

POLÍTICA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA

A fim de gerar maior eficiência nos processos de assistência técnica e garantir uma forma de atendimento padronizada em todos os pontos de contato, a THERMOMATIC criou um guia de políticas orientado pelas boas práticas de mercado, sendo uma diretriz que deve ser seguida pelos parceiros e pela própria empresa para garantir qualidade dos produtos, segurança, valores éticos e a excelência em atendimento e serviço.

PRELIMINAR - ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA

Será considerada ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA pela THERMOMATIC a empresa que preencher os seguintes requisitos:

- Possuir CNPJ em situação regular perante aos órgãos públicos;
- Tiver loja física em funcionamento no território nacional;
- Garantir em seu quadro de funcionários pelo menos um responsável técnico que possua Certificado de Técnico em Refrigeração/ Eletrônica, responsável por qualquer acionamento de cliente;
- Assinem oficialmente contrato com a empresa;
- Garantam uma nota superior a 8 (oito) no teste de homologação técnica;
- Participem obrigatoriamente da trilha de cursos de integração, treinamento técnico e de produto, bem como reciclagens anuais promovidas pela empresa.

O relacionamento comercial com a ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA será regido pelas presentes condições:

1. GARANTIA E PRAZOS

Todos os produtos *THERMOMATIC* são vendidos com garantia de acordo com os prazos abaixo:

- Produtos importados: prazo de garantia de 12 (doze) meses (garantia legal de 90 dias inclusa);
- Produtos nacionais: prazo de garantia de 24 (vinte e quatro) meses (garantia legal de 90 dias inclusa).

1.1 PRAZO DE ATENDIMENTO

De acordo com o CDC (Código de Defesa do Consumidor) a ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA tem o prazo máximo de 30 (trinta) dias para atendimento de toda e qualquer demanda de conserto e, decorrido este prazo, poderá ser obrigada a arcar com os custos do conserto ou até mesmo com o custo de um equipamento novo, em conformidade com a legislação vigente.

Caso o tempo de demora no atendimento tenha sido por parte da Autorizada, o custo de um novo equipamento será de sua responsabilidade.

Prazos para Atendimento Thermomatic

- Primeiro Atendimento à autorizada - 48hrs

- Trâmites Fiscais - 48hrs
- Envio de Peças - 7 dias

Prazos da Autorizada para Respostas

- Primeiro atendimento ao cliente / Abertura de Ordem de Serviço - 48hrs
- Trâmites Fiscais - 48hrs
- Conclusão do Serviço - 7 dias

1.2 PRAZO DE GARANTIA DO CONCERTO

A garantia do concerto realizado pela ASSISTÊNCIA TÉCNICA, seja pelo serviço prestado e/ou peça substituída, é de 6 meses (garantia legal de 90 dias inclusa).

1.3 PERDA DE GARANTIA

O cliente perderá a garantia dos equipamentos quando não observar as disposições constantes no manual de instruções dos equipamentos, tais como:

- Transporte ou instalação inadequados, conexão em tensão incorreta, pico de tensão, corrosão de componentes por pó químico ou outro tipo de abrasivos, negligência de limpeza periódica e/ou acidente por queda;
- Caso seja detectado que o produto passou por assistência técnica não autorizada ou manutenção por pessoa física, este automaticamente perde a garantia. O concerto será realizado normalmente, porém os custos serão de responsabilidade do cliente;
- Não é permitida a venda de peças para o consumidor final, exceto reposição de dreno e reservatório, sob pena de perda de garantia.

Nos casos citados acima, a ASSISTÊNCIA TÉCNICA deverá notificar a THERMOMATIC, imediatamente.

2. CONCERTOS & GARANTIAS

Todas as modalidades de concertos listadas abaixo devem seguir os seguintes critérios:

- Uso correto do sistema operacional (ERP) da THERMOMATIC, através de LOGIN e SENHA disponibilizados no momento da homologação;
- Garantia de proteção de dados fornecidos pelos clientes.

2.1 CONCERTOS DE EQUIPAMENTOS DENTRO DO PRAZO DE GARANTIA

Os custos de concertos de equipamentos realizados dentro do prazo de garantia serão de responsabilidade da THERMOMATIC, considerando os termos abaixo:

- Obrigatória a apresentação da Nota Fiscal do produto;
- Obrigatório registro do equipamento e da etiqueta do fabricante com número de série.

Em caso de necessidade de peça de reposição, a ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA deverá encaminhar solicitação direta à THERMOMATIC, onde a fábrica terá o prazo de 10 (dez) dias para atendimento da solicitação, de acordo com a disponibilidade de estoque. Neste caso, a peça será enviada sem custo via PAC; O custo do serviço deverá ser cobrado da THERMOMATIC com base na tabela vigente, que estará em anexo ao contrato.

Os insumos utilizados, como gás refrigerante: 134-A/R22/R410, solda, acetileno, oxigênio, nitrogênio, álcool, massa de polir e insumos gerais de limpeza serão considerados como consumo incluso no valor do serviço.

Para submeter um atendimento em garantia, os documentos abaixo listados deverão ser submetidos à validação, devendo ser preenchidos e anexados conforme abaixo:

- Ordem de Serviço (Laudo Técnico) indicando dados completos do cliente, equipamento com voltagem, número de nota fiscal, data de compra do equipamento, número de série do equipamento, data de entrada, vício/defeito reclamado, serviço prestado e causa do problema – A ser preenchido direto na Ordem de Serviço no sistema da THERMOMATIC.
- Cópia legível da NF do produto – A ser anexada dentro da Ordem de Serviço.
- Foto da etiqueta contendo o número de série legível do equipamento - A ser anexada dentro da Ordem de Serviço.
- Fotos das peças avariadas ou trocadas para controle - A ser anexada dentro da Ordem de Serviço.
- Check list preenchido a ser anexado dentro da Ordem de Serviço.

Após a análise do departamento técnico da THERMOMATIC, o status da Ordem de Serviço será alterada, e um espelho de NF será enviado para que a NF de remessa em garantia seja feita com as informações corretas.

Essa NF de remessa emitida pela autorizada, somado ao XML deverão ser anexadas à Ordem de Serviço para que as peças sejam enviadas, sem custo via PAC. O prazo máximo que a transportadora dá para envio é de 7 dias.

Caso a autorizada realize o conserto sem a necessidade de troca de nenhuma peça, não serão necessárias fotos das mesmas.

Os repasses para as assistências técnicas autorizadas serão devidos somente após o término da prestação de serviços, devidamente comprovados com os envios dos documentos acima mencionados, e com o status da OS em "Finalizada".

Operações de troca do equipamento, orientações gerais ao cliente, dúvidas quanto à utilização do equipamento, não serão computados como atendimento autorizado.

2.2 PRODUTOS SEM CONSERTO NO PRAZO DA GARANTIA

Caso não seja possível o conserto do produto, dentro do prazo da garantia contratual, a ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA deverá notificar a fábrica para efetivar a troca do produto. Neste caso:

- A ordem de serviço deverá ser preenchida normalmente;
- A AUTORIZADA deverá encaminhar o equipamento para a fábrica (via transportadora – Frete FOB), que fará uma avaliação técnica;
- Caso seja viável o conserto, a própria fábrica fará o procedimento e orientará tecnicamente a AUTORIZADA, compartilhando conhecimento;
- Caso não seja possível o conserto, a THERMOMATIC efetuará a troca diretamente

com o cliente.

Nesses casos de troca do equipamento, não serão devidos quaisquer valores de serviço à pagar às AUTORIZADAS.

2.3 CONSERTOS DE PRODUTOS FORA DO PRAZO DE GARANTIA

Os custos de consertos de produtos realizados fora do prazo de garantia serão de responsabilidade exclusiva do cliente. O frete também é de inteira responsabilidade do mesmo. A AUTORIZADA poderá ofertar o serviço de retirada/entrega desde que os valores sejam negociados anteriormente.

A Ordem de Serviço deverá ser preenchida na modalidade orçamento dentro do ERP para que possamos mapear os principais problemas e garantir a melhoria contínua nos produtos ofertados ao mercado.

Em caso de necessidade de peça de reposição, AUTORIZADA poderá:

- Realizar o orçamento/pedido dentro do sistema operacional da THERMOMATIC de forma autônoma;
- Consultar as vistas explodidas com preços disponibilizadas no Dropbox (<https://www.dropbox.com/sh/ttqj7xlf1gqmjcd/AACXQEMlocwR2Lr3Nc-RUczMa?dl=0>);
- Utilizar um dos canais exclusivos para solicitar o orçamento;
 1. autorizadas@thermomatic.com.br
 2. WhatsApp: (11) 94896-9719
 3. Skype: Autorizadas Thermomatic

O prazo para orçamento é de 24hrs e a fábrica tem o prazo máximo de 10 (dez) dias para atender à solicitação, mediante disponibilidade de estoque; Caso não haja estoque, a fábrica abrirá uma ocorrência interna solicitando a compra imediata da peça, e retornará com o prazo de entrega. Ou ainda, poderá ofertar, se houver, uma peça recondicionada, caso haja ciência e autorização do cliente.

NOTA: Os fornecedores internacionais não produzem peças para os equipamentos fora de linha. A THERMOMATIC sempre se antecipa comprando um lote de peças, quando notificada, mas nem sempre é possível garantir estoque desses itens por mais de 3 (três) anos.

2.4 PRODUTOS SEM CONserto FORA DO PRAZO DE GARANTIA

A Ordem de Serviço deverá ser preenchida como procedimento padrão para todos os casos. Caso não seja possível para a ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA realizar o conserto do produto, o cliente deverá decidir por:

- Arcar com os custos de frete para que a fábrica realize uma avaliação técnica, sem compromisso;
- Descartar o equipamento mediante assinatura do termo de descarte (<https://app.zapsign.com.br/verificar/doc/a0891a59-6f21-4637-ad29-18d6c9acc797>);
- Optar pela campanha ofertada pela THERMOMATIC, que consiste na troca por um novo equipamento com o desconto de 20% (vinte por cento), mediante a assinatura do termo de descarte acima citado.

Nos casos de avaliação técnica da fábrica, a AUTORIZADA deverá informar o procedimento ao cliente e, caso este aceite, encaminhar para a fábrica o equipamento, Nota Fiscal e dados de contato do mesmo, com custo de frete pago por ele, via Ordem de Serviço.

Ao receber o equipamento, a fábrica fará uma avaliação técnica e entrará em contato com o cliente para:

- Caso seja viável o conserto, informar orçamento e prazo de entrega. Se aceitos, a própria fábrica fará o conserto e entregará o produto ao cliente;
- Caso não seja viável o conserto, a fábrica notificará o cliente sobre a condição do produto e oferecerá a possibilidade de descarte do equipamento, ou troca por equipamento novo com desconto de 20% (vinte por cento), ambos mediante assinatura do respectivo termo.

Em todos os casos, não serão devidos quaisquer valores de serviço à pagar às AUTORIZADAS.

3. TABELA DE PREÇOS AO CONSUMIDOR

A THERMOMATIC oferece às AUTORIZADAS HOMOLOGADAS um desconto de até 30% (trinta por cento) no valor sugerido ao consumidor final. A tabela de preços com os descontos e a tabela sugerida para peças e consertos, baseada nos preços aplicados pela própria fábrica estarão como anexos ao contrato, e também disponibilizadas no Dropbox, dentro das vistas explodidas.

A ASSISTÊNCIA TÉCNICA pode aplicar uma variação de até 10% (dez por cento) acima ou abaixo da tabela em seus atendimentos. Caso tais valores não sejam respeitados, sofrerá o risco de descredenciamento.

Os valores da Tabela de Preços sugerida serão sempre descritos em reais e já incluem os impostos incidentes.

** Alterações na Tabela de Preços podem ser feitas a qualquer momento, sem necessidade de consultar ou notificar previamente a ASSISTÊNCIA TÉCNICA. A THERMOMATIC compromete-se a fornecer a nova versão da tabela sempre que a mesma for modificada, no prazo antecipado de 30 dias (trinta dias).*

As propostas enviadas ao cliente deverão conter um prazo de validade inferior ao prazo acima. Se esse prazo não for informado ao cliente, e o mesmo exigir o preços da tabela antiga, a AUTORIZADA arcará com a diferença de preço.

4. PAGAMENTOS E DEVERES

O relatório de fechamento será emitido até o 5º (quinto) dia útil de cada mês e enviado ao e-mail que consta em nosso cadastro. A análise e validação deverá ser feita pela AUTORIZADA pelo prazo máximo de 72 hrs. Após a validação, a AUTORIZADA emitirá a NF de serviço com um prazo de 10 (dez) dias para pagamento. O não cumprimento do prazo, acarretará em não pagamento dos serviços prestados naquele mês.

Serão consideradas somente as Ordens de Serviço que estiverem com o status de finalizadas.

É importante que os impostos e os valores descritos nas NFs de troca sejam os valores de tabela de consumidor final oferecidos pela THERMOMATIC, através dos espelhos.

O não cumprimento deste procedimento, e de valores fiscais corretos podem gerar fiscalizações e multas, além do seguro da transportadora garantir o ressarcimento exclusivamente

sobre o valor declarado na NF.

Valores pagos nos primeiros atendimentos deverão ser abatidos/descontados em casos de reincidência. Nesses casos, a THERMOMATIC não arcará com o pagamento do segundo serviço realizado.

5. TROCAS E DEVOLUÇÕES DE PEÇAS

A THERMOMATIC reserva-se o direito de solicitar as peças trocadas/devolvidas dentro do prazo de 07 (sete) dias corridos a contar da data de solicitação.

Todos os compressores nacionais deverão voltar à fábrica, pois o fornecedor tem a garantia de 24 (vinte e quatro) meses e a mesma deverá ser exigida.

5.1 SOLICITAÇÃO DE TROCA DE PEÇAS

Para efetuar uma troca é necessário:

- Entrar em contato através de um de nossos canais exclusivos:
 1. autorizadas@thermomatic.com.br;
 2. WhatsApp: (11) 94896-9719;
 3. Skype: Autorizadas Thermomatic.
- Incluir fotos da peça e descrever em detalhes a apresentação do erro;
- Emitir uma NF de remessa troca em garantia (de acordo com o espelho que será enviado pela fábrica) com o frete FOB;
- Importante: esse procedimento deverá ser feito antes do embarque da mercadoria para troca;
- Para o envio, a peça deverá estar acompanhada de todas as vias de sua Nota Fiscal.

a. ANÁLISE

A peça passará por uma prévia análise para verificação do problema.

** A THERMOMATIC reserva-se ao direito de recusar a troca caso algum item acima descrito não seja atendido, não se responsabilizando por qualquer item diferente do especificado na descrição do problema ou por qualquer dano, furto, roubo ou extravio causado durante o transporte.*

b. PRAZO PARA TROCA

A THERMOMATIC tem o prazo máximo de 10 (dez) dias para atender à solicitação de troca, mediante disponibilidade de estoque. Em caso de não haver estoque, uma ocorrência interna será aberta e um novo prazo será informado.

6. HOMOLOGAÇÃO: TESTE TÉCNICO E TREINAMENTO

O técnico responsável pela autorizada (cujo certificado foi enviado para análise da documentação) deverá passar por um teste técnico (teórico) que acontecerá durante o processo

de homologação. O teste é realizado à distância, de forma on-line. Este teste é composto por questões técnicas abrangentes referente à área de refrigeração. Para aprovação, a média obtida deverá ser 80%.

Critérios:

O teste poderá ser realizado por no máximo duas vezes pela nova assistência.

Se a assistência já for nossa parceira autorizada e estiver passando pelo processo de validação, terá três tentativas para obter a nota mínima no teste. Neste caso, além do certificado, será avaliada também a qualidade dos serviços prestados anteriormente.

Em ambos os casos, será analisado também o certificado de cursos técnicos enviado.

Após aprovação, a equipe da AUTORIZADA deverá participar da integração que acontece durante a homologação. Nossos conteúdos são breves e disponibilizados de forma on-line.

O Técnico em Refrigeração / Eletrônica deve passar obrigatoriamente por treinamento antes do início dos trabalhos e passará por reciclagem anual obrigatória (presencial ou à distância), com todo o material didático necessário previamente disponibilizado pela THERMOMATIC.

A cada treinamento será emitido um Certificado THERMOMATIC para garantir a continuidade da prestação de serviço e capacitação da ASSISTÊNCIA TÉCNICA como autorizada.

**A cada lançamento de produto haverá um treinamento específico em data pré-agendada.*

É obrigatória a participação da assistência técnica autorizada nos treinamentos de integração, capacitação técnica para conserto dos nossos equipamentos e padronização de atendimento, ministrados pela Thermomatic, sob pena de não cobertura de garantia do conserto e suspensão de repasse da prestação de serviços.

Um teste será efetuado no final de cada treinamento e é necessário que a nota seja igual ou superior a 8 (oito). Caso a nota mínima não seja alcançada, a aula deverá ser assistida novamente para nova avaliação.

A fábrica oferece cursos presenciais, se necessário, mediante agendamento prévio.

7. EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

A ASSISTÊNCIA TÉCNICA deverá oferecer atendimento ao cliente de acordo com os padrões de excelência, ética, comprometimento e honestidade da THERMOMATIC, seguindo os seguintes critérios, a saber:

- Atendimento sempre com cordialidade e presteza;
- Informação clara ao cliente dos custos e prazos de entrega;
- Garantia do cumprimento do prazo de atendimento acordado e devida prestação de contas de qualquer divergência;
- Entrega do produto limpo com plástico filme ou sempre que possível na embalagem original;
- Seguir o *checklist* de conserto estabelecido pela fabricante, disponibilizado no *Dropbox*.
- Apenas utilização de peças originais.
- Nunca realizar o serviço de forma paliativa ou com improvisos.

Após a homologação, a Thermomatic fornecerá um lacre de violação para que o mesmo seja usado ao final de cada manutenção. O uso do lacre e o preenchimento correto dele é obrigatório, e garantirá a segurança do atendimento.

8. UTILIZAÇÃO DA MARCA

A ASSISTÊNCIA TÉCNICA deverá sempre informar à THERMOMATIC caso faça alguma ação de marketing ou publicação (impresa ou virtual) que envolva a marca institucional da empresa e/ou seus produtos, bem como poderá, alternativamente, solicitar a criação da arte visual utilizada pela CONTRATANTE em mídias sociais e/ou sites, por meio do e-mail marketing@thermomatic.com.br, para a realização de tais publicações.

Findo o procedimento de homologação, a ASSISTÊNCIA TÉCNICA também poderá solicitar à THERMOMATIC o fornecimento de adesivo ratificando seu cadastramento como "Autorizada".

9. INDICAÇÃO DE ASSISTÊNCIAS TÉCNICAS - ONDE ENCONTRAR

Após a assinatura do contrato e conformidade com os termos indicados na presente Política e, por conseguinte, credenciamento, a THERMOMATIC efetuará atualização da lista de ASSISTÊNCIAS TÉCNICAS AUTORIZADAS disponibilizada em seu site institucional <https://www.thermomatic.com.br/>, com o fim de disponibilizar as informações básicas da autorizada para o contato que será realizado por eventuais clientes.

10. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

A THERMOMATIC tem como pilar principal a melhoria constante e o atendimento de excelência. Esses valores a mantêm e são praticados por todos os nossos colaboradores, todos os dias. Os *feedbacks* construtivos são valorizados e usados constantemente para que o nosso cliente, que é a razão da nossa existência, tenha uma experiência cada dia melhor com a nossa marca.

Sua opinião é muito importante para nós, por isso disponibilizamos um canal específico para que essas informações cheguem até nós. Entre em contato através de: sac@thermomatic.com.br

Sejam bem-vindos à família THERMOMATIC!