POLÍTICA DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

ACQUA BRASIL

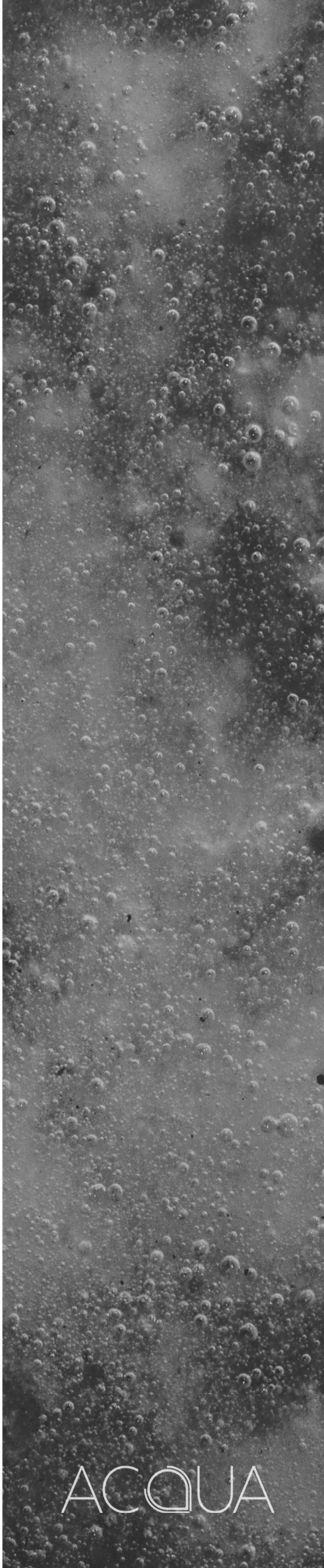
Louça Sanitária

Razão Social:

ACQUA BRASIL LTDA.

Local: Rua Barão do Campo Místico, 80 – Andar 2 – Sala 204

Revisão: 00



OBJETIVO:

A política da Assistência Técnica é um documento que define as diretrizes para que o processo de atendimento ao cliente ocorra de forma ágil e eficiente através de instruções de trabalho, treinamento e capacitação dos envolvidos no processo.

ABRANGÊNCIA:

Esta política tem caráter obrigatório para todos os funcionários ACQUA BRASIL LTDA efetivos, temporários, estagiários e terceiros que interagem direto ou indiretamente com os clientes, incluindo vendas.

Aprovações:

Elaborado/Revisado por: Matheus Antonio Lemes (Analista da Qualidade)

Verificado por: Felipe Ribeiro (Supervisor administrativo)

Aprovado por: Rafael Lucena (Diretor Operacional)

CONTROLE DE REVISÕES

REVISÃO	DATA	ALTERAÇÃO
00	07/02/2025	Elaboração do documento.

CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA		
RAZÃO SOCIAL: ACQUA Brasil LTDA.		
CNPJ: 44.813.520/0001-99	**CNAE: 2349-4/01**	**GRAU DE RISCO: 01**
ATIVIDADE: Comercialização e fabricação de material sanitário de cerâmica		
ENDEREÇO: Rua Barão do Campo Místico, 80 – Andar 2 – Sala 204		
BAIRRO: Centro	**MUNICÍPIO: Poços de Caldas**	
CEP: 37.701-840	**ESTADO: MG**	
TELEFONE: (35)3014-2425	**FAX:**	
Nº DE EMPREGADOS: 36	**MASCULINO: 27**	**FEMININO: 9**

LOCAL DA ATIVIDADE:
Local da execução da atividade: ACQUA Brasil MG Endereço: Rua Barão do Campo Místico, 80 – 2º andar -Sala 204 – Centro – Poços de Caldas - CEP 37.701-840 Nome do responsável operacional: Rafael Lucena

1. DEFINIÇÕES

Denomina-se Assistência Técnica todo o contato gerado no pós-venda, sendo com o cliente, auxílio a Área Comercial e Ponto de Venda Físico (PDV) em atendimento pessoal ou remoto, treinamento e capacitação técnica.

2. REFÊRENCIA NORMATIVA

Lei nº 8.078/90 (Código de defesa do consumidor).

3. SOLICITAÇÃO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

O cliente pode solicitar a assistência técnica através do telefone de contato contido na embalagem do produto, ou pelo e-mail de assistência técnica.
Segue abaixo telefone e e-mail para contato:

- 0800 591 1252 / (35) 3014-2425
- suporte@acquacasa.com.br

Na solicitação da Assistência Técnica o cliente deve apresentar a nota fiscal da compra do produto e, em determinadas situações, deve primeiramente passar pelo SAC da loja em que o produto foi adquirido.

4. CAPACIDADE DE RESPOSTA

- Para o melhor entendimento e desempenho da solicitação de assistência técnica, o atendente deverá seguir o Procedimento Operacional Padrão POP-AT-POC01 - Assistência Técnica, disponível em POP-AT-POC-02 - PROCEDIMENTO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA.docx
- O departamento de Assistência Técnica responderá as solicitações recebidas no telefone de contato de maneira imediata e em no máximo três (3) dias úteis e dará seguimento no diagnóstico da situação, conforme o fluxo do procedimento disponível em MAPEAMENTO SISTEMA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA.pdf.
- O laudo considerado Procedente e que haja necessidade do Suporte Técnico presencial, o representante de Assistência Técnica mais próximo será acionado, tendo como prazo de atendimento no cliente de no máximo 120 horas.
- A Assistência Técnica estará disponível em horário comercial (08:00 horas às 18:00 horas) de segunda feira a sexta feira.

5. DESPESAS DE ASSISTÊNCIA TÉCNCICA

Os laudos que forem identificados como procedentes através de atendimento remoto terão os custos arcados pela Acqua Brasil LTDA, tais custos como:

- Suporte técnico presencial;
- Suporte técnico remoto;
- Troca de produto ou componentes.

NOTA: No caso do suporte Técnico presencial for evidenciado que a instalação não seguiu as orientações técnicas que acompanha o produto (Manual de Orientação e Instalação do Produto) e as normas brasileiras vigentes ocasionando o problema, os custos serão revertidos para o solicitante da Assistência Técnica.

6. REPRESENTANTES DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Para agilizar o atendimento técnico no cliente o ideal é manter credenciados Representantes de Assistência Técnica em um raio de no máximo 150 Km um do outro.
Para o credenciamento dos representantes serão exigidos os seguintes itens:

- Registro Legal da empresa;
- Certificação técnica dos profissionais que irão prestar o serviço;
- Equipamentos e ferramentas necessárias para a realização dos reparos;
- Cumprimento de normas de segurança e meio ambiente;
- Capacidade de atendimento ao cliente e resolução dos problemas.

7. TREINAMENTO / CAPACITAÇÃO

Para um excelente atendimento técnico dentro ou fora da empresa é necessários o Treinamento / Capacitação das pessoas envolvidas no processo (Atendentes, Técnicos e todo Departamento Comercial).

O treinamento/Capacitação podem ser solicitados conforme abaixo:

- Pela própria empresa Acqua Brasil LTDA para atender demandas internas ou para atender demandas externas (Clientes PDV's e Postos Técnicos);
- Pelo Cliente (PDV's) através de seu Representante Comercial Acqua Brasil LTDA.
- Pela assistência técnica através do e-mail suporte@acquacasa.com.br.

Os Treinamentos/Capacitação podem ocorrer de forma presencial ou on-line.

O Conteúdo dos Treinamentos/Capacitação serão desenvolvidos conforme a necessidade solicitada ou para melhoria contínua da Assistência Técnica, Comercial, Terceiros, PDV's e Postos Assistência Técnica Credenciado.

8. EXECUÇÃO DA GARANTIA

A garantia Acqua possui tempo indeterminado para as louças sanitárias da marca, sendo a responsabilidade do fabricante restrita aos defeitos de fabricação. A garantia Acqua aplica-se exclusivamente aos produtos destinado ao uso residencial e instalados de acordo com as normas brasileiras vigentes, mediante a apresentação de Nota Fiscal da aquisição do produto.
Para os produtos instalados em locais públicos, de uso industrial, de uso coletivo e/ou ambientes externos terão o período de garantia específico de 5 (cinco) anos a contar da data de compra.
Atendimento: (35) 3014-2425 / 0800 591 1252

Informações importantes para a cobertura da garantia dos produtos ACQUA:

- Louça: garantia vitalícia;
- Mecanismo da caixa de descarga (marca Acqua): 5 anos;
- Mecanismo da caixa de descarga (outas marcas): 2 anos;
- Assento de Resina Termofixa: 5 anos;
- Assento de Polipropileno: 2 anos;
- Anel de vedação, engate flexível, tubo de ligação, kit de fixação não são cobertos pela garantia AcquaVita, esses itens terão o período de garantia específico de 3 (três) anos a contar da data de compra;
- Recomenda-se para limpeza periódica o uso de flanela úmida e sabão neutro;
- Não utilizar abrasivos para a limpeza do produto e seus componentes;
- Com o tempo as peças plásticas poderão ter a cor original do produto alterada;
- A incidência de luz no ambiente pode gerar diferenças de tonalidade no produto;
- Não sendo caracterizada a garantia, a responsabilidade de qualquer ônus será do consumidor;
- A ACQUA dentro dos mais avançados padrões de tecnologia e qualidade, busca de forma contínua o aperfeiçoamento em seus produtos e em função disso, poderá alterá-los sempre que julgar necessário, sem prévio aviso.

IMPORTANTE:

- Nunca utilize nenhum tipo de massa ou cimento para fixar a bacia, pois o uso desses materiais causará a perda da garantia e poderá causar trincas no produto

Garantias não asseguradas:

Avarias causadas por:

- Quedas acidentais, manuseio e uso inadequado, instalação incorreta, erros de especificação, por limpeza inadequada (produtos químicos, solventes, abrasivos do tipo saponáceo, palha de aço, esponja dupla face entre outros);
- Peças que apresentem desgaste natural pelo uso regular, tais como: vedantes, gaxetas, anéis de vedação, guarnições, cunhas, mecanismos de vedação;
- Reparos executados por profissionais não credenciados a rede autorizada ACQUA;
- Aplicação de peças não originais ou inadequadas, ou ainda adaptação de peças adicionais sem autorização prévia do fabricante;
- Produtos instalados em locais onde a água é considerada não potável ou contenha impurezas e substâncias estranhas à mesma, que ocasione o mau funcionamento do produto;
- Objetos estranhos no interior do produto que prejudiquem ou impossibilitem o seu funcionamento;
- Avarias no produto decorrentes de instalações hidráulicas e elétricas em desacordo com as normas brasileiras vigentes;
- A rede hidráulica não deve apresentar grandes variações de pressão;
- Avarias no produto provocados por caso fortuito ou de força maior; defeitos ou danos no produto decorrentes de colocação do mesmo em ambientes de alta temperatura e/ou atmosfera agressiva;
- Danos resultantes de transporte inadequado do produto e defeitos ou danos no produto decorrentes de instalação e utilização sem observância das orientações previstas no Manual de Instalações, que acompanha o produto.