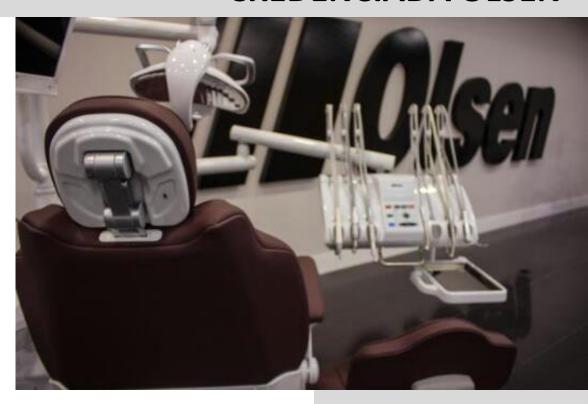


GUIA DE INFORMAÇÕES - ASSISTÊNCIA TÉCNICA CREDENCIADA OLSEN





Olá!

É um prazer ter a sua empresa como nossa assistência técnica credenciada Olsen! Este documento contém informações referente as diretrizes da Olsen e os procedimentos para atuação da sua assistência técnica.

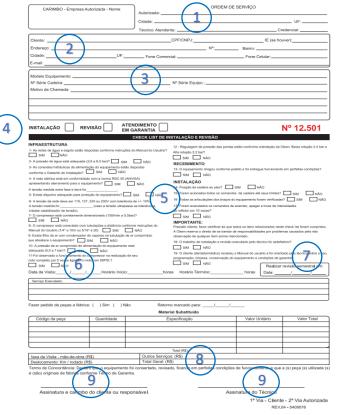
INFORMAÇÕES IMPORTANTES

- Este documento de referência é de *uso exclusivo* da assistência técnica credenciada.
- Para consultar os dados sobre a sua assistência técnica, acesse nosso site http://www.olsen.odo.br em "Nossos Parceiros Assistência Técnica", realizando a busca através de seu estado. Caso necessite realizar alguma alteração como endereço ou telefones, solicite através do e-mail adm.tec@olsen.odo.br.
- Somente as assistências técnicas e/ou técnicos credenciados são autorizados a realizar quaisquer atendimentos nos equipamentos Olsen. A relação oficial de todas as assistências credenciadas está disponível para consulta em nosso site.
- Caso o cliente realize algum atendimento com um técnico NÃO CREDENCIADO, o cliente sofrerá a perda da garantia do equipamento.
- Para informações sobre todos os nossos equipamentos, consulte nosso site <u>www.olsen.odo.br.</u>

ORDEM DE SERVIÇO (OS)

A **ordem de serviço** ou **OS**, como geralmente é chamada, é um documento emitido pelo técnico ao realizar quaisquer atendimentos ao cliente para o controle de instalações, revisões ou atendimentos em garantia. A OS é em forma de bloco físico com número de serial para controle.

No ato do credenciamento, é enviado 2(dois) blocos no endereço da assistência técnica para que seja iniciado os atendimentos. Conforme a utilização, a assistência pode nos solicitar mais unidades que enviaremos sem custo.



Veja a seguir como preencher a ordem de serviço:

PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO

- 1 Preencher os dados da assistência técnica(autorizada);
- (2) Preencher os dados do cliente (nome, CPF, endereço..)
- Preencher os dados do equipamento (modelo, número de série e motivo da chamada);
- 4 Assinalar tipo do serviço: instalação, revisão ou atendimento em garantia;
- 5 Preencher checklist (somente para instalação ou revisão);
- 6 Preencher data da visita e horários de atendimento;
- 7 Preencher data da revisão semestral;
- Preencher valores cobrados ao cliente (taxas de visita, deslocamento e outros serviços);
- (9) Coletar **Assinatura do cliente e técnico**



Após o preenchimento, a 1ª VIA é entregue ao CLIENTE e a 2ª VIA fica anexada no bloco do técnico.

Após o atendimento de INSTALAÇÃO ou REVISÃO SEMESTRAL, a ordem de serviço deve ser digitalizada e encaminhada via e-mail para registro no sistema e para conceder a garantia ao cliente. Caso não seja enviado, o cliente não ficará coberto da garantia e não concederemos envio de peças em futuros atendimentos.

Enviar para o e-mail adm.tec@olsen.odo.br com o assunto – Registro de Ordem de Serviço e descrever no email o nome completo do cliente para facilitar a busca.

As ordens de serviços de ATENDIMENTOS EM GARANTIAS, não são necessárias enviar, somente quando solicitado.

INSTALAÇÕES DOS EQUIPAMENTOS OLSEN

Todas as instalações dos equipamentos Olsen são POR CONTA DO CLIENTE e devem ser pagas diretamente as assistências técnicas credenciadas.

Possuímos a "Tabela de Preços Sugeridos - Instalação, Revisão e Atendimentos em Garantia" que pode ser utilizada para referência de valores para repasse ao **CLIENTE**, ficando a critério da assistência técnica para alterá-la, caso necessário. Esta tabela esta disponível na área do técnico.

A Olsen **não** concede instalação gratuita, com exceção de algumas licitações onde a instalação pode estar inclusa ou descontos em parcerias com franquias! Consulte no tópico PAGAMENTOS A REDE CREDENCIADA.



///

POLÍTICA DE GARANTIA OLSEN

EQUIPAMENTOS ODONTOLÓGICOS E MÉDICOS

A partir da emissão da nota fiscal, estes equipamentos possuem 90 dias de garantia legal, devendo ser instalados dentro deste prazo para estarem habilitados a garantia de até 360 dias, além de realizar uma revisão semestral, paga pelo cliente, no período de 180 dias.

Nesta condição, é considerado o início da garantia a partir da data de instalação.

ATENÇÃO!

- Caso o equipamento for instalado a partir do 4º mês após a emissão da NF, o cliente perde o direito à garantia estendida da fábrica de peças de até 360 dias.
- Em caso de itens faltantes ou pedido enviado fora da configuração solicitada, atenderemos como garantia conforme a legislação estabelecida.
- Caso o cliente opte por não realizar a revisão semestral na linha dos equipamentos odontológicos, a garantia do equipamento se encerra no 6º mês após a data de instalação.
- Para os equipamentos da linha médica, a revisão semestral não é obrigatória, sendo os equipamentos habilitados a garantia de até 360 dias.



EQUIPAMENTOS DA LINHA VETERINÁRIA, PERIFÉRICOS OU ACESSÓRIOS

A partir da emissão da nota fiscal, estes equipamentos possuem 360 dias de garantia sendo os primeiros 90 dias de garantia legal.

ATENDIMENTOS EM GARANTIA

1) 0º AO 3º MÊS APÓS A INSTALAÇÃO (GARANTIA LEGAL)

No período do 0º ao 3º mês após a instalação, é iniciado a GARANTIA LEGAL DO CONSUMIDOR onde que:

Peças, mão de obra e deslocamento: são pagos pela Olsen direto a assistência técnica. Neste caso, não deve ser cobrado **nenhum valor ao cliente.**

Nota 1: Para realizar estes atendimentos, a assistência técnica credenciada deve solicitar a autorização da visita técnica a equipe SAT da Olsen e verificando se é possível realizar eventuais reparos de imediato sem a necessidade desta visita técnica.

Nota 2: Consulte a **"Tabela de Preços - Pagamentos efetuados pela Olsen"** na área do técnico e consulte os valores que são repassados a assistência técnica.

2) A PARTIR DO 4º MÊS APÓS A INSTALAÇÃO

A partir do 4º mês após a instalação, é iniciado a GARANTIA CONTRATUAL onde que:

Peças: são custeadas pela fábrica em caso de defeito de fabricação (vide certificado de garantia)

Mão de obra e deslocamento: custos pagos pelo cliente à assistência técnica*.

*O valor sugerido para a cobrança da taxa da visita técnica pode ser consultado no documento "Tabela de Preços Sugeridos para Instalação, Revisão e Atendimentos em Garantia"

SOLICITANDO PEÇAS À FÁBRICA - EM GARANTIA

O setor de SAT – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO TÉCNICO da Olsen é responsável por atender as assistências técnicas credenciadas que desejam analisar e solicitar peças em garantia.

Veja abaixo como solicitar:

Clique aqui para solicitar um pedido de peças em GARANTIA.

(Acesse o vídeo tutorial de como preencher o formulário, clicando aqui).

Os links também estão disponíveis na ÁREA DO TÉCNICO.

Assim que recebermos sua solicitação de garantia, o setor de SAT irá analisar e será enviado um e-mail para informar a aprovação ou negativa do seu pedido.



Fique atento! Comunicaremos sempre a **ASSISTÊNCIA TÉCNICA** e o **CLIENTE** por e-mail referente ao envio da garantia.



PAGAMENTOS À REDE CREDENCIADA

Possuímos uma tabela de preços que são pagos a rede credenciada através da Olsen para os seguintes atendimentos abaixo:

- Atendimentos em garantia realizados dentro dos 90 dias
- Instalações solicitadas a pedido da Olsen
- Instalações solicitadas a pedido da Olsen para Franquias Parceiras

Para ambos os atendimentos, é necessário a aprovação pelo setor de SAT da Olsen.

Em alguns casos, solicitamos a nossa rede credenciada para realizar a instalação em órgãos públicos (como Centros de Saúde, Universidades, UBS, Penitenciárias, entre outros) e em franquias parceiras.

Nestes casos, avisaremos com antecedência ao técnico informando as condições da instalação para verificar o seu aceite e posteriormente, a programação em sua agenda.

Consulte a "Tabela de Preços - Pagamentos efetuados pela Olsen" na área do técnico e consulte os valores que são repassados a assistência técnica.



COMPRA DE PECAS

O setor de SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE da Olsen é responsável por atender as assistências técnicas credenciadas que desejam realizar compra de peças direto de fábrica. Consulte a **Política de Descontos para Compra de Peças** e a **Tabela de Preços de Peças de Reposição** (disponíveis na área do técnico). Nossos prazos para envio das peças são solícitos!

Veja abaixo como solicitar um orçamento:

Clique aqui para solicitar um orçamento e efetuar um pedido para COMPRA DE PEÇAS.

(Acesse o vídeo tutorial de como preencher o formulário, clicando aqui).

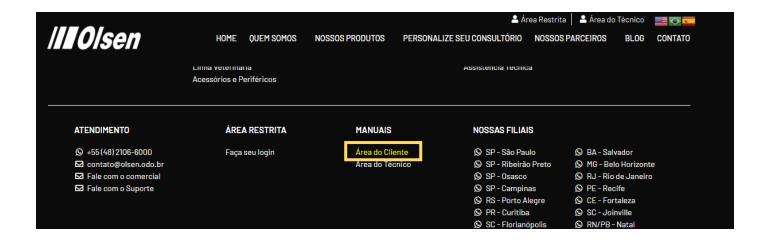
Os links também estão disponíveis na área do técnico.

Assim que recebermos sua solicitação, entraremos em contato no e-mail informado para lhe passar o orçamento formalizado com os devidos valores para a sua aprovação.

ÁREA DO CLIENTE

Todas as informações sobre a garantia dos equipamentos Olsen, estão expressas no Manual do Usuário conforme modelo do equipamento através do nosso site em http://www.olsen.odo.br em "ÁREA DO CLIENTE", ao final do site.





ÁREA DO TÉCNICO

Em nosso site, possuímos a **ÁREA DO TÉCNICO**, de acesso exclusivo à rede credenciada, para ter acesso aos manuais técnicos, dimensionais, informativos, tabelas de preços, entre outros documentos.

Segue instruções de acesso:

- Acessar www.olsen.odo.br
- Clicar em ÁREA DO TÉCNICO



• Será solicitado a senha conforme campo mostrado abaixo. Incluir a seguinte senha: **olsensa**



Este conteúdo está protegido por senha. Para vê-lo, digite sua senha abaixo:





Após a inclusão da senha, será liberado a área protegida, onde contém as seguintes guias:



LINHA ODONTOLÓGICA, LINHA MÉDICA E LINHA VETERINÁRIA

Nesta sessão irá conter as instruções de instalação e manuais técnicos, disponíveis por cada linha do equipamento.

OLSEN TEC

Nesta sessão, você encontra informativos exclusivos da Olsen para a rede de Assistência Técnica Credenciada, com objetivo de divulgar as mudanças nos produtos ou procedimentos, preparando os técnicos em tempo hábil para as inovações do mercado. Fique atento aos conteúdos apresentados e repasse aos demais técnicos autorizados de sua empresa.

• OLSEN INFO:

Contém informações de mudanças em nossos produtos. Não esqueça de divulgar esta Olsen Info para todos os funcionários de sua empresa. Assim você auxilia no alinhamento de informações e firma ainda mais nossa parceria.

DOCUMENTOS REDE CREDENCIADA

Neste guia, o técnico encontrará todos os documentos para uso e consulta pela assistência, como as tabelas de preços, políticas de compra de peças, vídeos tutoriais e muito mais!



NOSSOS CONTATOS

Assistência, você é a nossa ponte com o cliente. Portanto, não hesite em nos contactar para qualquer tipo de esclarecimento ou dúvida!

Você pode nos contactar através do WhatsApp abaixo escolhendo a opção desejada.

WhatsApp Central - (48) 99114-1595

Opções:

- 1 Comercial Orçamento de equipamentos
- 2 Pós-vendas Compra de Peças
- 3 SAC Serviço de Atendimento ao Cliente
- 4 SAT Serviço de Atendimento ao Técnico
- 5 Quero ser um técnico credenciado