



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 27

INFORMAÇÕES SOBRE CONSULTA GARANTIA DE EQUIPAMENTOS BEMATECH

Segue procedimento que devemos utilizar quando o cliente entrar em contato conosco (e-mail ou telefone) e questionar se o equipamento está em garantia ou não:

HARDWARE

Caso o cliente **corporativo e /ou redes e franquias** entre em contato questionando a duração da garantia de seu equipamento:

- Acessar o link <http://portal.bematech.com.br/garantia> de CONSULTA DE GARANTIA inserindo o número de série do equipamento a ser consultado no portal de atendimento e passar a data que consta informada.
- Registrar a informação passada ao cliente no CRM, colocando o número de série para qual foi passado o prazo de garantia. Exemplo:
- **Descrição do problema:** CONSULTA DE GARANTIA
- **Procedimento:** Cliente foi informado que o número de série BExxxxxxxxxxxxxx possui garantia vigente até xx/xx/xx.
- Informar ao cliente o link do portal para que ele possa verificar a garantia dos demais equipamentos Bematech que ele possui em seu estabelecimento. (<http://portal.bematech.com.br/garantia>)

EMAIL

- ➔ Acessar o link de CONSULTA DE GARANTIA no portal de atendimento e passar a data que consta informada.
- ➔ Na assinatura de e-mail do SACCORPORATE deve constar a informação sobre o link para verificação da garantia de equipamentos.
- ➔ Para os demais casos de solicitações de abertura de OS no WKF, **NÃO** haverá mudança de processo, ou seja, o cliente que encaminhar a solicitação ou entrar em contato através da nossa central 0800.
- ➔ Após tentativas insatisfatórias para resolução do caso, iremos abrir o chamado no WKF e caso apresente mensagem de **ORÇAMENTO** iremos colocar no campo de observação a mensagem de **CORTESIA**, não informando ao cliente nenhum valor a ser cobrado.

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria zerada por **FALTA DE CONHECIMENTOS** em HDW

Fica claro que a não realização dos procedimentos acima esclarecidos será passível de aplicação de medida disciplinar por implicar em condução incorreta do atendimento ao cliente