

CONDIÇÕES GERAIS DO SERVIÇO DE INSTALAÇÃO

1. OBJETIVO

- Este contrato tem por objetivo definir direitos e deveres do Cliente e da Elsys para o Serviço de Instalação de produtos, bem como definir as características, requisitos necessários, coberturas e exclusões do serviço.
- O serviço poderá ser adquirido isoladamente no formato de um *voucher* ou em conjunto com produtos no E-commerce Elsys. No E-commerce Elsys poderá adquirir ainda o formato de um “combo de instalação” para um produto principal e produtos adicionais por valor único promocional com a restrição de que deve ser executado em uma única residência.
- **O Serviço de instalação só está disponível para produtos marca Elsys e Orbisat.**

2. Como funciona

1. Após a confirmação da compra, você recebe o produto enviado pelo E-commerce Elsys ou ativa o *voucher*.
2. O técnico te liga e agenda o serviço em até 3 dias úteis depois da entrega.
3. A instalação é realizada em cerca de 5 dias úteis na residência do cliente.
4. Em caso de dúvidas entre em contato: SAC ELSYS 0800 025 0314

3. AGENDAMENTO

- Para usufruir da instalação, o Cliente deve aguardar contato do Credenciado Elsys após entrega do produto pelo E-commerce Elsys ou ativação do *voucher*. O Cliente deve informar o Credenciado Elsys sobre restrições de horário.
- Reagendamentos deverão ser realizados antecedência mínima de 24 horas.
- Um responsável maior de 18 deve estar no local indicado, conforme agendado em posse do produto completo e acompanhar a instalação. Após a espera máxima de 15 minutos o serviço é cancelado e caso o Cliente queira reagendar, deverá contatar a Elsys e poderá ser cobrada nova taxa de visita.
- O Cliente deverá informar se o local de instalação for diferente do local de entrega de produtos para cada serviço adquirido, no campo de observação da compra ou pelo email saclojavirtual@elsys.com.br.

4. EXECUÇÃO DO SERVIÇO

- A aquisição do serviço de Instalação de qualquer um dos planos descritos no item 7, dá direito a uma (1) execução do serviço, conforme as seguintes coberturas e exclusões:
- **Está incluso no serviço:**
 - Visita de um credenciado Elsys treinado para instalar o produto em horário comercial
 - Retirada do produto da embalagem
 - O deslocamento do Credenciado Elsys de até 30 km até o local de instalação em estrada asfaltada. (Quilometragens adicionais, pedágio, balsa ou equivalente devem ser negociadas direto com o Credenciado Elsys no momento do agendamento ou instalação. A Elsys não se responsabiliza por essa negociação.)
 - Até 2:00hs de instalação principal e 1:00hs de instalação adicional, caso tenha adquirido combos de instalação para mais de um produto.
 - Passagem ou troca de cabo em conduíte ou em furação de parede, além de conexão dos cabos de energia.
 - Utilização do material de instalação incluído no produto. **Importante:** Quaisquer materiais adicionais necessários à instalação, não contidos no produto são responsabilidade do Cliente.
 - Testes de funcionamento e orientações de uso.
- **Exclusões do serviço de instalação:**

- Serviços de desobstrução de conduites, instalação de produtos adicionais adquiridos sem serviço de instalação, troca ou desinstalação de equipamentos ou antenas antigas instaladas ou troca do local de instalação após serviço já iniciado.
- Instalação e/ou configuração de outros equipamentos necessários para o funcionamento do produto instalado (televisor, computador e/ou de suporte para o produto, etc.)
- Serviços de pintura, marcenaria, alvenaria (quebra de paredes, fixação por chumbamento', fiação elétrica, reforço estrutural, etc.), fixação de canaletas, alterações em instalações/extensões elétricas ou qualquer serviço que não seja o especificado.
- Instalação com o local em obras ou reformas que dificultem a execução do serviço.
- Instalação sem presença do Cliente ou pessoa autorizada.
- Não incluso a instalação ou configuração de rede wireless na residência.
- Manutenção nos aparelhos instalados.

5. OBRIGAÇÕES

- Não obstante as obrigações decorrentes da legislação aplicável e das demais disposições deste Contrato, o Cliente se obriga a:
 - 5..1. Fornecer dados de contato válidos para utilização em caso de dificuldade de contato via telefone.
 - 5..2. Disponibilizar as condições físicas necessárias para instalação (TV e/ou computador já instalado para teste do produto, tomada disponível no ambiente interno, informações do local), bem como autorizações necessárias para a execução (do condomínio, vizinhos, etc.) antes da data agendada.
 - 5..3. Certificar-se que todos materiais necessários à instalação estarão disponíveis na data agendada.
 - 5..4. Viabilizar instalação em até 45 dias da entrega do produto pelo E-commerce Elsys ou ativação do *voucher*, senão ou o serviço poderá ser cancelado com ressarcimento do valor.
 - 5..5. Testar o produto instalado antes de dar o aceite na liberação do Credenciado.
 - 5..6. A não execução do serviço por descumprimento às regras citadas nos itens acima e item 2, pode implicar no pagamento da taxa adicional de visita técnica para o Cliente. O Cliente deverá contatar o SAC para orientações sobre o pagamento desta taxa para ter o reagendamento de nova data para o serviço de acordo com a disponibilidade do Credenciado Elsys.
- Não obstante as obrigações decorrentes da legislação aplicável e das demais disposições deste Contrato, a Elsys se obriga a:
 - 5..1. Realizar o serviço em no máximo 45 dias da entrega do produto pelo E-commerce Elsys ou ativação do *voucher*. A Elsys envidará os melhores esforços para realização do serviço em até 5 dias úteis após a entrega do produto vendido pelo E-commerce Elsys ou ativação do *voucher*.
 - 5..2. Responsabilizar-se pelos danos pessoais e materiais, comprovadamente causados pelo seu Credenciado aos Clientes, durante a execução dos serviços objeto deste Contrato, salvo se causados exclusivamente pelo Cliente, ou por motivo de caso fortuito ou força maior. (art. 393 do Código Civil).

6. GARANTIA E CANCELAMENTO

- A Elsys garante a qualidade dos serviços de instalação prestados pelo prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data da execução do serviço e refere-se apenas à mão de obra de instalação do produto, não se responsabilizando por qualquer fato ocorrido após tal período. Não há garantia sobre qualquer intervenção realizada por terceiros, nem sobre danos ocasionados por ligações fora de compatibilidade ou uso inadequado além do recomendado pelo fabricante. Após esse período poderá solicitar nova visita comprando novo serviço. **Importante:** A embalagem original do produto deve ser mantida intacta, para ser aberta pelo Credenciado Elsys, sob pena da perda da garantia do serviço.
- O Cliente poderá solicitar o cancelamento do serviço até 7 dias depois da compra, e no mínimo 48h antes da data do agendamento, desde que o serviço não tenha sido executado.

7. LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE

- Nos reservamos ao direito de cancelar o serviço em caso de inviabilidade logística, técnica, problemas relacionados a estrutura física, área de cobertura do serviço, condições de risco para a execução do trabalho, como local em obras, estruturas abaladas, impossibilidade de acesso devido a situações climáticas ou de segurança. O Cliente será ressarcido no valor do serviço.
- Caso o Cliente solicite reparo em garantia e o motivo não esteja coberto, deverá pagar uma taxa de visita.
- A Elsys não se responsabiliza por danos ao mover quaisquer móveis ou objetos, mesmo autorizados pelo responsável no local e/ou danos decorrentes de perfurações realizadas em local(is) por exigência do Cliente, bem como reparos complementares.

8. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS POR CATEGORIA DE PRODUTO

7.1 SERVIÇO DE INSTALAÇÃO DO KIT OITV: instalação ou revisão de antena e LNBF em área externa e receptor(es) em ambiente interno indicados pelo Cliente com cabos e conectores. Após isso o receptor é conectado TV e habilitado junto a Oi.

O serviço cobre:

- Uso dos materiais do Kit OITV adquirido (Antena, receptor(es), LNBF, kit de conectores e cabo).
Importante: A compra apenas do receptor não inclui nenhum material de instalação.
- Instalação e/ou apontamento de antena específica que consta no manual do produto com instalação ou troca de LNBF.
- Conexão à TV e ajuste fino de som e imagem.

O serviço **NÃO** cobre:

- Mal funcionamento por compra de antena incompatível em tamanho inadequado para a região (consulte o assistente de compras da Loja Elsys no momento da compra).
- Mal funcionamento por antena já instalada em mal estado ou LNBF incompatível, para serviços de instalação para pontos adicionais ou migração tecnológica.

7.2 SERVIÇO DE INSTALAÇÃO DE RECEPTOR PARA PARABÓLICA E REVISÃO DE ANTENA: revisão de antena parabólica e/ou troca de LNBF em área externa e receptor(es) em ambiente interno indicados pelo Cliente.

Exemplos de receptores compatíveis com serviço: Duomax, Satmax, Petit, 2.0, Smart Orbisat, OS200 Orbisat.

O serviço cobre:

- Revisão e/ou reapontamento da antena específica instalada que consta no manual do produto, para deixar o produto em condições de funcionamento.
- Troca de LNBF adquiridos pelo Cliente.
- Troca de cabos e conectores adquiridos pelo Cliente.
- Conexão à TV e ajuste fino de som e imagem.

O serviço **NÃO** cobre:

- Instalação ou troca de antena; serviço apenas para instalação de receptores.
- Mal funcionamento por antena instalada em tamanho incompatível, em mal estado ou LNBF incompatível.

7.3 SERVIÇO DE INSTALAÇÃO DE KIT ANTENA PARABÓLICA: instalação de antena parabólica de tela ou chapa com LNBF em área externa e receptor(es) em ambiente interno indicados pelo Cliente.

Exemplos de receptores compatíveis com serviço: Duomax, Satmax, Petit, 2.0, Smart Orbisat, OS200 Orbisat.

O serviço cobre:

- Uso dos materiais do kit adquirido (antena, receptor, LNBF, conectores e cabo).

Importante: A compra apenas do receptor não inclui nenhum material de instalação.

- Conexão à TV e ajuste fino de som e imagem.
- Instalação da antena específica que consta no manual do produto e LNBF.

O serviço **NÃO** cobre:

- Mal funcionamento por compra de antena incompatível em tamanho inadequado ou LNBF incompatível.

7.4 SERVIÇO DE INSTALAÇÃO DE CONVERSOR DIGITAL TERRESTRE: instalação ou apontamento de antena UHF em área externa e conversor(es) em ambiente interno indicados pelo Cliente.

O serviço cobre:

- Conexão à TV e ajuste fino de som e imagem.
- Instalação e apontamento de antena UHF conforme consta no manual do produto.

O serviço **NÃO** cobre:

- Mal funcionamento por compra de antena incompatível.

7.5 SERVIÇO DE INSTALAÇÃO DE LINK 3G/4G OU AMPLIMAX COM WIFI: instalação do produto em área externa com SIN Card da operadora de preferência do Cliente. Após isso, passagem do cabo de rede e instalação do roteador wifi e/ou telefone são conectados em ambiente interno caso o Cliente tenha adquirido esses produtos.

O serviço cobre:

- Conexão de cabos com roteador wifi e configuração básica.
- Conexão com telefone para modelo Amplimax.
- Instalação de SIN Card.
- Apontamento do produto com ajuste fino de sinal.

O serviço **NÃO** cobre:

- SIN Card ou plano da operadora. O Cliente deve adquirir o SIN card e ativá-lo antes da instalação.
- Configuração no computador.
- Instalação de antena externa adicional ao produto.
- Mal funcionamento por ausência total de sinal.

Importante: O produto é indicado para melhoria de sinal em locais com sinal ruim, mas não é próprio para locais com ausência absoluta de sinal na localidade. O serviço será considerado executado mesmo sem o completo funcionamento do produto por falta de sinal.

7.6 SERVIÇO DE INSTALAÇÃO TELEFONE CELULAR RURAL COM ANTENA: instalação do produto em área externa com SIN Card da operadora de preferência do Cliente. Após isso, passagem do cabo de rede e instalação do roteador wifi e/ou telefone são conectados em ambiente interno caso o Cliente tenha adquirido esses produtos.

O serviço cobre:

- Instalação de SIN Card.
- Instalação ou revisão de antena externa antena específica que consta no manual do produto.

O serviço **NÃO** cobre:

- SIN Card ou plano da operadora. O Cliente deve adquirir o SIN card e ativá-lo antes da instalação.
- Mal funcionamento por ausência total de sinal.

Importante: O produto é indicado para melhoria de sinal em locais com sinal ruim, mas não é próprio para locais com ausência absoluta de sinal na localidade. O serviço será considerado executado mesmo sem o completo funcionamento do produto por falta de sinal.