

ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 132

IMPRESSORA FISCAL COM BLOQUEIO DEFINITIVO

Caso o cliente possua uma impressora fiscal que esteja com bloqueio definitivo, proceder da seguinte forma:

IMPRESSORAS COM O PRAZO DE GARANTIA DE 1 ANO AINDA EM VIGÊNCIA

Clientes finais: Orientá-lo a encaminhar a impressora à uma assistência técnica para verificação do problema.

Clientes corporativos: Abrir ordem de serviço conforme fluxo de atendimento para esse perfil.

IMPRESSORAS COM O PRAZO DE GARANTIA EXPIRADO

Clientes finais: Orientá-lo a encaminhar a impressora à uma assistência técnica para verificação do problema e caso o cliente questione valores por ser um equipamento nessa condição, informar a possibilidade de cobrança pela manutenção.

Clientes corporativos: Abrir ordem de serviço conforme fluxo de atendimento para esse perfil, mas alertá-lo sobre a possibilidade de cobrança para a manutenção do equipamento.

Além disso, explicar ao cliente (caso questionado) que a impressora fiscal tem capacidade de armazenamento de dados para 10 anos e não vida útil de 10 anos (ou seja, a capacidade de armazenamento não tem relação com a durabilidade técnica do equipamento).

Se o cliente insistir na informação da vida útil, verificar quem foi que lhe passou a informação de que a impressora deveria funcionar os 10 anos sem apresentar problemas, e também solicitar o documento que confirme a informação passada ao mesmo.

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria será **zerada** por **PROCEDIMENTOS/ESPECIFICAÇÃO DE PRODUTOS**

ATENÇÃO