

## ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 123

### REFORÇO SOBRE PROCEDIMENTO DE ABERTURA DE O.S COM CORTESIA

Ao realizar a abertura de uma ordem de serviço que envolva a geração de CORTESIA, o analista deve se atentar aos seguintes itens:

1. Acessar a Consulta de Garantia no endereço <http://portal.bematech.com.br/garantia/> e inserir o número de série do equipamento para consultar a validade da garantia que o cliente possui.

Caso o prazo de garantia oferecida para o respectivo equipamento esteja **expirada**, **não realizar a abertura de O.S com CORTESIA e informar as condições de orçamento contidas no POP-UP que aparece após o preenchimento de todos os dados da O.S.**



The screenshot shows a web browser window with the address bar containing [portal.bematech.com.br/garantia/](http://portal.bematech.com.br/garantia/). The page features the Bematech logo in the top left and right corners. The main content area is titled "Consulta de Garantia" and contains the following elements:

- A label "Informe o número de série:" followed by an empty text input field.
- A yellow image with a black speckled background containing the handwritten number "268830".
- A label "Informe o código existente na imagem acima:" followed by another empty text input field.
- A "Consultar" button next to the second input field.
- A disclaimer at the bottom: "\*\* Consulta exclusiva para garantias especiais. As garantias padrão de fábrica deverão ser calculadas à partir da data de emissão da Nota Fiscal de aquisição do(s) equipamento(s)."

2. Dentro do WKF, no campo Relatório Super Garantia, também realizar a consulta de garantia inserindo da data inicial (01/01/2000), data final (data do dia do atendimento) e o número de série.

ID Contrato	Status do Contrato	Código do Item	Descrição do Item	Status do Item	Contratante	Número de Série	Data Inicial	Data Final	Cliente	CNPJ / CPF
0/0										

Caso conste garantia expirada, **não realizar abertura de O.S com CORTESIA e informar as condições de orçamento contidas no POP-UP que aparece após o preenchimento de todos os dados da O.S.**

3. Toda O.S que gerar CORTESIA também **deve ser encaminhada ao BackOffice imediatamente após sua abertura (analistas de e-mail devem encaminhar todas as O.S com CORTESIA abertas no dia para as caixas da Qualidade, dos Monitores e Supervisão).**

**IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO** – Monitoria será **ZERADA** por **Procedimentos / Especificação de Produtos.**