

///Olsen

Equipamentos feitos para durar

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 www.olsen.odo.br.

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.

CARIMBO - Empresa Autorizada - Nome		Autorizada: _____		ORDEM DE SERVIÇO																															
Cidade: _____		UF: _____		Credencial: _____																															
Técnico Atendente: _____		CPF/CNPJ: _____		IE (se houver): _____																															
Cliente: _____		Endereço: _____		Nº: _____																															
Cidade: _____		UF: _____		Bairro: _____																															
E-mail: _____		Fone Comercial: _____		Fone Celular: _____																															
Modelo Equipamento: _____		Nº Série Cadeira: _____		Nº Série Equip: _____																															
Motivo da Chamada: _____																																			
<input type="checkbox"/> INSTALAÇÃO <input type="checkbox"/> REVISÃO <input type="checkbox"/> ATENDIMENTO EM GARANTIA		Nº 12.501																																	
CHECK LIST DE INSTALAÇÃO E REVISÃO																																			
INFRAESTRUTURA 1-As redes de água e esgoto estão dispostas conforme instruções do Manual do Usuário? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO 2- A pressão de água está adequada (2.8 a 6.0 bar)? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO 3-As conexões hidráulicas de alimentação do equipamento estão dispostas conforme o Diagrama de Instalação? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO 4- A rede elétrica está em conformidade com a norma NCC-50 (ABNT/NBR) necessitando aterramento para o equipamento? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO 5- A tensão medida entre fase e terra foi _____ 6- Existe disjuntor adequado para proteção do equipamento? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO 7- A tensão de rede deve ser 118, 127, 220 ou 230V com tolerância de +/- 10% 8- A tensão medida foi _____ caso a tensão ultrapasse as tolerâncias instalar estabilizador de tensão 9- O compressor está constantemente dimensionado (150litros a 5.5bar)? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO 10- O compressor está conectado com tubulações a distância conforme instruções do Manual do Usuário (14" a 10m ou 516" a 20") <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO 11- Existe filtro de ar com condicionador de vapor na tubulação de ar comprimido que abastece o equipamento? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO 12- A pressão de ar comprimido do equipamento está adequada (8.5 a 7 bar)? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO 13- Foi observado o funcionamento do compressor na realização de seu ciclo completo por 5 vezes ligando e desligando em 80PSI? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO 14- O cliente (semifráguas) recebeu o Manual do usuário e foi orientado pelo técnico sobre o uso, programação, limpeza, conservação do equipamento e condições de garantia? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO 15- O cliente (semifráguas) recebeu o Manual do usuário e foi orientado pelo técnico sobre o uso, programação, limpeza, conservação do equipamento e condições de garantia? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO 16- O resultado de instalação e revisão executada pelo técnico foi satisfatório? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO 17- Foram executados os comandos de acender, apagar e troca de intensidades manter por 10 segundos? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO 18- O cliente (semifráguas) recebeu o Manual do usuário e foi orientado pelo técnico sobre o uso, programação, limpeza, conservação do equipamento e condições de garantia? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO 19- O cliente (semifráguas) recebeu o Manual do usuário e foi orientado pelo técnico sobre o uso, programação, limpeza, conservação do equipamento e condições de garantia? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO 20- O resultado de instalação e revisão executada pelo técnico foi satisfatório? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO IMPORTANTE: Preencher obrigatoriamente todos os campos. O cliente reserva o direito de se sentir de responsabilidades por problemas causados pela não observação de qualquer item acima mencionado.																																			
Data da Visita: _____		Horário Início: _____ horas		Horário Término: _____ horas																															
Serviço Executado: _____		Data: _____		Realizar revisão semestral em: _____																															
Fazer pedido de peças a fábrica: () Sim () Não		Retorno marcado para: _____																																	
Material Substituído: _____																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Código da peça</th> <th>Quantidade</th> <th>Especificação</th> <th>Valor Unitário</th> <th>Valor Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>		Código da peça	Quantidade	Especificação	Valor Unitário	Valor Total																										Taxa (R\$)		Total Geral (R\$)	
Código da peça	Quantidade	Especificação	Valor Unitário	Valor Total																															
Taxa da Visita - mão-de-obra (R\$)		Outros Serviços (R\$)																																	
Deslocamento Km / rodado (R\$)		Total Geral (R\$)																																	
Termo de Concordância: Deixo o equipamento sob manutenção, revisão, reparo em perfeita condição de funcionamento, que a (x) peça (s) utilizada (s) é (são) original (s) de fábrica e conforme Termo de Garantia.																																			
Assinatura e Carimbo do cliente ou responsável.		Assinatura do Técnico																																	
1ª Via - Cliente - 2ª Via Autorizada REV.04 - 5409076																																			

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..)
- 3 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;
- 8 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 e-mail 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.

Tabela de Preços Sugeridos Instalação, Revisão e Atendimentos em Garantia		
<small>Rev. 01 - 16/02/2019</small> <ul style="list-style-type: none"> Este documento é de uso exclusivo da assistência técnica credenciada Olsen e pode ser utilizado como referência de valores para repasse aos seus clientes; A tabela contém valores sugeridos não sendo obrigatórios a aplicação destes, ficando a critério para alteração pela assistência técnica autorizada; Estes valores não se aplicam como tabela de preços pago peça fábrica em atendimentos em garantia ou instalações à serviço da fábrica. Consulte no GUIA DE INFORMAÇÕES – ASSISTÊNCIA TÉCNICA CREDENCIADA ODSN. 		
Instalação Linha Odontológica		
Linha Sprint Sprint Sprint 1 Sprint Black Edition Sprint Titanium		R\$ 450,00
Linha Siena Siena Flex Siena Cross Flex Siena EX		R\$ 450,00
Linha Logic Logic Cross Flex Logic Black Edition Logic Titanium		R\$ 1.000,00
Linha Infinity Infinity Premium Infinity Premium Cross Flex Infinity Premium Pro Infinity Black Edition Infinity Titanium		R\$ 1.300,00
Instalação Linha Médica		
Linha Médica Médica Cabineira (Dental Standard) Oftalmológico Podológico Standard Ginecológico Standard Coleto Standard		R\$ 300,00
Linha Médica Autônoma Cabineira Hemodinâmica Oftalmológico Podológico Bêtaico Podológico Laboratório Mesa para Diágnos Ambulatoriais		R\$ 450,00
Mesa Performance Mesa Performance Ginecológico Mesa Versátil Mesa Performance H Performance Black Edition		R\$ 450,00
Mesa Performance (com operador) Com Unidade de Água Com Equip. e Refletor Acoplado		R\$ 700,00



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 iniciada 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 iniciada 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, [clikando 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.

Tabela de Preços		Olsen
Pagamentos Efetuados pela Olsen		
Atendimentos em Garantia (dentro dos 90 dias)		
Taxa de visita técnica	R\$ 150,00	
Deslocamento contados a partir de 40km de deslocamento	R\$ 150/km	
Atenção:		
<ul style="list-style-type: none"> • Para realizar atendimentos em garantia dentro dos 90 dias após a instalação do equipamento, a assistência técnica credenciada deve solicitar a autorização da visita técnica a equipe SAT da Olsen. • O pagamento será realizado pela Olsen via transferência bancária ou Pix, mediante ao envio da nota fiscal do serviço prestado. 		
Instalações Solicitadas à Pedido da Olsen		
Modelos Sprint, Siena e Linha Médica	R\$ 300,00	
Modelos Logic e Infinity	R\$ 400,00	
Deslocamento contados a partir de 40km de deslocamento	R\$ 150/km	
Valores caso sejam instalados durante a montagem		
R\$ 105,00 Compressor Autoclave Bomba de Vácuo	R\$ 50,00 Módulo de Bancada Refletor Duplo	R\$ 30,00 Mochô Avulso
Atenção:		
<ul style="list-style-type: none"> • A assistência técnica credenciada deve possuir a instalação e aprovação da instalação pela Olsen. • Opcional instalado fora da montagem do equipamento, sempre uma visita técnica. • O pagamento será realizado pela Olsen via transferência bancária ou Pix, mediante ao envio da nota fiscal do serviço prestado. 		

COMPRA DE PEÇAS

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, [clcando 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:

Senha:

- 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