

SERVIÇOS DE PÓS - VENDAS



Para o nosso Cliente que precisa de atendimento na expansão, reforma, manutenção corretiva e preventiva no Sistema de Sonorização e/ou Vídeo Ambiente instalado em sua empresa, temos os procedimentos e critérios internos que seguem definidos neste documento.

A Fine Sound é uma empresa especializada em projetar e fornecer Sistemas de Sonorização e Vídeo Ambiente¹ assim como, realizar a manutenção nos equipamentos e Sistemas instalados ou não, por nossa empresa.

Toda a correspondência e/ou contato comercial e/ou visita ao Show Room e/ou abertura de Chamado Técnico² via Suporte (item 3), devem ser através de nosso Escritório, localizado à Rua Agostinho Lattari, 621 – Parque da Mooca - São Paulo – SP – CEP 03125-080 – tel. 11.2028.5318 e e-mail: atendimento@finesound.com.br.

No caso de envio de equipamentos para manutenção, estes devem ser enviados para Fábrica: Rua Professora Joanita Bennett Passos, nº 1312 – Boqueirão – Curitiba – PR – 81.730-390 (CNPJ 04.390.666/0001-54 – I.E. 90.234.954-54.), ou, para nosso Escritório: Rua Agostinho Lattari, 621 – Parque da Mooca - São Paulo – SP – 03125-080 (CNPJ 04.390.666/0002-35 – I.E. 147.546.455-110), mediante prévio ajuste com a Fine Sound.

Abaixo, os critérios para fornecimento de nossos Produtos e Serviços.

1. Todo o Chamado Técnico² obrigatoriamente gera um Orçamento (item 4), que é emitido pelo nosso Departamento de Vendas, via o nosso Sistema Interno de ERP e que discrimina os Produtos e Serviços, com os respectivos preços e condições comerciais para atendimento ao Cliente em todo o Brasil.
 - I. Nossos técnicos não realizam atendimentos externos sem emissão e aprovação do Orçamento de Preços (item 4), uma vez que todos os atendimentos são controlados pelo Sistema ERP e desta forma, se não houver a Aprovação do Orçamento, é

impossível acionar o Departamento de Operações para o início da prestação de serviços.

2. Em conformidade com a Legislação Civil, o atendimento ao cliente segue 04 padrões definidos abaixo:

- I. Dentro de 7 (sete) dias após a data da entrega da obra, conforme Ordem de Serviço (O.S.), caso ocorra uma parada do Sistema de Sonorização e/ou Vídeo instalado, o Cliente e/ou Responsável deve acionar o Suporte (item 3) para solução do problema com o apoio remoto da equipe técnica. Caso não seja possível solucionar remotamente, a assistência será prestada, da seguinte forma:
 - i. Após indicação da Fine Sound, o Cliente e/ou Responsável enviará ou entregará os equipamentos diretamente na Fábrica da Fine Sound – Curitiba, ou em nosso Escritório - São Paulo – SP.
 - a) O equipamento deverá ser enviado acompanhado da Nota Fiscal de Remessa para Conserto, para que exista o controle de todas as ações que envolvam este Atendimento.
 - ii. Normalmente este equipamento é parte de um Sistema instalado (circuitos de cabeamento, alto-falantes, conexões de vídeo, etc.) e, portanto, a retirada de qualquer equipamento deve ser orientada (e-mail ou tel.) por um técnico de nossa empresa, evitando potencializar os danos ou prejudicar a identificação dos mesmos. A retirada dos equipamentos sem suporte técnico profissional da Fine Sound ensejará na isenção de responsabilidade da Fine Sound.
 - iii. Este histórico, na maioria das vezes, define o motivo do problema, como por exemplo, se por qualquer razão, o equipamento for removido por pessoa sem conhecimento técnico ou, ainda, com a inversão de polaridade dos cabos, alteração dos casamentos de impedância, ou mesmo, quebra plugs e corta cabos que geram curto circuito e queima do Sistema, com certeza, estas ações vão gerar problemas técnicos e os respectivos custos (inclusive de substituição do equipamento), mesmo estando na Garantia (item 10). Portanto, fica contratado que se estes ou outros fatores técnicos, que geralmente determinam a causa do problema forem perdidos, alterados ou removidos sem o correto procedimento, conhecimento e orientação de nossa equipe, ficará caracterizado o Manuseio Indevido e/ou Interferência Externa (item 11) e desta forma, o Cliente e/ou Responsável assumirá a responsabilidade e custos da perda deste histórico e da Garantia.

- iv. Após contato do cliente com o suporte técnico, abertura de chamado técnico e emissão de ordem de serviço, mediante autorização expressa do suporte técnico da Fine Sound, este poderá permitir que o Representante Comercial envolvido na venda, receba do cliente o equipamento para a manutenção.
- v. Caso seja necessário o deslocamento de Técnico para o local, seguiremos o que determina o Item 3. II. e III abaixo.
 - a) O custo deste serviço será composto da seguinte forma: Hora Técnica⁴; Despesas de Locomoção⁵; Emissão de Orçamento de Manutenção em Equipamento (item 8.), conforme o tipo de Serviço prestado e que está definido nos itens 5, 6, 7, 8 e 9 abaixo.
 - b) Identificando que não houve Manuseio Indevido e/ou Interferência Externa (item 11), as despesas de Hora Técnica e troca de componentes ou Equipamentos não serão cobradas.
 - c) Fica claro que as Despesas de locomoção serão consideradas entre a Fine Sound – SP, até o local da obra.

II. Entre 8 (oito) e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias após a data da entrega da obra, conforme O.S.: Caso ocorra uma parada do Sistema de Sonorização e/ou Vídeo instalado, o Cliente e/ou Responsável deve acionar o Suporte Técnico para solução do problema encontrado, conforme definido no item 3. Caso não seja possível solucionar remotamente, a assistência será prestada da seguinte forma:

- i. Após indicação da Fine Sound, o Cliente e/ou Responsável enviará ou entregará os equipamentos diretamente na Fábrica da Fine Sound – Curitiba, ou em nosso Escritório - São Paulo – SP.
 - a) O equipamento deverá ser enviado acompanhado da Nota Fiscal de Remessa para Conserto, para que exista o controle de todas as ações que envolvam este Atendimento.
- ii. Normalmente este equipamento é parte de um Sistema instalado (circuitos de cabeamento, alto-falantes, conexões de vídeo, etc.) e, portanto, a retirada de qualquer equipamento deve ser orientada (e-mail ou tel.) por um técnico de nossa empresa, evitando potencializar os danos ou prejudicar a identificação dos mesmos. A retirada dos equipamentos sem suporte técnico profissional da Fine Sound ensejará na isenção de responsabilidade da Fine Sound.

- iii. Este histórico, na maioria das vezes, define o motivo do problema, como por exemplo, se por qualquer razão, o equipamento for removido por pessoa sem conhecimento técnico ou, ainda, com a inversão de polaridade dos cabos, alteração dos casamentos de impedância, ou mesmo, quebra plugs e corta cabos que geram curto circuito e queima do Sistema, com certeza, estas ações vão gerar problemas técnicos e os respectivos custos (inclusive de substituição do equipamento), mesmo estando na Garantia (item 10). Portanto, fica contratado que se estes ou outros fatores técnicos, que geralmente determinam a causa do problema forem perdidos, alterados ou removidos sem o correto procedimento, conhecimento e orientação de nossa equipe, ficará caracterizado o Manuseio Indevido e/ou Interferência Externa (item 11) e desta forma, o Cliente e/ou Responsável assumirá a responsabilidade e custos da perda deste histórico e da Garantia.
- iv. Após contato do cliente com o suporte técnico, abertura de chamado técnico e emissão de ordem de serviço, mediante autorização expressa do suporte técnico da Fine Sound, este poderá permitir que o Representante Comercial envolvido na venda, receba do cliente o equipamento para a manutenção.
- v. Caso seja necessário o deslocamento de Técnico para o local, seguiremos o que determina o Item 3. II. e III abaixo.
 - a) O custo deste serviço será composto da seguinte forma: Hora Técnica⁴; Despesas de Locomoção⁵; Emissão de Orçamento de Manutenção em equipamento (item 8.), conforme o tipo de Serviço prestado e que está definido nos itens 5, 6, 7, 8 e 9 abaixo.
 - b) Identificando que não houve Manuseio Indevido e/ou Interferência Externa (item 11), a manutenção ou troca de Equipamentos não serão cobradas.
 - c) Fica claro que as Despesas de locomoção serão consideradas entre a Fine Sound – SP, até o local da obra.
- III. Após 366 (trezentos e sessenta e seis) dias, todos os custos definidos nos itens 4, 5, 6, 7, 8 e 9, serão considerados e cobrados normalmente.
- IV. Todos os atendimentos para responder a abertura de um Chamado Técnico, sempre serão agendados pelo Departamento de Operações, no menor prazo possível e conforme disponibilidade de equipe, equipamentos e transporte

até o local da obra, sendo que após a oficialização do Chamado Técnico, temos o seguinte:

- i. Resposta: Para realizar a chamada via tel. e/ou email, no sentido de resolver ou identificar o correto Escopo de Trabalho, o prazo médio de contato com o Cliente e/ou Responsável é de até 4 dias úteis (somente de 2ª a 6ª em horário comercial, fora feriado), após o contato e confirmação do Suporte.
 - a) Caso as orientações técnicas remotas (via Suporte) tenham resolvido o problema, o Chamado Técnico será encerrado e o fato será comunicado pelo nosso Departamento de Operações ao nosso Cliente e/ou Responsável, por e-mail.
 - b) Caso seja necessário deslocamento da equipe e equipamentos para atendimento no local, o Departamento de Operações irá definir juntamente com o Cliente e/ou Responsável, o escopo de trabalho e solicitar ao Departamento de Vendas a emissão de Orçamento ao Cliente e/ou Responsável. Somente após a Aprovação deste orçamento será liberado envio de técnico com equipamentos para o atendimento no local.
 - ii. Atendimento no Local: O deslocamento de equipe será em até 7 dias úteis (de 2ª a 6ª em horário comercial, fora feriado) da data de aprovação do Orçamento, salvo ajuste diverso no orçamento de serviço.
 - a) O Departamento de Operações é o único responsável por definir datas e prazos de deslocamento de equipe. Fica claro que este prazo começa a contar da data da aprovação expressa do orçamento pelo Cliente, sendo que sem esta aprovação, o Departamento de Operações não poderá ser acionado ou tomar qualquer providência.
3. Suporte: É o contato da Fine Sound para solucionar todo e qualquer problema ou dúvida sobre Sistemas de Sonorização e Vídeo Ambiente, que deverá ser feito através do e-mail atendimento@finesound.com.br ou ainda, pelo tel. 11.2028.5318.

O Suporte, também orienta o Cliente e/ou Responsável sobre os procedimentos necessários para resolver pequenos problemas e/ou mesmo quanto ao funcionamento do Sistema de Sonorização e Vídeo instalado pela Fine Sound. Este serviço é gratuito e está disponível somente em dias úteis e em horário comercial.

- I. Neste contato telefônico e/ou e-mail, faremos o necessário para identificar e solucionar o Problema no menor espaço de tempo possível, conforme item 2. IV.

- II. Caso o Problema Técnico não seja resolvido por telefone e/ou e-mail, é necessário preencher o formulário de “Solicitação de Atendimento”, disponível em www.finesound.com.br e enviá-lo automaticamente para a Fine Sound. Com base nestas informações, iremos abrir um Chamado Técnico ² para definir exatamente o Escopo de Trabalho e solicitar uma Vistoria, Inspeção ou mesmo, uma Visita Técnica, para solucionar o Problema. Este prazo de atendimento será conforme item 2. IV e considerando ainda, disponibilidade de equipe, de transporte, de Equipamento e de Componentes Eletrônicos, tendo como referência até 7 (sete) dias úteis após a definição do Escopo de Trabalho, emissão e aprovação do Escopo de Trabalho e do Orçamento.
 - i. No caso de manutenção em equipamentos, o prazo médio para emissão de orçamento é de 15 dias úteis. Uma vez aprovado o orçamento o prazo de execução dos trabalhos será de 15 dias úteis, sendo que neste prazo, devemos somar o tempo de deslocamento do equipamento de Curitiba até o destino, salvo ajuste diverso no orçamento
- III. Todo Chamado Técnico gera, obrigatoriamente, um Orçamento com o respectivo Escopo de Trabalho, que deverá ser previamente aprovado pelo Cliente e/ou Responsável antes da visita técnica/realização dos trabalhos.
 - i. Caso não tenha a aprovação por escrito do Cliente e/ou Responsável do, a nossa empresa não fará nenhum atendimento.
 - ii. Fica claro que o Escopo de Trabalho é o motivo ao qual a equipe técnica vai atender ao Cliente e, portanto, trabalhos ou ajustes não definidos explicitamente no orçamento aprovado, por menor que sejam, não serão realizados e se necessários, vão gerar um novo Orçamento e nova Aprovação para ser agendado o Atendimento.
4. Orçamento: É a nossa proposta comercial e técnica que deve conter todos os Produtos, Serviços, Despesas, Escopo de Trabalho, Cronograma, informações técnicas e comerciais necessárias para a tomada de decisão. Todos os esclarecimentos e negociações sobre este orçamento, deverão ser feitas previamente pelo Cliente junto ao Departamento de Vendas e somente após a Aprovação final no Sistema ERP, é que o Departamento de Operações será acionado via ERP e iniciará os preparativos para a visita na obra/estabelecimento. Este Orçamento será emitido e enviado ao Cliente para validação em dois momentos do Atendimento:
 - I. Quando na Abertura do Chamado Técnico²: Todo Chamado Técnico gera um Orçamento, que além de listar os Produtos e Serviços, com os respectivos preços, também terá todo o Escopo de Trabalho ⁶ e Cronograma previsto para

o andamento dos trabalhos, assim como todas as informações do Atendimento solicitado.

- II. Considerando Equipamentos e Sistemas novos, iremos gerar o Orçamento de Preços com base na Ordem de Serviço ³, que conterá todos os custos necessários para solucionar o problema. Este Orçamento seguirá os preços e condições de venda da Fine Sound, em vigência na data do reparo a ser realizado.
 - i. Caso algum item não esteja definido (manutenção em equipamentos, fornecimento de equipamentos de outras marcas, etc.) a Fine Sound emitirá o orçamento e encaminhará ao Cliente e/ou Responsável, que tomará a decisão de Aprovar ou não este Orçamento.
 - ii. Toda e qualquer dúvida deverá ser sanada pelo Cliente ANTES da aprovação do orçamento. Após a aprovação, o Cliente estará sujeito aos termos e condições do orçamento.
5. Vistoria: Enviaremos um Técnico, no menor tempo possível, para verificar visualmente as características do local e/ou o Problema Técnico descrito. Após esta Visita Técnica, será emitida a Ordem de Serviço com as informações do local e/ou soluções do Problema.
 - I. É importante deixar claro que, se nesta mesma visita, o Técnico verificar que um determinado Problema é de pequena monta e de possível solução, o próprio Técnico apresentará o orçamento para aprovação prévia do Cliente, e realizará o conserto nos termos da Ordem de Serviço documentando o fato. O custo deste serviço englobará: de Hora Técnica⁴, Despesas de Locomoção ⁵, Equipamentos e Componentes Eletrônicos, se for o caso.
 - II. Este Técnico não se responsabiliza por vistoriar cabeamento e equipamentos em local de difícil acesso.
 - III. Esta Vistoria pode ser Nível 1 (de 2ª à 6ª em horário comercial, fora feriado); Nível 2 (de 2ª à 6ª em horário noturno, fora feriado) e Nível 3 (feriados e final de semana).
 - IV. Caso seja necessário enviar 2 Técnicos, por exigência da obra, do Cliente e/ou Responsável ou, ainda, por normas de segurança, o valor definido no Sistema ERP será em dobro.
 - i. Caso sejam necessários 03 Técnicos, o valor no Sistema ERP deverá ser triplicado e assim sucessivamente.
6. Inspeção: Enviaremos um Técnico, no menor tempo possível, para verificar com o maior nível de detalhes, todo o Sistema instalado, visando verificar as características do local

e/ou identificar o Problema técnico descrito. Após a visita no local, será emitida a Ordem de Serviço com as soluções ou com as recomendações para solução do Problema informado.

- I. Nesta visita, o Técnico vai fazer o máximo para encontrar problemas em cabeamento e/ou equipamentos e se verificar que o problema é de pequena monta e de possível solução, o próprio Técnico apresentará o orçamento para aprovação prévia do Cliente, e realizará o conserto nos termos da Ordem de Serviço documentando o fato. O custo deste serviço englobará: de Hora Técnica ⁴, Despesas de Locomoção ⁵, Equipamentos e Componentes Eletrônicos, se for o caso.
 - II. Caso contrário, o Técnico emitirá uma Ordem de Serviço com as recomendações necessárias para sanar o Problema. O custo deste serviço é de Hora Técnica ⁴ + Despesas de Locomoção ⁵ + Equipamentos e Componentes Eletrônicos, se for o caso.
 - III. O Técnico vai inspecionar na melhor forma possível, todo o cabeamento, conexões e equipamentos, visando encontrar as causas do Problema relatado.
 - IV. Caso tenha algum trabalho de implantação de pequenos Sistemas ou de ajustes, este Técnico poderá realizar estes trabalhos. É importante definir que o critério de definição se o Técnico pode ou não realizar estes “pequenos trabalhos” é muito complexo pois, como exemplo, podemos ter 1 alto-falante, o que aparentemente é simples, porém, ele é localizado no teto de 5 metros de altura. Neste caso, para alcançar este teto para a manutenção, as normas de segurança definem que trabalhos em altura devem receber apoio de outro técnico. Ou seja, somente no momento da Inspeção é que podemos tomar a decisão de realizar ou não o trabalho.
 - V. Esta Inspeção pode ser Nível 1 (de 2ª à 6ª em horário comercial, fora feriado); Nível 2 (de 2ª à 6ª em horário noturno, fora feriado) e Nível 3 (feriados e final de semana).
 - VI. Caso seja necessário enviar 2 Técnicos, por exigência da obra e/ou do Cliente e/ou Responsável ou ainda, de normas de segurança, o valor definido no Sistema ERP deve ser dobrado.
 - i. Caso precise 3 Técnicos, o valor no Sistema ERP deve ser triplicado e assim sucessivamente.
 - ii. Caso seja possível, utilizar Técnico de Vistoria.
7. Visita Técnica: Execução de obras novas, reformas “retrofit” ou manutenção em Sistemas de Sonorização e Vídeo conforme Projeto / Croquis e o Orçamento aprovado, nossa equipe vai se deslocar ao local, para executar a obra. Nossa equipe vai seguir o Escopo de Trabalho ⁶ definido no orçamento. O custo deste serviço é de Hora Técnica + Despesas de Locomoção.

- I. Esta Visita Técnica pode ser Nível 1 (de 2ª à 6ª em horário comercial, fora feriado); Nível 2 (de 2ª à 6ª em horário noturno, fora feriado) e Nível 3 (feriados e final de semana).
 - II. Caso seja necessário enviar 4 Técnicos, por exigência da obra e/ou do Cliente e/ou Responsável ou ainda, de normas de segurança, o valor definido no Sistema ERP deve ser dobrado.
 - i. Caso precise 6 Técnicos, o valor no Sistema ERP deve ser triplicado e assim sucessivamente.
 - ii. Caso seja possível, utilizar um Técnico de Vistoria e/ou de Inspeção.
8. Manutenção do Equipamento: Todos os equipamentos fabricados, reparados e fornecidos pela Fine Sound, seguem o nosso Padrão de Qualidade, porém problemas podem acontecer por desgaste natural, mau uso, etc. Desta forma, quando um equipamento apresenta Problemas e não é possível a solução via o Suporte, é necessário enviar o equipamento para a nossa empresa em Fábrica – PR ou Escritório - SP, para uma revisão em laboratório e identificar o fato ocorrido.
- I. As Despesas de Locomoção do equipamento serão de responsabilidade do Cliente e/ou Responsável.
 - II. Com o equipamento em nosso poder, realizaremos a revisão e emitiremos o Orçamento de Preços para a aprovação (ou não) do Cliente e/ou Responsável.
 - i. Neste orçamento constarão todas as informações para a decisão do Cliente e/ou Responsável, inclusive com um Cronograma de trabalho.
 - III. Caso o Equipamento esteja na Garantia, vide item 10 abaixo.
 - IV. Após aprovado o Orçamento de Preços, serão substituídos os componentes eletrônicos que apresentarem defeito e reenviaremos o equipamento para o Cliente e/ou Responsável no prazo previsto pelo orçamento.
 - V. Caso o Orçamento não seja aprovado, devolveremos o equipamento ao seu Cliente e/ou Responsável sendo que as Despesas de Locomoção da retirada (se for o caso) e devolução, serão cobradas, acrescidos de R\$ 140,00 (cento e quarenta reais) referente ao custo de Emissão de Orçamento de Manutenção.
 - i. Este valor é comunicado ao Cliente, quando na confirmação dos procedimentos de entrega do equipamento na Fábrica ou Escritório, via um Orçamento inicial com cronograma.

- ii. O prazo máximo de aprovação ou recusa do Cliente é de 60 dias corridos da emissão do Orçamento de Preços de Manutenção. Caso não seja definido, o equipamento se tornará propriedade da Fine Sound.
 - VI. Cabe ressaltar que a variação de tensão e/ou de corrente elétrica, causam queima de fusíveis de componentes eletrônicos e da(s) potência(s) de saída do equipamento, o que não está contemplado na Garantia.
 - VII. Caso seja viável, em função de manutenções de maior monta (fortes descargas elétricas), vamos oferecer equipamento igual ou similar, seminovo, no sentido de diminuir o custo de manutenção.
 - VIII. Orientamos que ao ser realizada manutenção em luminárias, forro, gesso, ar condicionado, cabeamento elétrico, etc. o Cliente confirme previamente se esta manutenção não irá interferir direta ou indiretamente no sistema de Sonorização e Vídeo instalado.
 - IX. O custo do envio do equipamento para a Fine Sound é de responsabilidade do Cliente e/ou Responsável. A remessa de volta para o estabelecimento será de responsabilidade da Fine Sound e os custos repassados ao Cliente e/ou Responsável.
 - X. As orientações para a correta retirada do “antigo” equipamento e a correta instalação do “novo” equipamento serão dadas pelo Suporte da Fine Sound, por telefone ou e-mail.
 - i. Muito importante deixar claro que problemas nos amplificadores normalmente são consequência de problemas em sonofletores, em cabos, em conexões, e transformadores, em soldas e, portanto, apenas realizar manutenção no amplificador pode não resolver o Problema em definitivo e novas queimas de equipamentos poderão ocorrer. Consulte nosso Dpto Comercial para maiores detalhes.
 - XI. Equipamentos seminovos ou que foram reparados pela nossa empresa, receberão 3 meses de Garantia a partir da entrega deste equipamento ao Cliente.
9. Manutenção do Sistema: Todas as instalações e manutenções realizadas pela Fine Sound seguem o nosso Padrão de Qualidade, porém, problemas podem acontecer. Desta forma, quando um Sistema de Sonorização e/ou Vídeo apresenta problemas e não é possível a solução via o Suporte, será necessário enviar uma equipe para o local para realizar uma Vistoria/Inspeção em todo o Sistema, identificando e, se possível, solucionando o Problema relatado.

- I. Caso o Problema no Sistema de Sonorização e/ou Vídeo (cabearamento, trafos, ligações, conexões, etc.) e/ou Vídeo (projedor, cabos HDMI, soldas, crimpagem, defeitos em telas, etc.) tentaremos ao máximo solucionar o Problema no local, para evitar o retorno de equipes.
 - i. Se possível, o técnico da Vistoria realizará o conserto. Enfatizamos que nesta situação, não haverá prévio Orçamento de Preços e toda a manutenção realizada será detalhada na Ordem de Serviço e os respectivos custos de Hora Técnica de Vistoria (ou Inspeção), Manutenção do Sistema, Manutenção do Equipamento + Despesas de Locomoção, serão cobrados do Cliente e/ou Responsável.
- II. Se o Problema não puder ser solucionado no Local pela equipe de Vistoria, (ou Inspeção) detalharemos a situação através da Ordem de Serviço.
 - i. Após devidamente autorizado pelo Cliente, o nosso Técnico retirará os equipamentos que são possíveis e os enviará para a manutenção em nossa empresa. Esta retirada será registrada na O.S. e deverá ser assinada/autorizada pelo responsável.
 - ii. É necessário uma Nota Fiscal de Remessa para Conserto ou um Recibo emitido e assinado pelo Cliente confirmando o envio do equipamento para manutenção.
 - iii. Posteriormente, será enviado o Orçamento de Preços para a aprovação. Se aprovado, realizaremos os trabalhos conforme o Escopo de Trabalho e Orçamento de Preços.
 - iv. Se não aprovado, poderão ser cobrados os custos de Hora Técnica de Vistoria, Despesas de Locomoção de retirada e de entrega.
- III. Caso o Sistema de Sonorização e/ou Vídeo esteja na Garantia, respeitar-se-á o item 10.
- IV. Após o término do prazo de garantia, a Hora Técnica de Visita Técnica, Manutenção do Equipamento, Manutenção do Sistema, Despesas de Locomoção serão cobrados do Cliente.
- V. Se necessário a Manutenção no Equipamento, serão adotados os procedimentos do item 8.
- VI. Sistemas que foram reparados pela nossa empresa possuem 03 (três) meses de Garantia a partir da entrega da obra, conforme O.S.

10. Garantia: A Fine Sound oferece 12 meses de Garantia (equipamentos e instalação) para Sistemas de Sonorização e Vídeo montados totalmente por Técnicos de nossa empresa.
- I. O prazo de Garantia para novos Sistemas e Equipamentos, é de 12 meses corridos a partir da data da entrega da obra, conforme O.S.
 - II. Caso haja um chamado de um Cliente e/ou Responsável, que esteja com o Sistema de Sonorização e Vídeo e/ou Equipamentos no prazo de Garantia e o fato ocorrido for comprovadamente de responsabilidade da Fine Sound, o Cliente não terá custo com Hora Técnica para efetuar os reparos necessários.
 - i. Caso haja Despesas de Locomoção, este custo será de responsabilidade do Cliente e/ou Responsável.
 - III. Mesmo dentro do prazo de Garantia, se for comprovadamente verificado que houve Manuseio Indevido e/ou Interferência Externa que provocaram o problema, o Cliente perderá a cobertura da Garantia, devendo arcar com o custo da Hora Técnica, Manutenção do Equipamento, Manutenção do Sistema, Despesas de Locomoção que serão cobrados do Cliente.
 - IV. No caso de manutenção em Equipamentos ou em Sistemas & circuitos existentes, o prazo de Garantia é de 03 meses após a data da entrega da obra, conforme O.S
 - V. Após o término da Garantia, qualquer serviço seguirá os preços e condições vigentes.
 - VI. Os nossos equipamentos são controlados por número de série e/ou lacres no equipamento. Caso o equipamento não tenha o número de série correto, ou ainda, tenha o(s) lacre(s) rompido(s) ou danificado(s), a Garantia poderá ser suspensa e cancelada, a critério da Fine Sound.
11. Manuseio Indevido e/ou Interferência Externa: Caracteriza-se como todos os atos diretos ou indiretos que de certa forma interferiram no Sistema (fio cortado; mudança da quantidade ou posicionamento de alto-falantes, subwoofer, amplificador, projetor, tela, cabeamento HDMI / VGA, caracterizando alteração do Sistema instalado e da regulagem inicial e ainda, equipamento aberto; variação de tensão de rede no estabelecimento provocando queimas de fusível, etc,) que foram realizados no Sistema de Sonorização e Vídeo e não foram previamente autorizados / comunicados à Fine Sound. Neste caso, os custos de Hora Técnica de Visita Técnica, Manutenção do Equipamento, Manutenção do Sistema, Despesas de Locomoção serão cobrados do Cliente.

- I. A Fine Sound possui procedimentos para a lacração do sistema de som instalado, além de registrar com fotos e Relatórios internos toda a instalação e regulagens realizadas.
- II. Comprovadamente constatada esta situação, a Garantia estará automaticamente cancelada.

12. Glossário:

Sistema de Sonorização e/ou Vídeo Ambiente ¹: Todo o Sistema de Sonorização e Vídeo fornecidos ou não pela nossa empresa, e que é composto por amplificadores, equalizadores, alto-falantes, caixas acústicas, subwoofers, projetores multimídia, telas de projeção, matrizes de áudio e vídeo, cabeamento, conceito e instalação dos circuitos ôhmicos (associação em série e paralelo) e circuitos de Linha 70V, plugs, conexões, soldas, etc., sempre voltados para a empresas, uma vez que não atendemos outros segmentos.

Chamado Técnico ²: Todo Problema não solucionado por telefone e/ou e-mail, terá que ter a visita de uma equipe técnica (vide itens 3, 4 e 5 acima), para a correta solução do Problema. Este Chamado obrigatoriamente terá um número de atendimento, que será a referência de todo o histórico deste Problema, até a sua solução final.

Ordem de Serviço - OS ³: Cada atendimento realizado ou cada dia de trabalho em obra gera uma nova Ordem de Serviço que especificará todas as informações referentes a visita realizada, assim como as alternativas de solução. Esta(s) O.S.(s) está(ão) à disposição para consultas a qualquer tempo, mediante solicitação, lembrando que uma via é entregue ao Cliente e/ou Responsável da obra ao final dos trabalhos diários.

- i. Além do total preenchimento da O.S., quando na chegada e na saída da obra, nossa equipe fotografará e/ou filmará rapidamente o Sistema de Sonorização e Vídeo instalado e/ou reparado, visando documentar os fatos, destacando se existe algum corte de cabo, mudança de conectores, avaria em qualquer parte da obra que possa ser relacionado com o nosso trabalho.
- ii. Se, durante a obra, for encontrado algum tipo de problema existente ou criado no momento da execução dos trabalhos, estes poderão ser fotografados e/ou filmar e posteriormente documentados na O.S.
- iii. Estas ações são importantes para que no futuro, se houver algum retorno à obra, exista um histórico para constatar a origem do o Problema.

- iv. A Ordem de Serviço de cada visita ou dia de trabalho será assinada por ambas as partes. Esta OS é emitida em 2 vias, sendo que a primeira via fica com a equipe da Fine Sound e a segunda via, com o Cliente.
- v. Caso o Cliente e/ou Responsável não se encontre na obra no final dos trabalhos, a O.S. será enviada por e-mail.
- vi. No primeiro ou máximo segundo trimestre de 2019, vamos implementar a O.S. Digital, que permitirá ao Cliente e/ou Responsável, acompanhar em tempo real a execução e entrega dos trabalhos em obra. Todo este controle será armazenado nas nuvens e será acessível pela internet, permitindo a geolocalização da equipe técnica; receber e enviar fotos; descrever e solucionar dúvidas e problemas de obra; receber todas as informações inerentes ao desenvolvimento dos trabalhos.

Hora Técnica ⁴: É considerada como o tempo efetivamente que a equipe utilizou no Cliente para realizar um trabalho ou solucionar um Problema Técnico. O tempo de deslocamento e refeições, não são considerados. A Hora Técnica pode ser de Vistoria, de Inspeção, de Visita Técnica ou de Manutenção em Equipamentos. Existem valores pré-definidos para cada caso e serão conforme a Lista de Preços em vigor.

- i. Pernoite: Em casos onde haja necessidade de pernoites (se a soma do tempo de ida e volta, Hora Técnica, Refeições, for maior que 8 horas), o custo de Despesas de Deslocamento, Hora de Deslocamento devem ser cobrados.
- ii. Espera: Caso a equipe esteja no Cliente e por qualquer motivo tenha aguardando alguma decisão interna do Cliente que não permita a sua entrada, atrasando em mais de 30 (trinta) minutos o início dos trabalhos, o Técnico e/ou Responsável irá registrar/comunicar a situação ao Suporte da Fine Sound. Se a demora persistir, a equipe poderá se retirar do Local relatando o fato junto ao Cliente e/ou Responsável do Cliente ou e-mail. Nesta situação, o custo da Hora Técnica, Despesas de Locomoção serão cobradas do Cliente.
- iii. Hora de Deslocamento: É o tempo de deslocamento previsto (ida e volta, com base Escritório SP) para atender no local do Cliente. Este tempo é estimado e com base nas informações do www.mapeia.com.br

Despesas de Locomoção ⁵ (pessoal e equipamento): São as despesas geradas pela equipe (ou despacho de equipamentos) para ir no local.

- i. Transporte terrestre = KM rodado; pedágio; estacionamento; taxi; locação de veículos, transportes públicos ou transportes próprios da Empresa.

- ii. Transporte aéreo = passagem aérea, excesso de bagagem, táxi para aeroporto e Local, estacionamentos ou locação de veículos.
- iii. Estadia = Hotel ou pensão com café da manhã.
- iv. Alimentação = Almoço e janta.
- v. Remessas de equipamentos para Manutenção, é considerada a despesa de Correio, SEDEX, avião, ônibus, frete,

Escopo de Trabalho ⁶: É a descrição de todos os trabalhos que serão realizados no Sistema de Sonorização e/ou Vídeo, ou em um equipamento.

- i. O Escopo de Trabalho é definido conforme necessidade do Cliente e está definido no Orçamento emitido pelo ERP e será aprovado pelo Cliente.
- ii. O Escopo de Trabalho inicial pode sofrer alterações em função de novas informações obtidas durante a execução dos trabalhos, pois existem vários problemas técnicos que são identificados somente quando nos testes de stress, medições de circuitos e análise dos equipamentos. Neste caso, a equipe que realizou os trabalhos irá emitir um novo Escopo de Trabalho, que obrigatoriamente vai gerar um novo Orçamento a ser aprovado. Após nova autorização, a Fine Sound enviará a equipe de retorno no local da obra conforme agendamento previamente definido.

13. Informações Gerais:

- I. É importante deixar claro, que até dezembro de 2018, a Fine Sound não forneceu conteúdo musical e de mensagens. Portanto, qualquer defeito neste sistema será de responsabilidade da empresa que o instalou.
 - i. Caso nossa equipe se desloque para o local, os custos envolvidos neste deslocamento serão cobrados.
- II. Mesmo a Fine Sound sendo a fornecedora de Sistemas de Sonorização e Vídeo Ambiente, todos os possíveis custos referentes ao Item "A" acima, (ECAD, ABPD, etc.), são de total responsabilidade do Cliente.
- III. Quando solicitado, a Fine Sound elaborará todo o Projeto de Sonorização e Vídeo, que terá o memorial descritivo, lista de material e ainda, se fornecido planta em .DWG. Se possível, faremos a localização da infraestrutura de eletrodutos, pontos de alto-falante, pontos de caixa acústica, pontos de subwoofer, projetores multimídia, telas de projeção, matrizes de A/V + localização dos equipamentos de áudio e vídeo, pontos de energia e todo necessário para a correta execução da obra. Visite o item "Projeto" de nosso site.

- IV. A Política de Pós-Vendas, assim como, o Formulário de Solicitação de Atendimento está disponível na nossa página na Internet www.finesound.com.br.
- V. A Fine Sound e esta Política de Pós-Vendas visam respeitar e tornar transparente o relacionamento com o seu cliente.
- VI. Caso alguma situação ou fato não esteja aqui mencionado ou corretamente descrita, ou mesmo, gere dúvidas quanto à interpretação, esta deverá ser previamente dirimida com a Fine Sound.
- VII. Ao realizar o pedido de compra ou manutenção para a Fine Sound o cliente deixa claro estar totalmente ciente e de acordo com os termos deste documento.