



## ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 155

### ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE TEF

#### A partir de 18/03/2019:

- Os boletos serão emitidos como Bematech S/A.
- O PINPAD não será mais comodato, sendo assim, **o cliente “ganhou” o PINPAD**, tornando-se um produto do mesmo. A responsabilidade por aquisição/troca passa a ser do cliente.
- **Não abrir mais O.S para troca de PINPAD.** Caso o equipamento apresente algum defeito físico ou mesmo após o suporte prestado pelo 0800 da Bematech não resolver o problema apresentado pelo aparelho, o cliente deve encaminhá-lo à AT de sua preferência.
- A instalação/reinstalação do PINPAD continuará sendo feita para marcas INGÊNICO E GERTEC. PINPADS de outras marcas/adquirentes terão sua manutenção feita pelas respectivas fornecedoras (até o momento).
- Em caso de defeito físico no PINPAD, o cliente deverá verificar com a adquirente ou assistência de sua preferência a possibilidade de suporte ou compra de um novo PINPAD.
- Em caso de questionamentos sobre alteração dos valores mensais, informar que o valor pago sempre foi pelo software utilizado e pelo suporte prestado no 0800. Também informar que apesar dessas mudanças, não haverá desconto no boleto.
- Em caso de abertura de O.S envolvendo qualquer serviço em número lógico, inserir o número de série do PINPAD da última O.S aberta. O mesmo vale para cancelamento de TEF.