

REGULAMENTOS DO PROCEDIMENTO DE GARANTIA

OMNICOMM

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

Este documento define as normas que regem o processo de Procedimento de Garantia de Empresa OMNICOMM.

O objetivo deste documento é estabelecer regras e padrões uniformes aplicáveis em todos os países de operação, a fim de garantir que o processo de serviço de garantia seja claro, transparente e conveniente para todos os participantes.

Os objetivos do Procedimento de Garantia são os seguintes:

- Garantir o processamento consistente dos casos de garantia em todas as regiões.
- Simplificar o manuseio de documentos e a elaboração de relatórios.
- Reduzir o tempo de processamento das solicitações e melhorar a qualidade do serviço.

2. REFERÊNCIAS

O procedimento de garantia refere-se aos seguintes documentos e instruções da empresa OMNICOMM:

Política de garantia: Define os termos, os períodos de garantia e princípios de serviço.

Critérios de aceitação de garantia: Especifica as regras para a classificação dos casos cobertos pela garantia.

Verificação inicial do produto: Método para diagnóstico inicial realizado pelo Parceiro ao receber uma solicitação do cliente.

Requisitos para materiais de foto e vídeo: Padrões para documentação de defeitos de produtos e resultados de inspeção por parceiros.

Relatório de diagnóstico: Formulários e instruções para documentar os resultados da inspeção.

Instruções de diagnóstico: Orientações passo a passo para a verificação dos equipamentos.

Valores de referência: Parâmetros de referência para avaliação da condição do produto.

Relatório de Avaliação Técnica: Documento que contém conclusões sobre a condição do produto, as causas da falha e as decisões sobre as solicitações de garantia.

Formulário de Devolução em Garantia: Formulário utilizado para o envio de equipamentos para diagnósticos aprofundados.

Relatório de Reclamação: Formulário submetido pelo Parceiro para apresentar um pedido de garantia.

Relatório de destruição: Confirma a destruição de equipamentos defeituosos; necessário para o processamento de substituições em garantia.

Todos os documentos listados estão disponíveis no [Centro de Recursos OMNICOMM](#). Recomendamos o uso das versões mais recentes disponíveis. Em caso de dúvidas, entre em contato com o gerente de vendas designado da empresa OMNICOMM ou com a equipe de suporte técnico da empresa OMNICOMM.

3. PARTICIPANTES DO PROCESSO E SEUS PAPÉIS

O processo de assistência em garantia envolve duas partes principais: a Parceiro e Empresa OMNICOMM. Cada parte é responsável por etapas específicas e garante uma interação tranquila ao longo de todo o processo.

O Parceiro atua como o principal ponto de contato para o cliente final. O Parceiro recebe solicitações de garantia, elabora descrições detalhadas dos problemas e fornece suporte ao cliente. O Parceiro realiza inspeções iniciais dos equipamentos para determinar se o problema pode ser resolvido sem a necessidade de acionar o procedimento de garantia. Após coletar a documentação e as informações necessárias, o Parceiro envia o pacote completo da solicitação à empresa OMNICOMM pelo endereço warranty_support@omnicomm.ltd. Durante o processamento da solicitação, o Parceiro mantém contato com o cliente e, se necessário, entra em contato com a empresa OMNICOMM para esclarecer detalhes.

A empresa OMNICOMM recebe e analisa a solicitação do Parceiro quanto à integridade e à exatidão das informações. Os especialistas da empresa OMNICOMM podem realizar exames técnicos para identificar as causas do mau funcionamento e decidir sobre o reparo, a substituição ou a recusa do atendimento em garantia. Ao longo de todo o processo, a empresa OMNICOMM orienta e apoia o Parceiro e organiza a logística para substituições em garantia, quando necessário.

4. PROCEDIMENTO DE GARANTIA PASSO A PASSO

Etapas 1. Solicitação de garantia

O Parceiro envia um e-mail warranty_support@omnicomm.ltd contendo uma descrição do problema e os seguintes documentos:

- Relatório de Reivindicação
- Relatório de Diagnóstico
- Fotos e/ou vídeos do produto

Etapa 2. Verificação das informações solicitadas

A empresa OMNICOMM verifica a integridade e a exatidão dos dados enviados. Caso sejam necessárias informações adicionais, estas serão solicitadas ao Parceiro.

- Caso sejam necessários diagnósticos mais aprofundados, prossiga para a Etapa 3.
- Caso contrário, prossiga para a Etapa 6.

Etapa 3. Solicitação de Envio de Produto

A empresa OMNICOMM notifica o Parceiro sobre a necessidade de enviar o Produto para um diagnóstico detalhado.

Etapa 4. Envio do produto para a empresa OMNICOMM

O Parceiro envia o Produto para o escritório designado da empresa OMNICOMM, incluindo:

- Relatório de Reivindicação
- Formulário de Devolução em Garantia

Etapa 5. Recebimento e Inspeção do Produto

A empresa OMNICOMM realiza inspeções visuais e técnicas do produto e documenta os resultados.

Etapa 6. Elaboração do Relatório de Avaliação Técnica

A empresa OMNICOMM emite um Relatório de Avaliação Técnica com conclusões baseadas nos resultados do diagnóstico.

Etapa 7. Notificação de Parceiro

A empresa OMNICOMM informa o Parceiro sobre a decisão:

- Se o caso for reconhecido como um caso de garantia e o produto não tiver sido previamente enviado ao escritório da empresa Omnicomm, prossiga para a Etapa 8.
- Se o caso for reconhecido como um caso de garantia e o produto já tiver sido enviado ao escritório da empresa Omnicomm, prossiga para a Etapa 10.
- Se o caso for reconhecido como não coberto pela garantia, prossiga para a Etapa 12.

Etapa 8. Solicitação de Relatório de Destruição

A empresa Omnicomm solicita um relatório de destruição ao parceiro.

Etapa 9. Submissão do Relatório de Destruição

O Parceiro envia o Relatório de Destruição para a empresa Omnicomm para receber uma substituição em garantia.

Etapa 10. Transferência do produto de substituição

A empresa Omnicomm providencia o envio do Produto em garantia.

Etapa 11. Aviso sobre os prazos de entrega

A empresa Omnicomm informa o Parceiro sobre os prazos e condições de entrega.

Etapa 12. Recomendações

A empresa OMNICOMM fornece ao Parceiro recomendações para resolver ou prevenir defeitos semelhantes no futuro.

Etapa 13. Encerramento do caso

A empresa Omnicomm fornece ao parceiro o Relatório de Avaliação Técnica e encerra o caso.