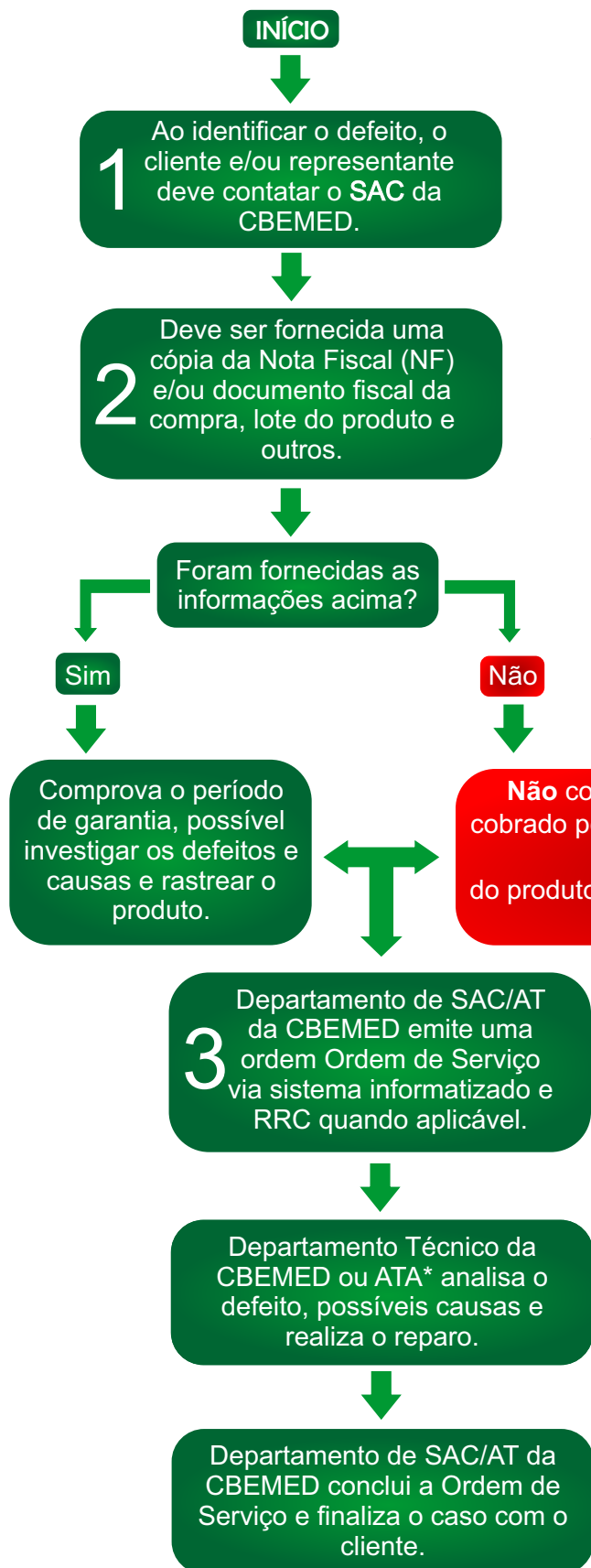


Fluxograma - Assistência Técnica CBEMED



1. Este contato deve ser direto com o departamento de AT/SAC da CBEMED, através dos caminhos: faleconosco@cbemed.com.br; sac@cbemed.com.br; vendas@cbemed.com.br, (11) 4496-7950 e pelo WhatsApp (11) 96488-5657. Em caso de chegar por outro departamento, o mesmo deve encaminhar ao SAC **imediatamente**.

2. **NF ou cupom fiscal** é o documento legal mínimo para comprovar a compra e o período de garantia* do produto. Através do **número de lote**, conseguimos rastrear o produto desde sua origem e, com isso, investigar as causas. Outros **documentos adicionais** como: fotos do produto, tipo de defeito, informações da rotulagem, nº de série do manômetro, até breves vídeos, se necessário, também poderão ser solicitados para melhor e mais completa análise.

Importante: para manômetros acima de 1 ano de uso, é necessário que o cliente nos envie também o laudo da verificação periódica anual, realizada por um órgão autorizado pelo INMETRO, conforme determina a Portaria 46/16 do INMETRO.

Não comprova o período de garantia, podendo o reparo ser cobrado pela CBEMED; como também, dificulta ou não possibilita a rastreabilidade do produto, prejudicando o atendimento do ocorrido. Aceitação do chamado fica a cargo da CBEMED.

3. Todas as tratativas de Assistência Técnica, devem ser registradas no sistema informatizado da CBEMED, ambiente Ordem de Serviço, como também as Reclamações de Clientes. Todo o histórico das ocorrências e conclusões são importantes para possibilitar as análises e tomadas de ações, buscando melhorias futuras em atendimento ao Sistema de Gestão da Qualidade.

IMPORTANTE: Para cumprimento integral dos Procedimentos da Qualidade, atendimento aos requisitos legais e o correto registro e tratamento das ocorrências, é fundamental que o fluxo acima seja respeitado. Temos de cumprir essa sistemática.

* Garantia contra defeitos de fabricação.

*ATA: Assistência Técnica Autorizada