

1. Objetivo deste SLA

Este documento descreve a Política de Nível de Serviço (SLA – Service Level Agreement) da R-Cardio Equipamentos Fitness, estabelecendo diretrizes operacionais, técnicas e logísticas relacionadas ao suporte técnico, assistência, fornecimento de peças e continuidade operacional dos equipamentos.

O objetivo do SLA é garantir previsibilidade, transparência e segurança operacional para clientes que utilizam equipamentos R-Cardio em ambientes profissionais de uso intenso, como academias, estúdios, condomínios, hotéis e clubes.

Este SLA tem caráter institucional e orientativo, não substituindo contratos comerciais específicos ou termos de garantia formalmente emitidos.

2. Princípios Técnicos e Operacionais

A política de suporte da R-Cardio é baseada nos seguintes princípios de engenharia e operação:

Continuidade operacional como prioridade

Redução de tempo de indisponibilidade (downtime)

Diagnóstico técnico direto pela fábrica

Padronização de componentes

Facilidade de manutenção

Reposição ágil de componentes críticos

Esses princípios são aplicados desde o projeto do equipamento até o pós-venda.

3. Escopo do Suporte Técnico

O suporte técnico da R-Cardio contempla:

Orientação técnica remota

Diagnóstico por registros visuais, vídeos ou videochamada

Suporte direto da fábrica

Fornecimento de peças conforme política vigente

Apoio técnico a profissionais locais indicados pelo cliente

O atendimento é direcionado a equipamentos profissionais fabricados pela R-Cardio, utilizados conforme as especificações técnicas do fabricante.

4. Modelo de Atendimento Técnico

4.1 Atendimento Direto de Fábrica

A R-Cardio opera com modelo de atendimento técnico direto, sem intermediários obrigatórios, permitindo:

Comunicação clara e técnica

Redução de etapas administrativas

Maior precisão no diagnóstico

O canal de atendimento permanece ativo durante todo o ciclo de vida do equipamento, respeitando condições comerciais e técnicas vigentes.

4.2 Prazo de Resposta (SLA de Atendimento)

A R-Cardio adota prazo estimado de resposta de até 24 horas úteis, podendo ocorrer atendimento em prazo inferior, conforme:

horário do contato

natureza da solicitação

disponibilidade operacional

Em situações de maior criticidade operacional, o atendimento pode ser priorizado sempre que possível, sem caracterizar obrigação contratual automática.

5. Diagnóstico Técnico e Validação

O diagnóstico técnico pode ser realizado por:

Análise de imagens e vídeos

Videochamada técnica

Avaliação remota orientada

A forma de validação é definida caso a caso, de acordo com o tipo de ocorrência, complexidade técnica e histórico do equipamento.

6. Política de Substituição e Fornecimento de Peças

6.1 Peças em Garantia

Durante o período de garantia, quando identificado defeito em componente coberto, a R-Cardio prioriza a substituição do componente, conforme avaliação técnica.

A definição da solução (substituição, ajuste ou outro procedimento técnico) é realizada pela equipe responsável, sempre com foco em restabelecer o funcionamento do equipamento.

6.2 Logística e Prazos

Após validação técnica:

O envio de peças ocorre conforme disponibilidade logística

Os prazos variam de acordo com a localidade e modalidade de transporte

O prazo médio nacional pode variar de alguns dias úteis, conforme região

Sempre que aplicável, são priorizadas modalidades de envio mais rápidas.

7. Rede Técnica e Atendimento Regional

A R-Cardio mantém parcerias técnicas em diversas regiões do Brasil, permitindo atendimento regional quando disponível.

O cliente também pode indicar técnico de sua confiança, que poderá atuar com: orientação técnica da fábrica

fornecimento de peças

suporte remoto

Esse modelo garante flexibilidade e escalabilidade nacional.

8. Suporte Técnico Remoto e Videochamada

Quando tecnicamente adequado, a R-Cardio oferece suporte técnico remoto por videochamada, possibilitando:

ajustes orientados

testes assistidos

redução de deslocamentos

menor tempo de indisponibilidade

A aplicação desse recurso é definida conforme avaliação técnica.

9. Componentes, Padronização e Continuidade

Os equipamentos R-Cardio utilizam componentes nacionais amplamente disponíveis, o que contribui para:

previsibilidade de reposição

menor dependência logística externa

continuidade operacional ao longo do tempo

Essa padronização faz parte da filosofia de engenharia da empresa.

10. Suporte Pós-Garantia

Após o término da garantia:

o canal técnico permanece ativo

o atendimento segue as mesmas diretrizes operacionais

o fornecimento de peças ocorre conforme políticas comerciais vigentes

Não há alteração estrutural no modelo de suporte.

11. Limitações e Condições Gerais

Este SLA não cobre situações decorrentes de:

uso fora das especificações técnicas

intervenções não autorizadas

instalações inadequadas

danos por fatores externos não controláveis

Cada caso é analisado tecnicamente de forma individual.

12. Atualizações deste SLA

A R-Cardio reserva-se o direito de atualizar esta política de SLA sempre que necessário, visando melhorias operacionais, técnicas ou adequação normativa.

A versão publicada no site oficial é sempre a versão vigente.

13. Compromisso R-Cardio

Mais do que fornecer equipamentos, a R-Cardio estabelece um compromisso técnico e operacional com seus clientes, estruturando processos que priorizam:

confiabilidade

previsibilidade

suporte técnico qualificado

continuidade de operação