Assistência Técnica WINCODE

Como solicitar uma assistência Informática?

Assunto: Como solicitar Assistência Técnica WINCODE?

Necessidades:

Há uma crescente **dependência** entre as empresas e o mundo tecnológico. Esta constatação é cada vez mais evidente, em algumas situações torna-se mesmo fulcral e essencial ao funcionamento destas.

É justamente aqui que entram os técnicos e profissionais com formação técnica adequada, prestando os serviços necessários que mantêm esse elo forte e em caso quebra, o consertar de imediato.

Normalmente a motivação para efetuar estes contratos é baixa e subvalorizada, **quase sempre considerada desnecessária e um gasto possível de cortar**.

A paralisação de uma empresa por causa de uma quebra na rede de computadores, uma falha no servidor, uma avaria nos equipamentos, etc. pode causar prejuízos incalculáveis, quebras de produtividade, aumento do stress dos funcionários e até uma eventual perda de negócios ou de clientes.

Quanto custa o tempo de um funcionário parado por avaria ou mal funcionamento do seu posto de trabalho?

As empresas não podem poupar esforços, nem recursos financeiros, para garantir o bom funcionamento dos seus negócios, que atualmente, como sabemos, são extremamente **dependentes das tecnologias informáticas.**

Além disso, o mundo digital vive um processo de renovação alucinante. A cada dia que passa são lançados novos programas, novas formas de interatividade são criadas e novas necessidades são adquiridas, exigindo a atualização constante dos equipamentos.

Ver exemplo de um contrato **WINCODE**...

© 2026 Wincode Faqs Admin <web@wincode.pt> | 2026-11-12 15:42
URL: https://faqs.wincode.pt/content/0cat=8/29/pt/como-solicitar-uma-assistência-informática.html

Assistência Técnica WINCODE

Procedimentos:

Os técnicos de suporte da Wincode conferem aos clientes apoio na resolução dos seus problemas técnicos conforme o conteúdo do contrato de assistência com o cliente:

- Os serviços podem ser prestados nas instalações do cliente, nas instalações da WINCODE, por telefone ou ainda por acesso remoto. O importante é resolver o problema o mais rápido possível e definitivamente.
- Após o cliente comunicar a dúvida ou o problema serão desencadeados, de imediato, os mecanismos necessários à resolução do mesmo, devendo o cliente, fornecer toda a informação necessária e solicitada, poderá, eventualmente, ser ativado um acesso remoto ao computador do cliente, que este deverá autorizar no momento desse acesso.
- **Sempre que possível a participação ocorrência deverá ser efetuada por email**, permitindo ao técnico gerir e conferir a execução dos seus trabalhos, "não esquece" e permite ao cliente assegurar ou reclamar a sua resolução, marcando com certeza a dia e hora em que comunicou esse problema.
- Quaisquer destas solicitações terão resolução obviamente imediata se for possível ou no mais curto espaço de tempo possível.
- Será respeitado um grau de prioridade, como é óbvio os clientes com contrato de assistência têm um grau de prioridade maior e os nossos técnicos seguirão ainda uma priorização tendo em conta o tipo de contrato cliente e a gravidade do problema.
- Eventualmente a resolução pode envolver aquisição de novo software, hardware adicional ou substituição de algum componente, neste caso o cliente terá previamente aceitar o respetivo orçamento, para se dar continuidade à ocorrência.
- Apenas os equipamentos e programas abrangidos e mencionados no contrato ser são objeto destas intervenções, os restantes programas ou equipamentos são excluídos do ambito do contrato de assistência, esses casos têm de ser sempre analisados e orçamentada a sua resolução.

Forma de participar a ocorrência e solicitar um serviço:

Os clientes com contrato de assistência ativo **devem ligar diretamente** para a empresa e eventualmente para o técnico, se possivel **tentaremos resolver o problema ainda durante a chamada**. Sempre que possivel deve efetuar o pedido de assistência, submeter uma dúvida ou um problema através do email para **software@wincode.pt.** (ver informação detalhada)

Prazos:

A **WINCODE** tem a responsabilidade de dar uma resposta e análise do problema nas primeiras 24 horas ou 48 horas, conforme indicado no contrato de assistência.

© 2026 Wincode Faqs Admin <web@wincode.pt> | 2026-11-12 15:42

URL: https://faqs.wincode.pt/content/0cat=8/29/pt/como-solicitar-uma-assistência-informática.html

Assistência Técnica WINCODE

A resolução imediata é o nosso primeiro objetivo. Não sendo possivel tentamos que o seja nas primeiras 24 horas seguintes à ocorrência, no máximo nas 72 horas seguintes.

Uma ocorrência pode ser mais ou menos fácil de resolver, em alguns casos a sua resolução pode ser mais complexa ou exigir um diagnóstico mais completo e demorado. Noutros pode haver necessidade de interferência externa ou em que se aguarda equipamentos de substituiçao ou peças para a conclusão da ocorrência, e nestes casos, poderá prolongar mais algum tempo.

Horário de Funcionamento dos nossos serviços:

Período da Manha: das 09:00H até 12:30,

Período da Tarde: das 14:00 até 18:30

Consultar regras de atendimento das chamadas telefonicas ...

Clientes sem contrato de assistência ativo:

Deve efetuar sempre o pedido de assistência, submeter uma dúvida ou o problema através do email para **software@wincode.pt.**

Mesmo que comunique o problema através do telefone, não espere que o técnico que o atendeu, lhe resolva o problema ou lhe dê indicações para resolver através do telefone.

Direito à Assistência:

Qualquer cliente pode e deve solicitar quaisquer serviços de assistência aos nossos técnicos, teremos todo o interesse e dedicação à resolução do problema. Não havendo contrato, entenda-se, que neste caso, como é óbvio **não temos quaisquer obrigação de o fazer**. Realçar que os clientes sem contrato ativo, não têm assistência telefónica.

As **ocorrências**, resolução dos problemas ou esclarecimento de dúvidas não podem ser via telefone. Não se espante se o técnico que o atender lhe der indicação para submeter o problema por email.

A **WINCODE** não tem obrigação de resolver os problemas destes clientes, mesmo no caso em que estes tenham adquirido o equipamento ou o programa à **WINCODE**.

Mesmo não existindo contrato, a WINCODE tentará a resolução de qualquer ocorrência participada por estes clientes, mas alertamos que teremos de ser pagos pelos serviços prestados. Existe um entendimento errado, assumido pelos clientes que com a aquisição dos programas obtêm o direito "perpétuo" de assistência aos mesmos. Somos uma empresa comercial, temos de cobrar os nossos honorários pelos serviços que prestamos.

© 2026 Wincode Faqs Admin <web@wincode.pt> | 2026-11-12 15:42
URL: https://faqs.wincode.pt/content/0cat=8/29/pt/como-solicitar-uma-assistência-informática.html

Prioridade:

Quaisquer destas solicitações terão resolução imediata ou no mais curto espaço de tempo possível, mas, como é óbvio, os clientes com contrato de assistência têm um grau de prioridade superior e os nossos técnicos seguirão uma ordem tendo em conta o contrato de cliente e a gravidade do problema.

Custos:

As intervenções serão sempre previamente orçamentadas e pagas antes de serem executadas, o cliente terá sempre de confirmar por email a aceitação do respetivo orçamento.

Pagamento:

Todas as intervenções terão ser liquidadas **previamente** se pretender a deslocação do técnico às suas instalações.

Se optou por trazer o equipamento às nossas instalações, então terá que liquidar a intervenção, quando levantar o equipamento.

WINCODE, SA

ficheiros anexados::

ID de solução Único: #1028
Autor:: Jose Monteiro
Atualização mais recente: 2026-09-25 12:58

© 2026 Wincode Faqs Admin <web@wincode.pt> | 2026-11-12 15:42
URL: https://faqs.wincode.pt/content/0cat=8/29/pt/como-solicitar-uma-assistência-informática.html