

Acionamento da garantia

Fornecedor	Equipamento	Contato
Lenovo	Desktop Básico Educacional e Notebook Plus Educacional	Pedidos: idorneles@lenovo.com Garantia: premier_br@lenovo.com - Telefone / Whatsapp: 0800 7736437
Multilaser	Notebook Básico Educacional, Sala de Aula, Tablets e smartphones	E-mail: vendas.educacao@multilaser.com.br https://www.wrike.com/frontend/requestforms/index.html?token=eyJhY2NvdW50SWQjOjQyOTQ2OSwidGFza0ZvcmlJZCI6NDk2NzMifQk0Nzc3MzA3NjE3MzUyCWRkYzZhNzk5MDhhODQwNjViZTM2YzhjYzAzNGU1ODJhNTBhMzZhOWI3ZWQxZTc1MjRjOWJjYjQ0Y2I2MmEyNjQ=
Positivo	Notebook Sala de Aula e Tablets	Pedidos: contratosgov@positivo.com.br Garantia: positivo.alfa@positivo.com.br – Tel.: 0800 – 6446591 Obs.: chamados de software do Tablet POSITIVO devem ser realizados em servicedesk@navita.com.br
TES	Plataforma de Recarga Móvel (carrinho)	Pedidos: licitacao@tes.com.br ou simone.baptista@tes.com.br Garantia: suporte@tes.com.br - Tel.: 0800 7077166

Samsung	Chromebook Sala de Aula	Pedidos: licitacao@tes.com.br ou simone.baptista@tes.com.br Garantia: licitacao@ebnsa.com.br ou pela central de atendimento 3199-7320 (ramal 7326)
Microsens (LG)	Televisor 43"	Garantia: ldn.estoque@microsens.com.br

**Coordenadoria de Informação, Tecnologia, Evidência e
Matrícula –CITEM**

Departamento de Tecnologia –DETEC

Centro de Instalações e Equipamentos –CIEQ

**Comunicado 05/2022 - CITEM –DETEC - CIEQ, de 28 de
setembro de 2022.**

Tendo em vista a necessidade de padronização do fluxo de chamado para manutenção dos equipamentos Multilaser, informamos o procedimento a ser realizado para referida "abertura" de chamado pelas Unidades Escolares (UEs):

1. [Uma vez constatada falha de um equipamento, a direção de cada UE precisará abrir um chamado através do link \(ABERTURA DE CHAMADO PRODESP\), onde deverá preencher informações acerca do equipamento, do local e o defeito apresentado;](#)
2. Feito isso, uma equipe da Multilaser entrará em contato com UE para enviar, por e-mail, uma declaração de pedido de reposição contendo um link seguro do DocuSign*;
*(*Caso o defeito possa ser solucionado remotamente, o chamado será redirecionado à equipe técnica da Multilaser)*
3. A UE deverá assinar digitalmente a declaração enviada por e-mail (a declaração possui validade jurídica, é segura e digital);
4. Os equipamentos a serem repostos serão enviados à cada UE via transportadora, mediante a coleta do produto com defeito.

Cabe salientar que a Multilaser define como mau uso, portanto não coberto pelo procedimento de acionamento de garantia, as seguintes situações:

- equipamento sofreu queda;
- há a presença e/ou resíduos de líquidos no interior do produto;
- sinais de oxidação visíveis;
- tentativa de reparo com abertura do produto pelo cliente e/ou por técnico não autorizado;
- dano por umidade e/ou tinta;
- instalação de acessórios não originais e/ou instalação incorreta (e.g. fonte e cabos);
- produto exposto a temperaturas extremas;
- conectores com evidências de mau uso (e.g. amassados, cortados e/ou slot danificado);
- tela trincada e/ou quebrada;
- entrada de USB danificada; e
- alteração do sistema operacional original de fabricação.