



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 “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 Olsen utiliza a ordem de serviço digital, em parceria com a plataforma Field Control. Todos os campos devem ser preenchidos, como dados do cliente, equipamento a ser instalado/revisado, nº de série, fotos e assinatura do cliente. Após o preenchimento, o cliente receberá em seu WhatsApp um link para avaliação do serviço prestado, juntamente com o link da OS concluída.



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

A solicitação de peças em garantia deve ser realizada através da aba Orçamentos no aplicativo Field Control com as seguintes informações:

- * vincular OS de instalação
- * adicionar o produto e quantidade (peças desejadas em garantia)
- * inserir as evidências no campo anexos.

O setor de SAT – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO TÉCNICO da Olsen é responsável por analisar as solicitações de garantia recebidas das assistências técnicas. Assim que recebido, a aprovação ou negativa se dará pela própria plataforma. Acompanhe!

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 (solicitar autorização ao setor do SAT dentro desse período)**
- **Instalações solicitadas à pedido da Olsen**

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 PEÇAS

Para realizar a compra de peças junto ao setor de Pós-vendas, acesse o Catálogo Digital de Peças Olsen , onde você poderá consultar os produtos disponíveis e realizar sua solicitação de forma simples e intuitiva.

 Acesse e salve o link:

<https://shre.ink/catalogodepecasolsen>

Como funciona?

1. Pesquise a peça: Localize a peça desejada utilizando o nome ou código do produto.
2. Adicione ao carrinho: Informe a quantidade desejada e clique em “Adicionar ao carrinho”.
3. Revise seu pedido: Confira os itens, códigos e quantidades selecionadas antes de prosseguir.
4. Solicite os produtos: Clique em “Solicitar Produtos” e preencha os dados solicitados, incluindo o CNPJ da Assistência Técnica, para que sejam aplicados os descontos previstos na política comercial.

5. Escolha a forma de pagamento: Selecione a forma de pagamento desejada e clique em “Enviar via WhatsApp”.

Após o recebimento da solicitação, a equipe de Pós-vendas analisará o pedido e encaminhará o orçamento via WhatsApp para conferência e confirmação do pagamento.

✂ Importante: A solicitação realizada pelo catálogo não representa a confirmação da compra. O pedido será efetivado após a análise do Pós-vendas e a confirmação do pagamento, conforme as condições comerciais vigentes.

Importante: Se a peça desejada não estiver disponível no catálogo, entre em contato com nossa equipe de Pós-Vendas pelo WhatsApp (48) 99114-1595. Teremos prazer em ajudá-lo!

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”.

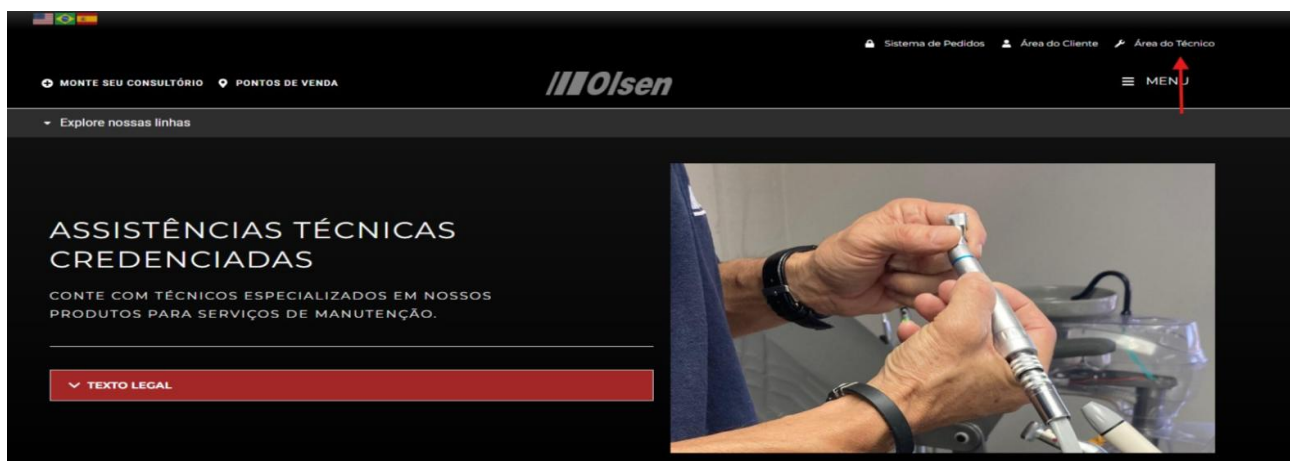


ÁREA DO TÉCNICO

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: **olsensa1**

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

LINHA ODONTOLÓGICA



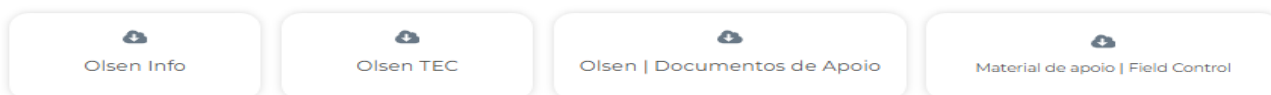
RAIOS-X



LINHA MÉDICA



DOCUMENTOS GERAIS



- **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 dos contatos abaixo:

Telefone Fixo: (48) 2106-6000

WhatsApp Central: (48) 99114-1595