divididos em dois grupos: Problemas nos Equipamentos de Emissão de sinal e Problemas no equipamento de recepção de sinal, conforme estiver localizado na Torre do Provedor ou nos equipamentos da sede do cliente.

6.1) PROBLEMA NA TORRE DE EMISSÃO DO SINAL (PROVEDOR):

O atendimento é feito pelo Provedor e realizado diretamente através de chamada telefônica ao suporte técnico. Verifica-se também a habilitação do "login" do Cliente para conectar no sistema de acesso do Provedor. Havendo disponibilidade de sinal e nenhum impedimento financeiro para utilização do "login", o defeito técnico deverá ser no sistema de recepção de sinal do cliente.

6.2) PROBLEMA NO SISTEMA DE RECEPÇÃO DO SINAL (CLIENTE):

O atendimento é feito pelo Instalador, empresa ou técnico que realizou a instalação, ou encaminhada a ele pelo Provedor. Verificam-se os elementos que compõe a instalação como: antena, rádio, cabo, conectores, isolamento elétrico e adequação de local e intensidade de sinal fornecida pela instalação. Pode ser um defeito coberto pela garantia de 90 dias da instalação ou uma manutenção necessária contratada pelo Cliente e com os custos por sua conta (do Cliente).

7) INFORMAÇÕES QUE O REPRESENTANTE DEVERÁ REPASSAR PARA O CLIENTE:

O Representante deverá informar ao cliente da divisão das responsabilidades entre Representante e Provedor, as obrigações financeiras do cliente ao contratar o serviço, o período de utilização e o ajuste da primeira mensalidade

proporcional, assim como as causas de interrupção do serviço. Salvar e instalar na área de trabalho do computador do cliente a página de “informações iniciais” que se encontra no endereço www.certo.com.br/central que contém as instruções acima.

OBSERVAÇÃO: Manutenção, instalação e configuração de redes, equipamentos ou periféricos do cliente **NÃO** fazem parte do serviço Internet e deverão ser contratados pelo cliente e pagos à parte como assistência técnica.