

R-CARDIO

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO — SLA

SLA — Suporte Técnico, Assistência e Continuidade Operacional

A maioria dos fabricantes vende o equipamento e encerra a relação na entrega. A R-Cardio formaliza, por escrito, o padrão de atendimento que sustenta a sua operação ao longo de toda a vida útil do produto.

1. OBJETIVO

Este Acordo de Nível de Serviço estabelece os padrões de atendimento, suporte técnico e pós-venda da R-Cardio, com foco em **previsibilidade, agilidade e continuidade operacional** para clientes que utilizam os equipamentos em ambiente profissional. O propósito é direto: minimizar o tempo de indisponibilidade e manter as esteiras em pleno funcionamento sob uso contínuo. Para uma academia, o que está em jogo não é a esteira — é a operação que depende dela.

2. ABRANGÊNCIA

Este SLA aplica-se a todos os equipamentos R-Cardio em período de garantia e também aos atendimentos técnicos realizados fora da garantia, quando solicitados pelo cliente.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

- Atendimento direto com a fábrica — com a equipe que conhece o equipamento, não com SAC terceirizado;
- Suporte via WhatsApp e telefone;
- Atendimento remoto assistido, incluindo videochamada para diagnóstico;
- Orientação técnica completa para a equipe ou o técnico local do cliente.

4. NÍVEIS DE PRIORIDADE

Crítica

Equipamento totalmente inoperante. Atendimento prioritário imediato e início de diagnóstico no menor tempo possível.

Média

Equipamento operando com restrições. Atendimento prioritário programado e orientação para evitar agravamento.

Baixa

Dúvidas, ajustes ou manutenção preventiva. Atendimento conforme a ordem de chamados.

5. TEMPOS DE ATENDIMENTO (METAS DE SLA)

até 6 h úteis

Resposta inicial ao chamado

até 24 h úteis

Diagnóstico técnico, conforme a complexidade

imediato

Plano de solução, após o diagnóstico

Os prazos acima são metas de atendimento, perseguidas em regime de melhor esforço. Podem variar conforme a complexidade do caso, a disponibilidade e a clareza das informações fornecidas pelo cliente e as condições operacionais e logísticas envolvidas.

6. COMO A R-CARDIO RESOLVE

- **Suporte remoto assistido** — grande parte das ocorrências é resolvida com orientação técnica direta, sem deslocamento, reduzindo o tempo de parada;
- **Envio de peças** — quando necessário, com envio ágil e priorização de itens críticos;
- **Técnico local** — sempre que aplicável, o cliente pode utilizar um técnico de sua confiança, que recebe orientação técnica completa da fábrica.

7. COMPROMISSO DE CONTINUIDADE OPERACIONAL

O objetivo deste SLA vai além de responder a chamados. Ele existe para **manter a operação do cliente de pé**: reduzir ao máximo o tempo de máquina parada, sustentar o funcionamento contínuo dos equipamentos e entregar soluções rápidas e práticas ao longo de toda a vida útil do produto.

8. COMPONENTES E DISPONIBILIDADE

A R-Cardio utiliza componentes com **alta disponibilidade no Brasil**, o que permite reposição ágil, menor dependência de importação e maior previsibilidade de manutenção — um contraste direto com equipamentos importados, que podem ficar parados por semanas à espera de uma peça.

9. GARANTIA

Os equipamentos contam com **garantia diferenciada por componente**, conforme as condições do Termo de Garantia e do contrato:

- Motor WEG industrial: **5 anos**
- Sistema elétrico (inversor WEG, fiação e DPS): **2 anos**
- Sistema eletrônico (placa, painel e membrana 3M): **2 anos**
- Lona, deck e amortecedores: **1 ano**

A garantia cobre defeitos de fabricação, nos termos e condições do Termo de Garantia e do contrato, que prevalecem em caso de divergência.

10. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- Seguir as orientações de uso e manutenção do equipamento;
- Realizar as manutenções preventivas básicas indicadas;
- Fornecer informações claras e completas para o diagnóstico;
- Garantir condições elétricas adequadas, preferencialmente com circuito dedicado.

11. O QUE ESTE SLA NÃO COBRE

- Mau uso ou uso em desacordo com as orientações do fabricante;
- Falhas elétricas externas severas da instalação ou da rede do local;
- Modificações não autorizadas no equipamento;
- Ausência das manutenções preventivas básicas.

12. O DIFERENCIAL R-CARDIO

O modelo de atendimento da R-Cardio se diferencia por quatro pilares: **suporte direto com a fábrica**, agilidade na resolução, **independência de assistência exclusiva** (qualquer técnico de confiança pode atuar com orientação da fábrica) e disponibilidade de peças no Brasil. Na prática, isso entrega mais eficiência do que modelos que dependem de importação e de processos mais lentos.

A R-Cardio não atua apenas como fornecedora de equipamentos, mas como **parceira** de academias e centros de treinamento. O compromisso é manter os equipamentos em funcionamento com o menor nível possível de interrupção — entregando segurança, previsibilidade e confiança ao longo de toda a vida útil do produto.

R-Cardio Equipamentos Fitness LTDA · CNPJ 31.783.607/0001-19

R. Antonio Silvestre Leite, 510 – Vila Ana Maria – Ferraz de Vasconcelos/SP – CEP 08531-230

WhatsApp (11) 97298-8145 · contato@rcardio.com.br · rcardio.com.br