



Guia de Procedimentos

ATAB
Assistente Técnico
Autorizado BALMAK



CENTRO TÉCNICO INTEGRADO

Janeiro, 2024 | RV10

Santa Bárbara d'Oeste | SP | Brasil

Índice

1- Apresentação.....	03
2- Institucional (Missão, Visão e Valores)	04
3- Vantagens de se tornar um ATAB – Assistente Técnico Autorizado Balmak	05
4- Definindo a posição do Assistente Técnico Autorizado BALMAK (ATAB).....	05
5- Pré-requisitos e Obrigações ATAB.....	06
6- Política de Credenciamento.....	07
7- Peças de Reposição.....	07
8- Prestação de Serviços (em garantia, ou não)	08
a) Termo de Garantia.....	08
b) Cobertura da Garantia.....	11
9- Reembolso de Serviços Prestados na Garantia.....	11
a) Objetivo.....	11
b) Cobertura.....	11
c) Valor do Reembolso.....	12
d) Direito a Reembolso.....	13
e) Procedimentos e data para recebimento do Reembolso.....	13
10- Reembolso de Partes e Peças Aplicadas na Garantia.....	15
11- Pagamento de Serviços Prestados Fora da Garantia (instalação e deslocamento)	16
a) Procedimentos e data para pagamento de serviços fora da garantia.....	17
12- Procedimentos junto a BALMAK.....	18
a) Aquisição de Partes e Peças de Reposição.....	18
b) Aquisição de Kit 's de Partes e Peças de reposição.....	18
c) Orientação sobre procedimento para emissão de notas fiscais.....	19
d) Informações Complementares e Suporte Técnico.....	20
e) Programa da qualidade (sugestões e críticas)	20
13- Treinamento Técnico.....	21
a) Obtenção de treinamento	21
14- Descredenciamento.....	22
15- Anexos.....	23
a) Pedido de peças originais BALMAK.....	24
b) Relatório de Serviços Manutenção.....	25
c) Relatório de Serviços Instalação.....	26

1- Apresentação

O presente “**Guia de Procedimentos**” para Assistentes Técnicos Autorizados BALMAK, tem por finalidade definir e amparar os critérios adotados pela BALMAK, na escolha e credenciamento de empresas especializadas em serviços de assistência técnica, que possam bem representá-la junto aos clientes, usuários de seus produtos, bem como definir os procedimentos a serem adotados por essas empresas, no dia-a-dia junto a BALMAK. As empresas credenciadas serão referenciadas neste documento como **ATAB – Assistente Técnico Autorizado BALMAK**.

A BALMAK é atualmente o fabricante de balanças que mais cresce no Brasil. Nascida em 1993, a organização tem como meta estar sempre entre os primeiros, e esta posição vem se concretizando nos últimos anos com um crescimento que a coloca num patamar de importância sem igual no mercado.

Qualidade de ponta, tecnologia e busca incessante por uma administração de vanguarda: estes são os ingredientes principais do sucesso da BALMAK! A excelência no relacionamento com colaboradores, parceiros, clientes e fornecedores tem produzido resultados sólidos, ano após ano.

A BALMAK oferece balanças para uso comercial e em automação comercial, uso industrial, uso médico-hospitalar e também doméstico, além de impressores de etiquetas. São produtos com tecnologia de ponta e produção atualizada, num extenso mix de soluções, todos aprovados pelo INMETRO.

O crescimento da BALMAK, bem como sua renomada linha de produtos, exigem da empresa e de toda a rede autorizada, uma maior organização e preparo, principalmente no que diz respeito ao conhecimento dos produtos e dos procedimentos, para o atendimento ao cliente BALMAK.

Para tanto, apresentamos este exclusivo e detalhado **Guia de Procedimentos**, que reúne a maioria das informações necessárias para que a BALMAK e seus ATAB 's trabalhem em alto nível junto ao mercado de atuação em que nos encontramos.

Cordialmente,

Hugo Della Rosa

Diretor de Operações – COO

Santa Bárbara d'Oeste, estado de São Paulo, janeiro de 2024

2 - Institucional (Missão, Visão e Valores)

Missão

Fornecer produtos e serviços relacionados às necessidades de pesagem aos diversos mercados (e seus segmentos) atendidos pela BALMAK, com o compromisso de criar valor e atender aos interesses de seus clientes, fornecedores, acionistas, colaboradores, sociedade em geral e da própria BALMAK.

Visão

Ser a melhor indústria brasileira de pesagem ampliando progressivamente sua participação no mercado, atuando de forma segura, eficiente, rentável e sustentável.

Valores

A BALMAK pauta sua atuação por princípios que sustentam todo o seu modelo organizacional. Ao longo do tempo alguns valores básicos foram associados à cultura da empresa, definindo seu núcleo de identidade corporativa, se consolidando como alicerces sobre os quais a BALMAK construiu seu modo de agir e de se relacionar:

A humanidade - respeitamos em primeiro lugar o ser humano.

A ética e o respeito às leis.

Transparência e integridade - Sempre seremos francos, e honraremos acordos pré-estabelecidos. Falaremos o que acreditamos e faremos o que dizemos.

Inovação – Desafiamos o pensamento convencional, exploramos novas tecnologias e ideias.

Trabalho em equipe - Venceremos trabalhando como uma única empresa, uma única família. Nossas forças estão no nosso pessoal altamente qualificado e na nossa diversidade.

Política da Qualidade

Atingir continuamente resultados consistentemente melhores em termos de Satisfação do Cliente com produtos e serviços. Indicadores confiáveis serão empregados para gestão do negócio. Processos e pessoas têm sido, e sempre serão, a chave para a excelência nos resultados.

3 - Vantagens de se tornar um ATAB - Assistente Técnico Autorizado Balmak

- ☐ Aquisição de conhecimento global sobre a linha de produtos BALMAK;
- ☐ Aquisição de apostilas (de literatura técnica completa com informações e roteiros de relacionamento, serviços, manutenção e calibração para atendimento de toda a linha de produtos da Balmak) + software aplicativo DFS | Dynamic Friendly Software e seu pacote completo de aplicativos gratuitos com DGI/RGI/LBS;
- ☐ Habilitação da autorizada a categoria de ATAB, podendo realizar serviços de instalação, configuração e manutenção em redes de balanças ÓRION e automação comercial, recebendo assim pelo deslocamento e serviços prestados;
- ☐ Direito as condições especiais de aquisição de peças, com descontos que vão de 25% a 40%;
- ☐ Divulgação da autorizada no site da BALMAK com o selo** de ATAB;
- ☐ Divulgação da autorizada no livreto da Rede de Suporte Técnico Autorizado BALMAK, com o selo** de ATAB;

4 - Definindo a posição do Assistente Técnico Autorizado BALMAK (ATAB)

O ATAB é o Assistente Técnico Autorizado BALMAK, prestador de serviço terceirizado, credenciado através de contrato para atender aos clientes da BALMAK nos assuntos de ordem técnica, e possui importância fundamental no relacionamento da BALMAK com o mercado.

Os ATAB's formam a Rede de Suporte Técnico Autorizado BALMAK, e serão classificados da seguinte forma:

☐ **ATAB - Assistente Técnico Autorizado BALMAK**

Consiste numa assistência técnica, que realizará os seguintes serviços técnicos:

- Realizará serviços técnicos gerais em toda a linha gerais em toda a linha, principalmente em pós-venda (manutenção), e frequentemente no balcão da autorizada.
- Realizará serviços técnicos gerais em toda a linha, em pré-venda (instalação) e pós-venda (manutenção), e poderá atender no balcão ou no local de instalação (verificar condições para deslocamento neste Guia de Procedimentos).
- Realizará instalação e configuração de redes de balanças, em automação comercial, sendo qualificado para isso e recebendo pagamento conforme tabela fixa, por seus serviços.

5 - Pré-requisitos e Obrigações do ATAB

Para que uma assistência técnica de balanças venha a ser considerada **ATAB**, torna-se necessário que os seguintes pré-requisitos sejam atendidos.

Pré-requisitos para o ATAB:

1. Tratar-se de empresa jurídica regularmente constituída e estabelecida.
2. Possuir autorização de funcionamento emitida pelo INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia e Qualidade Industrial, ou órgão delegado pelo mesmo (IPEM 's estaduais).
3. Possuir área de oficina e ferramental adequado, segundo as regras estabelecidas pela autorização do INMETRO, acima indicada.
4. Possuir corpo técnico próprio, constituído por empregados regularmente registrados, ou sócios da empresa.
5. Possuir telefone, fax, endereço eletrônico (e-mail) e acesso à Internet.
6. Dispor-se à:
 - Acatar e executar as orientações da BALMAK.
 - Prestar esclarecimentos sobre os serviços executados, quando solicitado.
 - Manter seu corpo técnico treinado e atualizado nos produtos BALMAK.
 - Receber os representantes da BALMAK, prestando-lhes todos os esclarecimentos solicitados.

Obrigações do ATAB:

1. O ATAB deverá atender aos produtos BALMAK independentemente da origem de aquisição pelo cliente usuário, respeitando as condições previstas no “Termo de Garantia”.
2. Utilizar somente material de reposição original da BALMAK, ou por ela indicado.
3. Praticar preços de peças e serviços compatíveis com a Política de Preços divulgada pela BALMAK.
4. Zelar pela marca BALMAK.
5. Manter o corpo de técnicos devidamente atualizados com relação aos novos produtos e ou reciclagens que são realizadas periodicamente pela BALMAK.

6 - Política de Credenciamento

O credenciamento de ATAB's é realizado exclusivamente pela BALMAK. Nenhuma outra empresa poderá credenciar uma assistência técnica ao posto de ATAB, que não seja a BALMAK.

Para efeito de credenciamento, serão considerados:

- ☐ Idoneidade comercial da empresa candidata;
- ☐ Qualidade do relacionamento com os clientes locais e com a BALMAK;
- ☐ Atendimento dos “*Pré-requisitos e Obrigações do Assistente Técnico Autorizado BALMAK (ATAB)*”;
- ☐ Região de atuação pretendida, em consideração aos demais ATAB's já atuantes na mesma área.

A indicação para credenciamento poderá ser feita:

- ☐ Pelo representante BALMAK
- ☐ Pelo revendedor BALMAK
- ☐ Pelo cliente final (usuário) BALMAK
- ☐ Através do Site www.balmak.com.br

A análise, e aprovação, dessa indicação será do CTI (Centro Técnico Integrado).

Toda empresa prestadora de serviços de assistência técnica em balanças ou similares, desde que atenda aos requisitos exigidos, poderá ser candidata à ATAB, bastando para isso acessar nosso site a preencher o questionário na seção “Torne-se um ATAB”, no menu SUPORTE.

A BALMAK não impõe vínculo de exclusividade na prestação de serviços pelo ATAB, porém, exige o cumprimento das regras estabelecidas neste manual, sob pena de desc credenciamento, conforme condições descritas em “*Desc credenciamento*”.

No ato do credenciamento, o ATAB terá o direito de aquisição de um kit de peças com desconto de 40%, independente do valor da compra.

7 - Peças de Reposição

Os ATAB's terão acesso à aquisição de peças de reposição em condições especiais, de forma a viabilizar a manutenção de estoques reguladores em suas oficinas e o pronto atendimento aos clientes usuários. O preço das peças será sempre o apresentado na “Tabela de Preços de Peças Originais BALMAK”, sobre os quais serão aplicados os descontos pertinentes, conforme contrato de credenciamento do ATAB, para com a BALMAK.

O material aplicado dentro das condições de garantia será repostado, sem ônus. Para tanto, deverão ser observadas as orientações relativas ao preenchimento de “*Relatórios de serviço*”.

Importante: A BALMAK não defende a reparação de nenhum dos componentes presentes em seus produtos. A BALMAK sugere a substituição – em garantia ou não – por uma nova peça. Em caso de reparação da peça (e não substituição por nova), a BALMAK solicita que esta atividade seja EXPRESSA e CLARAMENTE comunicada ao proprietário do produto com vício de qualidade.

Envio de peças à BALMAK

Toda e qualquer peça enviada a BALMAK deverá seguir as seguintes instruções:

- ☐ Equipamentos: acondicionados na embalagem original e própria do equipamento, para a proteção contra choques.
- ☐ Subconjuntos eletrônicos: cada placa acondicionada em plástico-bolha antiestático e posteriormente em caixa de papelão com proteção para evitar que as placas choquem-se entre si durante o transporte.
- ☐ Relatório de falhas: cada equipamento e/ou subconjunto deverá ser enviado acompanhado de um breve relatório, que identifica as falhas do item, e facilita e agiliza o atendimento.

A BALMAK não atua através de empréstimo de peças para a solução de casos junto aos ATAB's. No entanto, casos excepcionais poderão receber tratamento diferenciado, a critério do CTI da BALMAK.

8 - Prestação de Serviço (em garantia, ou não)

Os produtos da BALMAK são acompanhados de um livreto contendo informações completas e atualizadas sobre a REDE DE SUPORTE TÉCNICO AUTORIZADO BALMAK, em todo o Brasil. Os mesmos dados estão presentes no site da BALMAK, na seção Encontre um ATAB para atendimento, no menu SUPORTE.

O ATAB poderá receber um produto e realizar a prestação de serviço – em garantia ou não – quando:

- ☐ Diretamente procurado por um cliente da BALMAK;
- ☐ Através de mensagem recebida pelo CTI (Centro Técnico Integrado) da BALMAK através de e-mail, telefone, celular ou fax.

Importante: Somente terão direito ao ressarcimento (pagamento da mão de obra relativa à prestação de serviços), os serviços realizados e informados à BALMAK, através do envio do “*Relatório de Serviços*” ao CTI.

a) Termo de Garantia

Para todo atendimento em garantia, o ATAB deverá solicitar cópia do termo abaixo, seja para 12 meses ou 18 meses (apenas exemplo), com os campos devidamente preenchidos. O Termo de Garantia segue juntamente de todos os produtos da BALMAK, já nas primeiras páginas do Manual do Usuário. Os dados para preenchimento deverão ser obtidos da Nota Fiscal de compra do equipamento (por parte do cliente usuário), cuja cópia deverá obrigatoriamente acompanhar o certificado para comprovação.

Certificado de garantia

Modelo: _____ Opcionais inclusos: _____ Nro de série: _____

Data da compra (consumidor final): ____/____/____ Nro da nota fiscal de venda: _____

Nome do comprador (consumidor final): _____

CPF: _____ Cidade: _____ UF: _____ CEP: _____

Este equipamento é garantido contra eventuais vícios de qualidade de materiais e/ou fabricação, se consideradas as condições estabelecidas no Manual do Usuário, pelo período de 12 meses, a partir da data da Nota Fiscal de venda ao consumidor final e compreenderá a substituição de peças e mão-de-obra no reparo de vícios de qualidade devidamente constatados como sendo de origem na fabricação. Tanto a constatação dos vícios de qualidade, como os reparos necessários serão providos por um ATAB ou ATAB AVANÇADO (Assistente Técnico Autorizado Balmak) que se encontre mais próximo do local de instalação do equipamento.

Termos e condições

Tipo da Garantia

GARANTIA TIPO BALCÃO! Caso o equipamento necessite de algum reparo durante o período de garantia, o consumidor final estará isento de quaisquer despesas com serviços (mão de obra) e materiais necessários ao perfeito funcionamento do equipamento, exceto despesas provenientes de transporte do mesmo, bem como deslocamentos técnicos.

Uso da Garantia

Para efeito de garantia, apresente o Certificado de Garantia devidamente preenchido e a Nota Fiscal de compra do equipamento contendo – obrigatoriamente – o número de série do produto adquirido, constante da nota fiscal de compra. Caso não conste, exija do vendedor para assegurar o seu direito.

A garantia fica automaticamente inválida se:

- O equipamento não for instalado e utilizado conforme as instruções contidas neste manual.
- O equipamento tiver sofrido danos por acidentes ou agentes da natureza, maus tratos, descuido, ligação à rede elétrica imprópria, exposição a agentes químicos e/ou corrosivos, presença de água ou insetos no seu interior, utilização em desacordo as instruções deste manual ou ainda por alterações, modificações ou consertos feitos por pessoas ou entidades não credenciadas pela Balmak.
- Houver substituição de peças originais por não originais (similares), incluindo a fonte externa (conversor AC/DC).
- Houver remoção e/ou alteração do número de série ou da placa de identificação, bem como lacre e selos do IPEM e INMETRO, presentes no equipamento.
- Constatada adulteração ou rasuras no Certificado de Garantia ou espirada a vigência do período de garantia.

A garantia não cobre:

- Despesas com instalação do equipamento realizada pela Balmak ou ATAB (Assistente Técnico Autorizado Balmak).
- Despesas com mão-de-obra, materiais, peças e adaptações necessárias à preparação do local para a instalação do equipamento, ou seja, rede elétrica, tomadas, cabos de comunicação, conectores, suportes mecânicos, aterramento, etc.
- Reposição de peças pelo desgaste natural, como teclado, prato de pesagem, painéis, gabinete, bem como

a mão-de-obra utilizada na aplicação das peças e as consequências advindas destas ocorrências.

Equipamentos ou peças que tenham sido danificadas em consequência de acidentes de transporte ou manuseio, amassamentos, riscos, trincas ou atos e efeitos de catástrofe da natureza.

- Falhas no funcionamento do equipamento decorrentes de problemas no abastecimento elétrico.
- Remoção, embalagem, transporte e seguro do equipamento para conserto.

Despesas relativas ao atendimento no local de instalação do equipamento, tais como, transporte de ida e volta; deslocamento, tempo de viagem, refeições e estada do(s) técnico(s), acrescidas dos impostos incidentes e taxas de administração.

Observações:

- Em nenhum caso a Balmak poderá ser responsabilizada por perda de produtividade ou danos diretos ou indiretos, reclamações de terceiros, paralisações ou ainda quaisquer outras perdas ou despesas, incluindo lucros cessantes, provenientes do fornecimento. Se, em razão de lei ou acordo, a Balmak vier a ser responsabilizada por danos causados ao cliente, o limite global de tal responsabilidade será equivalente a 5% do valor do equipamento, ou da parte do equipamento que tiver causado o dano, à vista das características especiais do fornecimento.
- A Balmak não autoriza nenhuma pessoa ou entidade a assumir, por sua conta, qualquer outra responsabilidade relativa à garantia de seus produtos além das aqui explicitadas.
- Peças e/ou acessórios que forem substituídos em garantia serão de propriedade da Balmak.
- Quando houver bateria interna, a garantia da bateria será de 180 dias.
- Este Certificado de Garantia é válido para equipamentos vendidos e instalados no território brasileiro.
- Em caso de necessidade de reparo, utilize apenas a Rede de Suporte Técnico Autorizado Balmak. Encontre nossos ATABs e ATABs AVANÇADOS no guia que segue dentro da embalagem do produto, ou, em nosso site através do menu suporte.
- Eventuais dúvidas quanto às condições de garantia deverão ser tratadas diretamente com a Balmak.

Declaro ter recebido todas as informações e conteúdos acima descritos.

Assinatura Cliente

Nome do Cliente

Data

Balmak Indústria e Comércio Ltda
CNPJ 66.835.281/0001-00
0800 771 79 81 | dpv@balmak.com.br
www.balmak.com.br

Certificado de garantia

Modelo: _____ Opcionais inclusos: _____ Nro de série: _____

Data da compra (consumidor final): ____/____/____ Nro da nota fiscal de venda: _____

Nome do comprador (consumidor final): _____

CPF: _____ Cidade: _____ UF: _____ CEP: _____

Este equipamento é garantido contra eventuais vícios de qualidade de materiais e/ou fabricação, se consideradas as condições estabelecidas no Manual do Usuário, pelo período de 18 meses, a partir da data da Nota Fiscal de venda ao consumidor final e compreenderá a substituição de peças e mão-de-obra no reparo de vícios de qualidade devidamente constatados como sendo de origem na fabricação. Tanto a constatação dos vícios de qualidade, como os reparos necessários serão providos por um ATAB ou ATAB AVANÇADO (Assistente Técnico Autorizado Balmak) que se encontre mais próximo do local de instalação do equipamento.

Termos e condições

Tipo da Garantia

GARANTIA TIPO BALCÃO! Caso o equipamento necessite de algum reparo durante o período de garantia, o consumidor final estará isento de quaisquer despesas com serviços (mão de obra) e materiais necessários ao perfeito funcionamento do equipamento, exceto despesas provenientes de transporte do mesmo, bem como deslocamentos técnicos.

Uso da Garantia

Para efeito de garantia, apresente o Certificado de Garantia devidamente preenchido e a Nota Fiscal de compra do equipamento contendo – obrigatoriamente – o número de série do produto adquirido, constante da nota fiscal de compra. Caso não conste, exija do vendedor para assegurar o seu direito.

A garantia fica automaticamente inválida se:

- O equipamento não for instalado e utilizado conforme as instruções contidas neste manual.
- O equipamento tiver sofrido danos por acidentes ou agentes da natureza, maus tratos, descuido, ligação à rede elétrica imprópria, exposição a agentes químicos e/ou corrosivos, presença de água ou insetos no seu interior, utilização em desacordo as instruções deste manual ou ainda por alterações, modificações ou consertos feitos por pessoas ou entidades não credenciadas pela Balmak.
- Houver substituição de peças originais por não originais (similares), incluindo a fonte externa (conversor AC/DC).
- Houver remoção e/ou alteração do número de série ou da placa de identificação, bem como lacre e selos do IPEM e INMETRO, presentes no equipamento.
- Constatada adulteração ou rasuras no Certificado de Garantia ou espirada a vigência do período de garantia.

A garantia não cobre:

- Despesas com instalação do equipamento realizada pela Balmak ou ATAB (Assistente Técnico Autorizado Balmak).
- Despesas com mão-de-obra, materiais, peças e adaptações necessárias à preparação do local para a instalação do equipamento, ou seja, rede elétrica, tomadas, cabos de comunicação, conectores, suportes mecânicos, aterramento, etc.
- Reposição de peças pelo desgaste natural, como teclado, prato de pesagem, painéis, gabinete, bem como

a mão-de-obra utilizada na aplicação das peças e as consequências advindas destas ocorrências.

Equipamentos ou peças que tenham sido danificadas em consequência de acidentes de transporte ou manuseio, amassamentos, riscos, trincas ou atos e efeitos de catástrofe da natureza.

- Falhas no funcionamento do equipamento decorrentes de problemas no abastecimento elétrico.
- Remoção, embalagem, transporte e seguro do equipamento para conserto.

Despesas relativas ao atendimento no local de instalação do equipamento, tais como, transporte de ida e volta; deslocamento, tempo de viagem, refeições e estada do(s) técnico(s), acrescidas dos impostos incidentes e taxas de administração.

Observações:

- Em nenhum caso a Balmak poderá ser responsabilizada por perda de produtividade ou danos, danos diretos ou indiretos, reclamações de terceiros, paralisações ou ainda quaisquer outras perdas ou despesas, incluindo lucros cessantes, provenientes do fornecimento. Se, em razão de lei ou acordo, a Balmak vier a ser responsabilizada por danos causados ao cliente, o limite global de tal responsabilidade será equivalente a 5% do valor do equipamento, ou da parte do equipamento que tiver causado o dano, à vista das características especiais do fornecimento.
- A Balmak não autoriza nenhuma pessoa ou entidade a assumir, por sua conta, qualquer outra responsabilidade relativa à garantia de seus produtos além das aqui explicitadas.
- Peças e/ou acessórios que forem substituídos em garantia serão de propriedade da Balmak.
- Quando houver bateria interna, a garantia da bateria será de 180 dias.
- Este Certificado de Garantia é válido para equipamentos vendidos e instalados no território brasileiro.
- Em caso de necessidade de reparo, utilize apenas a Rede de Suporte Técnico Autorizado Balmak. Encontre nossos ATABs e ATABs AVANÇADOS no Guia que segue dentro da embalagem do produto, ou, em nosso site através do menu suporte.
- Eventuais dúvidas quanto às condições de garantia deverão ser tratadas diretamente com a Balmak.

Declaro ter recebido todas as informações e conteúdos acima descritos.

Assinatura Cliente

Nome do Cliente

Data

Balmak Indústria e Comércio Ltda
CNPJ 66.835.281/0001-00
0800 771 79 81 | dpv@balmak.com.br
www.balmak.com.br

b) Cobertura da Garantia

O certificado de garantia que acompanha os produtos da BALMAK descreve as condições em que a garantia é concedida. Entende-se como “garantia”, o compromisso da BALMAK em resolver qualquer vício de qualidade que o produto venha a apresentar, em decorrência de falha eventual no processo ou nos materiais utilizados em sua fabricação e, por consequência, de responsabilidade exclusiva da BALMAK. Assim, as condições de garantia não acobertam serviços extras necessários à instalação e ou manutenção do equipamento, decorrentes de falhas causadas pela utilização ou condições de instalação, avarias causadas pelo transporte, caso fortuito, acidentes, agentes da natureza ou outra causa qualquer, não atribuível a este **Guia de Procedimentos**.

Os serviços prestados pelo ATAB dentro das condições de garantia estarão sujeitos a reembolso pela BALMAK. Concessões de caráter comercial do tipo: instalação gratuita, atendimento no local de instalação, atendimento em horário extraordinário ou fins de semana, modificações e/ou atualização de equipamentos, instalação e/ou diagnóstico de problemas com “softwares” ou ainda, treinamento operacional no equipamento ou software aplicativo fornecido pela BALMAK, não fazem parte do escopo da garantia, não estando portanto, sujeitos a reembolso. Tais despesas deverão ser objeto de combinação prévia do ATAB com o cliente usuário.

As condições de atendimento em garantia devem estar compreendidas e disponíveis para esclarecimento ao cliente usuário, em todos os ATAB 's.

9 - Reembolso de Serviços Prestados na Garantia

a) Objetivo

Remunerar os serviços prestados por Assistentes Técnicos Autorizados BALMAK – ATAB 's, em produtos fornecidos pela BALMAK, que apresentarem falhas de funcionamento, dentro do período de garantia especificado pela BALMAK.

b) Cobertura

Estará sujeito a remuneração, toda atividade coberta pela garantia BALMAK efetuada pelo ATAB – desde que a os serviços realizados sejam informados à BALMAK, através do envio do “*Relatório de Serviços*” ao CTI. Somente a mão de obra aplicada pelo ATAB na normalização do funcionamento do equipamento será objeto de ressarcimento por parte da BALMAK.

Não serão considerados: deslocamento, hospedagem e despesas diversas com técnicos, combustível e horários extraordinários. Tais despesas adicionais deverão ser tratadas diretamente entre o ATAB e o cliente

usuário do equipamento, conforme previsto no termo de garantia. Havendo necessidade da utilização de peças ou placas eletrônicas para normalização do funcionamento dos equipamentos, deverá o ATAB valer-se do material de seu estoque para o reparo, enviando, posteriormente, o material danificado à BALMAK, com identificação no “*Relatório de Serviços*”, que após análise irá repô-lo por material idêntico, novo e em perfeito funcionamento, sem ônus ao ATAB. Erros cometidos pelo ATAB na análise das condições de garantia dos equipamentos (tipo de falha e/ou condição de uso) devido à falta de treinamento e/ou realização dos treinamentos de atualização, serão de sua inteira responsabilidade. Para os casos em que houver dúvidas nessa análise, recomenda-se a consulta prévia ao CTI, sobre assunto em questão.

Na hipótese de compromisso de prestação de serviços de instalação ou mesmo manutenção no estabelecimento do cliente usuário, assumido pela BALMAK, cuja execução seja imputada ao ATAB da localidade, a remuneração desses serviços será combinada entre a BALMAK e o ATAB em questão, e fica alienada ao capítulo “*Pagamento de Serviços Prestados Fora da Garantia (instalação e deslocamento)*” deste **Guia de Procedimentos**.

Importante: Os modelos de balanças para uso doméstico ACTLIFE possuem garantia de 1 ano e não devem ser reparados pelo ATAB, devendo ser imediatamente enviados ao CTI da BALMAK para análise, e possível substituição por novo equipamento – caso apresentem falhas provenientes de fabricação e/ou materiais de responsabilidade da BALMAK.

c) Valor do Reembolso

O reembolso dos serviços prestados em garantia se dará através do pagamento de valor definido para tal fim, por equipamento, conforme tabela abaixo:

Produtos eletrônicos e/ou híbridos

Segmento de atuação	Linha ou modelo de produto	Valor de pagamento
Automação Comercial	Órion, BCK-30	R\$ 60,00
Comercial	E-Line, ONE	R\$ 54,00
Industrial	MC	R\$ 54,00
Industrial	Linha K, BK-Inox, BK-Carbono, BK-Híbrida, BK-Plataforma	R\$ 66,00
Médico-Hospitalar	ELP-25BB e BK-FM	R\$ 54,00
Médico-Hospitalar	New e Premium BK-F/FA, BKH	R\$ 66,00
Uso doméstico	ACTLIFE	R\$ 0,00

Produtos mecânicos

Segmento de atuação	Linha ou modelo de produto	Valor de pagamento
Comercial	Balança “63”	R\$ 66,00
Industrial	Balanças “101”, “104”, “112” e “115”	R\$ 66,00
Médico-Hospitalar	Balanças “111”, “109” e “104A”	R\$ 66,00
Uso doméstico	ACTLIFE	R\$ 0,00

d) Direito a Reembolso

Somente terão direito a reembolso de serviços prestados na garantia, as empresas credenciadas como ATAB e cujo atendimento tenha sido efetuado mediante orientações deste **Guia de Procedimentos**. Se a qualquer instante for constatado que fora cobrado atendimento em garantia do cliente e solicitado reembolso junto a BALMAK de um mesmo serviço prestado, ou, enviado solicitação de reembolso em duplicidade ao CTI, tais procedimentos ocasionarão na extinção do Direito a Reembolso e consequente descredenciamento do ATAB.

e) Procedimentos e data para recebimento do Reembolso**Do Assistente Técnico Autorizado BALMAK – ATAB**

Ao receber o equipamento para reparo, exigir a apresentação do Termo de Garantia devidamente preenchido e da Nota Fiscal de Compra, ao cliente usuário. Providenciar cópia desses documentos, pois serão necessários para comprovação da garantia. Caso tais documentos não sejam apresentados, a condição do atendimento em garantia ficará sujeita a identificação do prazo de garantia a partir de uma consulta efetuada diretamente a BALMAK, que considerará a data emissão da Nota Fiscal de venda ao seu revendedor para tal. Ao efetuar o reparo, verificar se a causa provável da falha refere-se de fato ao produto ou decorre de mau uso na aplicação do produto. Lembrar que o “Termo de Garantia” prevê diversas situações para as quais não se aplica garantia.

Relatório de Serviços

É o registro do atendimento! O “*Relatório de Serviços*” de Serviços é o documento utilizado para o registro de todo o histórico do atendimento técnico efetuado. Desta forma é imprescindível que as informações ali contidas sejam corretamente registradas. Este registro visa salvaguardar a responsabilidade do ATAB quando da reclamação de usuários. A ausência e/ou erro nesse preenchimento transfere para o ATAB toda a responsabilidade nos eventuais casos em que ocorram discordâncias. Sempre devem ser preenchidos os seguintes itens:

- ☐ características do equipamento: modelo, capacidade e número de série;

- ☐ falha apresentada e solução apresentada para a sua correção;
- ☐ identificação de todas as peças utilizadas no atendimento (novas e/ou a base de troca) com a indicação de códigos e valores conforme Tabela de Preços de Peças Originais Balmak;
- ☐ nome legível, RG e assinatura: do técnico do ATAB que efetuou o reparo, e do cliente usuário ou revendedor do equipamento, no “Relatório de Serviços”.

O envio dos “Relatórios de Serviços” devem OBRIGATORIAMENTE ser feito apenas de duas formas:

1ª forma: Quando a prestação de serviço envolver troca de peça(s), CASO O ATAB NÃO TENHA PEÇA NOVA EM ESTOQUE PARA SUBSTITUIR A PEÇA COM DEFEITO DE FABRICAÇÃO, é necessário que o “Relatórios de Serviços” seja enviado para Balmak, via correio, junto da NF que comprova a garantia do equipamento, junto do certificado de garantia e junto da(s) peça(s).

Observação: os materiais substituídos nos reparos passarão a ser de propriedade da BALMAK, que a eles dará o destino que lhe convir. A remessa do material é necessária para reposição dos estoques do ATAB.

2ª forma: Quando a prestação de serviços NÃO envolver troca de peça(s), o ATAB pode enviar o “Relatórios de Serviços” para a Balmak, via correio ou via e-mail, desde que junto da NF que comprova a garantia do equipamento e junto do certificado de garantia.

Observação: recomendamos a consulta ao departamento Fiscal para o esclarecimento sobre prazos e regras para a emissão de notas fiscais.

Todos os “Relatórios de Serviços” deverão estar OBRIGATORIAMENTE assinados pelo responsável pelo atendimento, bem como pelo cliente usuário do equipamento. Os documentos passarão por análise, e posterior aprovação no CTI da BALMAK. É imprescindível que o ATAB numere e date os Relatórios de Serviço, sequencialmente.

Observação:

A BALMAK enviará de forma clara e expressa a aprovação para os “Relatórios de Serviços”, citando as numerações, e seu valor total para reembolso. Ao recebê-lo, emitir “Nota Fiscal de Serviços”, no valor definido e aprovado, com vencimento para o dia 25 do mês subsequente, contra a BALMAK, enviando-a via correio aos cuidados do CTI (Centro Técnico Integrado). Os números dos “Relatórios de Serviço” deverão constar no corpo da “Nota Fiscal de Serviços”. Recomenda-se que as notas fiscais de serviços e mesmo os “Relatórios de Serviços”, sejam enviadas, via correio, acompanhadas Aviso de Recebimento (AR), como forma de evitar extravios.

A BALMAK fará o fechamento de conta de cada ATAB no vigésimo dia útil de cada mês através de conciliação de créditos obtidos através de prestação de serviços e débitos da aquisição de peças, e efetuará o pagamento

ou cobrança sobre o saldo, através de “Nota Fiscal de Serviços”, no dia 25 do mês posterior à realização dos lançamentos.

Informação importante sobre Nota Fiscal de Serviços: em acordo com a portaria 12/2001, peças ou produtos não podem ser enviados à BALMAK acompanhados de NF’s de Serviços. Estas são exclusivamente para pagamento dos serviços realizados pelo ATAB. Para o procedimento de remessa de itens à fábrica, o emissor da Nota Fiscal deve possuir a Nota Fiscal modelo 1.

Da BALMAK

Ao receber o “*Relatório de Serviços*” do ATAB, serão conferidos detalhadamente os dados e documentos relativos a cada atendimento. Havendo discordância quanto às informações ou documentos serão excluídos aqueles processos sobre os quais pairam dúvidas. Estando todos os dados corretos, será aprovado o “*Relatório de Serviços*” e devolvida a informação com aprovação plena do mesmo, ao ATAB. Havendo aprovação parcial dos “*Relatórios de Serviços*”, o ATAB deverá emitir Nota Fiscal de Serviços apenas no valor aprovado.

A Nota Fiscal de Serviços do ATAB será confrontada com o valor aprovado previamente. Se aprovada, será liberada para pagamento na data prevista. Havendo qualquer discordância, a BALMAK contatará o ATAB para esclarecimento, ou devolverá a Nota Fiscal.

10 - Reembolso de Partes e Peças Aplicadas na Garantia

Todos os materiais aplicados nos atendimentos em garantia serão repostos pela BALMAK ao ATAB, sem ônus, desde que não apresentem inconformidades tais como: sinais de má utilização, dano provocado por fatores sem cobertura pelas condições de garantia, ou ainda danos causados durante o envio a BALMAK, devido a más condições de embalagem. Nesses casos, o material estará sujeito ao cancelamento da garantia, cobrança dos serviços de reparo ou mesmo, devolução “no estado”.

Restrição: No caso de o CTI ter detectado qualquer tipo de inconformidade (supracitada) na parte ou peça reclamada em garantia, será emitido um LAUDO TÉCNICO certificando a NÃO-GARANTIA do material recebido para troca. Em seguida será enviado para aprovação por parte do ATAB, com assinatura e carimbo. Uma vez aprovado poderá retornar ao ATAB com a devida cobrança, informada no LAUDO TÉCNICO. Se não aprovado, a parte ou peça passará a ser de propriedade da BALMAK, que dará o destino que lhe convir.

Como enviar suas peças (em garantia) à BALMAK: Sedex ou PAC ou transportadora a cobrar (Sedex se urgente, PAC se rotineiro – para peças pequenas. No caso de equipamentos ou partes e peças grandes e/ou pesadas, utilizar sempre transportadora).

Como a BALMAK realizará a reposição de suas peças (em garantia): Sedex ou PAC ou transportadora, pago pela BALMAK (dependendo da velocidade de retorno esperada pelo ATAB, combinada com o atendimento no CTI, e também do tamanho e peso do material).

Importante: Se a peça e/ou equipamento recebido para manutenção pelo CTI da BALMAK estiver em bom estado (original de fábrica) e puder ser reparado, será avaliado e deverá ser devolvido (funcional, e reparado) ao ATAB.

11 - Pagamento de Serviços Prestados Fora da Garantia (instalação e deslocamento)

O ATAB poderá realizar instalações, deslocamentos e serviços, combinando com a BALMAK ou diretamente com o próprio cliente usuário os preços a serem praticados neste tipo de prestação de serviços.

A BALMAK não cobre deslocamentos no período de garantia ou fora da garantia. A BALMAK não cobre serviços (mão de obra) realizados nos clientes usuários de seus produtos, no período fora da garantia.

A BALMAK, no entanto, poderá cobrir os serviços de instalação e deslocamento para a linha ÓRION (e seus aplicativos), conforme tabela pública a seguir – SOMENTE quando previamente combinado entre a BALMAK, o cliente usuário e o ATAB em proposta aprovada, e assinada:

Tipo de serviço	Descrição detalhada	Valor de pagamento
Primeira instalação	Uma unidade de balança ÓRION (modelo Ethernet ou Wi-Fi), mais uma unidade de software aplicativo DFS, instalados de forma integrada	R\$ 300,00 / und
Demais instalações*	Ponto adicional com uma unidade de balança ÓRION (ampliação da rede inicial)	R\$ 35,00 / und
Deslocamento**	Somente a partir de 50km de distância do ponto inicial (onde se localiza o ATAB).	R\$ 1,00 / km

*Ex: Para a instalação de uma rede com 8 balanças será pago ao ATAB R\$ 300,00 + 7x R\$ 35,00, totalizando R\$ 545,00.

**O Deslocamento somente é autorizado com negociação prévia, e expressa aprovação.

Após a instalação, caso o cliente usuário solicite a visita do ATAB, deverá ser combinado taxa de visita entre o cliente usuário e o ATAB.

a) Procedimentos e data para pagamento de serviços fora da garantia

Do Assistente Técnico Autorizado BALMAK – ATAB

Ao receber realizar a instalação no cliente, o ATAB deverá enviar o “*Relatório de Serviços*” devidamente preenchido à BALMAK.

Relatório de Serviços

É o registro do atendimento! O “*Relatório de Serviços*” é o documento utilizado para o registro de todo o histórico do atendimento técnico efetuado. Desta forma é imprescindível que as informações ali contidas sejam corretamente registradas. Este registro visa salvaguardar a responsabilidade do ATAB quando da reclamação de usuários, e também garantir seu pagamento pelos serviços prestados. A ausência e/ou erro nesse preenchimento transfere para o ATAB toda a responsabilidade nos eventuais casos em que ocorram discordâncias. Sempre devem ser preenchidos os seguintes itens:

- ☐ características do equipamento: modelo, capacidade e número de série;
- ☐ identificação de todos os serviços realizados;
- ☐ nome legível, RG e assinatura: do técnico do ATAB que efetuou o reparo, e do cliente usuário ou revendedor do equipamento, no “*Relatório de Serviços*”.

Enviar periodicamente aos cuidados do CTI (Centro Técnico Integrado) da BALMAK, localizado em nossa sede em Santa Bárbara d'Oeste/SP, os “*Relatórios de Serviços*”.

Todos os “*Relatórios de Serviços*” deverão estar OBRIGATORIAMENTE assinados pelo responsável pelo atendimento, bem como pelo cliente usuário que fora atendido. Os documentos passarão por análise, e posterior aprovação no CTI da BALMAK. É imprescindível que o ATAB enumere e date os “*Relatórios de Serviços*”, sequencialmente.

Observação: A BALMAK enviará de forma clara e expressa a aprovação para os “*Relatórios de Serviços*”, citando as numerações, e seu valor total para pagamento. Ao recebê-lo, emitir “Nota Fiscal de Serviços”, no valor definido e aprovado, com vencimento para o dia 25 do mês subsequente, contra a BALMAK, enviando-a via correio aos cuidados do CTI – Divisão Pós Venda. Os números dos “*Relatórios de Serviço*” deverão constar no corpo da “Nota Fiscal de Serviços”. Recomenda-se que as notas fiscais de serviços e mesmo os Relatórios de Serviço, sejam enviadas, via correio, com “Aviso de Recebimento” (AR), como forma de evitar extravios.

A BALMAK fará o fechamento de conta de cada ATAB no vigésimo dia útil de cada mês, e efetuará o pagamento, através de “Nota Fiscal de Serviços”, no dia 25 do mês posterior à realização dos lançamentos.

Da BALMAK

Ao receber o “Relatório de Serviços” do ATAB, serão conferidos detalhadamente os dados e documentos relativos a cada atendimento. Havendo discordância quanto às informações ou documentos serão excluídos aqueles processos sobre os quais pairam dúvidas. Estando todos os dados corretos, será aprovado o “Relatório de Serviços” e devolvida a informação com aprovação plena do mesmo, ao ATAB. Havendo aprovação parcial dos Relatórios de Serviços, o ATAB deverá emitir Nota Fiscal de Serviços apenas no valor aprovado.

A Nota Fiscal de Serviços do ATAB será confrontada com o valor aprovado previamente. Se aprovada, será liberada para pagamento na data prevista. Havendo qualquer discordância, a BALMAK contatará o ATAB para esclarecimento, ou devolverá a Nota Fiscal.

12 - Procedimentos junto a BALMAK

a) Aquisição de Partes e Peças de Reposição

O ATAB deverá manter em sua oficina, estoque regulador a fim de garantir o pronto atendimento aos equipamentos BALMAK, dentro ou fora do prazo de garantia. A aquisição deverá ser feita através do “Pedido de peças originais BALMAK” (ver modelo em Anexos), obrigatoriamente por escrito, junto ao CTI:

- ☐ Conteúdo do pedido, para assegurar segurança na sua compra: identificação do ATAB, código do item, descrição, quantidade desejada, preço unitário e total, condição de pagamento e a transportadora de sua preferência, devidamente datado e assinado pelo responsável do ATAB. Somente serão aceitos pedidos via fax ou email, e desde que atendam as especificações acima descritas. (Obs: Pedidos enviados via atendimento telefônico não serão aceitos, a fim de evitar possíveis problemas com informações).
- ☐ O preço será sempre o contido na Tabela de Preços de Peças Originais BALMAK, sobre os quais serão aplicados os descontos pertinentes.
- ☐ O prazo de entrega do material deverá ser considerado de até 7 dias úteis a partir do recebimento do pedido pela BALMAK.
- ☐ Pedidos especiais em grande volume ou para formação dos estoques (kit's), serão objeto de avaliação e programação especial.

b) Aquisição de Kit's de Partes e Peças de Reposição

A BALMAK tem total interesse em manter disponível no mercado a “cesta básica” ou chamado “kit” de partes e peças, a fim de oferecer o mais rápido e eficiente atendimento aos seus clientes. A BALMAK garantirá, somente ao ATAB, um desconto de 40% no preço destacado na Tabela de Preços de Peças Originais BALMAK, para a aquisição de kit's de partes e peças de reposição.

Garantia de compra com desconto: o desconto será de 40%, independente do conteúdo do contrato de credenciamento do ATAB.

Restrição de compra para kit's: o valor mínimo de aquisição, para um único pedido, que venha ser considerado kit é de R\$ 1.000,00 (bruto de tabela / a ser aplicado o desconto de 40%) e não poderá apresentar quantidade maior que duas unidades de um mesmo item (mesmo código). Prazo de pagamento conforme destacado nas condições da Tabela de Preços de Peças Originais BALMAK.

c) Orientação sobre procedimento para emissão de notas fiscais

Ao encaminhar uma peça ou produto à BALMAK para fins de garantia ou conserto, o item deverá impreterivelmente estar acompanhado de Nota Fiscal. Em obediência a legislação brasileira, a BALMAK não se compromete a receber peças ou produtos sem o devido acompanhamento de Nota Fiscal.

A título de orientação, verifique abaixo o procedimento para emissão de Notas Fiscais:

Remessas provenientes de fora do estado de São Paulo

- ☐ Natureza da Operação: remessa em garantia C.F.O.P 6.949
NF's de remessa em garantia deverão ser emitidas com todos os impostos destacados ICMS/IPI (e ICMS/ST, caso houver). Nos casos de MICRO EMPRESA (ME) ou SIMPLES NACIONAL, deverão ser especificados os valores dos impostos no campo de "dados adicionais".
- ☐ Natureza da Operação: remessa para conserto C.F.O.P 6915
A emissão da NF de remessa para conserto ocorre sem destaque do ICMS. **Observação importante:** NF's recebidas pela BALMAK nesta CFOP serão compreendidas como > itens que devem sofrer revisão/reparo/conserto e retornados ao cliente com cobrança da mão de obra relativa ao serviço realizado, adicionado de componentes ou peças substituídas no processo, e também valor de frete.

Remessas provenientes de dentro do estado São Paulo

- ☐ Natureza da Operação: remessa em garantia C.F.O.P 5.949
NF's de remessa em garantia deverão ser emitidas com todos os impostos destacados ICMS/IPI (e ICMS/ST, caso houver). Nos casos de MICRO EMPRESA (ME) ou SIMPLES NACIONAL, deverão ser especificados os valores dos impostos no campo de "dados adicionais".
- ☐ Natureza da Operação: remessa para conserto C.F.O.P 5915
A emissão da NF de remessa para conserto ocorre sem destaque do ICMS. **Observação importante:** NF's recebidas pela BALMAK nesta CFOP serão compreendidas como > itens que devem sofrer

revisão/reparo/conserto e retornados ao cliente com cobrança da mão de obra relativa ao serviço realizado, adicionado de componentes ou peças substituídas no processo, e também valor de frete.

Informação importante sobre Nota Fiscal de Serviços

Em acordo com a portaria 12/2001, peças ou produtos não podem ser enviados a BALMAK acompanhados de Notas Fiscais de Serviços. Estas são exclusivamente para pagamento dos serviços realizados pelo assistente técnico autorizado. Para o procedimento de remessa de itens à fábrica, o emissor da Nota Fiscal deve possuir a Nota Fiscal modelo 1.

Dados para remessa de peças ou produto com fins de garantia ou conserto:

Balmak Indústria e comércio Ltda

CTI – Divisão Pós Venda

Rua Antonio João Abdalla, 97 | Cidade Industrial | Santa Bárbara d'Oeste | SP | CEP 13.456-168

CNPJ: 66.835.281/0001-00 | Inscrição Estadual: 606.062.269-110

Contato: (19) 3026-1229 | E-mail: cti@balmak.com.br | www.balmak.com.br

d) Informações Complementares e Suporte Técnico

As dúvidas de natureza como: venda de peças, preços e condições, especificações para instalação dos equipamentos, atualização da versão de programas ou “EPROMs”, alterações ou modificações diversas, manuais técnicos e de calibração, devem ser tratadas diretamente com o CTI da BALMAK, por e-mail ou por telefone. O CTI (Centro Técnico Integrado) foi criado para esclarecer dúvidas e gerar documentação ao corpo de técnicos internos e externos da BALMAK.

e) Programa da qualidade (sugestões e críticas)

Declaração de qualidade: Atingir continuamente resultados consistentemente melhores em termos de Satisfação do Cliente com nossos produtos e serviços. Processos e pessoas têm sido, e sempre serão, a chave para conseguirmos estes resultados.

Serão muito bem vindas, sugestões de melhoria ou notificações de anormalidades, referente aos produtos BALMAK. As informações devem ser encaminhadas somente por escrito, via fax (19) 3026.1217 ou email (cti@balmak.com.br), assinado pelo responsável do ATAB, aos cuidados do CTI, que analisará todas as informações e tomará as providências cabíveis, dando retorno ao ATAB sobre o assunto tratado, se necessário for.

Entende-se como anormalidade técnica, aquelas situações de mau funcionamento do produto, com as quais o ATAB não tenha se deparado anteriormente e que não tenha sido notificada publicamente pelo CTI ao mercado.

As sugestões de melhoria poderão ser apresentadas para toda e qualquer questão que de alguma forma, contribua para aprimorar a qualidade dos produtos BALMAK e/ou o relacionamento da BALMAK com os ATAB's e seus clientes.

13 - Treinamento Técnico

Os ATAB's terão acesso aos treinamentos realizados pela BALMAK, para os seus funcionários. Os preços praticados para ATAB's serão abaixo do valor de tabela praticado para treinamento de assistências técnicas não autorizadas. (Obs: outras empresas prestadoras de serviços de assistência técnica – não autorizadas – em balanças poderão ter acesso ao treinamento técnico, porém, sujeitos a prévia aprovação pela BALMAK).

A BALMAK poderá a qualquer tempo convocar à sua Rede de Suporte Técnico Autorizado (ATAB's), a comparecer para realizar treinamento toda vez que lançar um produto considerado estratégico ou quando julgar necessário.

Os treinamentos existentes e suas características poderão variar entre básicos (iniciais) até os mais complexos. Durante os treinamentos, a BALMAK entregará em mãos dos ATAB's materiais exclusivos como manuais, roteiros, diagramas elétricos e outros documentos confidenciais.

a) Obtenção de Treinamento

O cronograma de treinamentos realizados pela BALMAK, bem como seus custos, estão disponíveis no site www.balmak.com.br, no menu SUPORTE, na seção **CTT – Centro de Treinamento e Tecnologia**.

Os ATAB's interessados poderão contratar e confirmar a presença de funcionários nos treinamentos-padrão oferecidos pela BALMAK, ou, encaminhar consulta ao CTI da BALMAK, via fax ou email, identificando suas demandas específicas (como quantidade de pessoas e temas diversos) para que a BALMAK possa estudar e proporcionar um treinamento exclusivo baseado nas suas necessidades, montando um cronograma especialmente pensado para a sua empresa.

Os treinamentos-padrão serão ministrados no CTT da BALMAK, em horário comercial de 2ª a 6ª, em Santa Bárbara d'Oeste/SP. Os treinamentos exclusivos poderão ser ministrados no CTT ou no ATAB.

Importante: não será concedido treinamento em nível de recuperação de placas de circuitos eletrônicos.

Conhecimento prévio/mínimo do treinando: a BALMAK oferecerá treinamentos-padrão que consideram conhecimento mínimo do participante em eletrônica, microinformática e noções de estrutura de redes (configuração e cabeamento).

Hospedagem/reserva: A BALMAK se responsabilizará pela reserva em hotéis na cidade de Santa Bárbara d'Oeste/SP para os treinandos inscritos (dentro do prazo de inscrição estabelecido), e confirmará a reserva ao ATAB com todos os dados do hotel. (Obs: como padrão, e objetivando a redução de custos para o ATAB, a BALMAK oferecerá hotel em categoria business ou 2 ou 3 estrelas, com café da manhã incluso. Consulte-nos caso queira fazer um upgrade na categoria de hotel oferecida).

Custos: Tanto para treinamentos-padrão, quanto treinamentos exclusivos, as despesas com traslado, hospedagem (o pagamento será realizado pelo funcionário do ATAB no check-out), passagens, e refeições dos treinandos, ocorrerão por conta do ATAB. O custo do treinamento deve ser verificado no site da BALMAK.

Material: A BALMAK disponibilizará todo o material de apoio necessário para a realização do treinamento.

Presença mínima: Os participantes devem ter no mínimo 85% de presença no treinamento para lograr certificação de conclusão.

Certificação de conclusão: cada participante receberá um certificado de conclusão ao final do treinamento.

Gratuidade: A BALMAK poderá, aleatoriamente, oferecer treinamento gratuito, cabendo ao CTI juntamente do Depto Comercial a decisão sobre quais temas e quais ATAB's serão contemplados por este tipo de concessão.

Efetivação de inscrição: todas as instruções publicadas no site da BALMAK deverão ser seguidas.

14 - Descredenciamento

Serão motivos do descredenciamento do ATAB, a exclusivo critério da BALMAK, os seguintes aspectos:

- ☐ Execução de serviços em desacordo com as orientações do CTI e do CTT, e sem a qualidade esperada pela BALMAK;
- ☐ Histórico de anormalidades associadas ao ATAB que são registradas na BALMAK;
- ☐ Utilização de materiais de reposição não originais ou não especificados pela BALMAK;
- ☐ Modificações ou adulterações nos produtos BALMAK, sem o prévio consentimento da BALMAK;
- ☐ Falta de corpo técnico adequadamente treinado;
- ☐ Falta constante de materiais de reposição em seus estoques que impeça o pronto atendimento aos clientes usuários da BALMAK;
- ☐ Constatação de fraude ou tentativa de fraude nos sistemas de controle de garantia utilizados pela BALMAK;

- ☐ Incidência constante de reclamações dos clientes usuários quanto à qualidade dos serviços e atendimento prestado;
- ☐ Adoção de práticas comerciais ilícitas ou inadequadas, envolvendo o nome da BALMAK;
- ☐ Divulgação de informações infundadas ou distorcidas a respeito dos produtos, serviços ou funcionários da BALMAK;
- ☐ Negativa constante ao atendimento em “garantia” de produtos BALMAK vendidos por outras empresas, para o qual está capacitado, mesmo dentro das condições definidas no Termo de Garantia;
- ☐ Negativa constante em prestar informações relativas aos serviços executados, quando solicitado, ou em atender aos representantes da BALMAK.
- ☐ Qualquer atitude não especificada anteriormente, que venha a denegrir a marca BALMAK, e seus produtos.

15 - Anexos

a) Pedido de peças originais BALMAK

b) Modelo de Relatório de Serviços | Manutenção

c) Modelo de Relatório de Serviços | Instalação

:: PEDIDO DE PEÇAS ORIGINAIS BALMAK ::**Data:**

/ /

Nº RS:**Página:****1/1****Dados do cliente / usuário (preencher se aplicável)****Razão Social.....****Contato....****Cidade.....****UF.....****Endereço.....****CNPJ.....****IE.....****Telefone.....****Celular.....****Email comercial.****Email fiscal.****Dados sobre a compra de peças (preencher por item)**

Item	Qtde	Código	Descrição	P. unit (R\$)	% IPI	P. total (R\$)
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						
08						
09						
10						

Dados adicionais sobre este pedido**Cond. de pagto (xx/xx/xx/xx ddl)....****Frete (FOB/CIF)..****Observações....****Transportadora..**

Este pedido representa um contrato de compra e venda. Após seu envio à fábrica, poderá passar por aprovação comercial e financeira. O cancelamento não pode ocorrer sem negociação direta com o CTI.

Assinatura do comprador | RG:

RELATÓRIO DE SERVIÇOS | Manutenção

Data:

/ /

Nº RS:

Página:

1/1

Dados do cliente / usuário (preencher se aplicável)

Razão Social....		Contato....	
Cidade.....		UF.....	
Endereço.....			
CNPJ.....		IE.....	
Telefone.....		E-mail.....	

Dados do cliente / revendedor (preencher se aplicável)

Razão Social....		Contato....	
Cidade.....		UF.....	
Endereço.....			
CNPJ.....		IE.....	
Telefone.....		E-mail.....	

Dados do produto

Modelo.....		Nº/série.....		Capacidade.	
Data/compra....		NF/compra..			

Dados do serviço realizado

Data/entrada....	/	/	Data/saída..	/	/
Vício de qualidade/falha aparente.....					
Causado por....					
Solução apresentada....					
Técnico responsável....					

Peças substituídas

Código.....		Descrição...		Qtde	
Código.....		Descrição...		Qtde	
Código.....		Descrição...		Qtde	

ATAB responsável por este Relatório de Serviço

Razão Social....		Contato....	
Cidade.....		UF.....	
Endereço.....			
CNPJ.....		IE.....	
Telefone.....		E-mail.....	

:: RELATÓRIO DE SERVIÇOS | Instalação ::

Data: / / **Nº RS:** **Página:** 1/1

Dados do cliente / usuário (local de instalação)

Razão Social....		Contato....	
Cidade.....		UF.....	
Endereço.....			
CNPJ.....		IE.....	
Telefone.....		E-mail.....	

Dados dos produtos instalados (preencher item a item)

Modelo.....		Nº/série.....		Capacidade	
Modelo.....		Nº/série.....		Capacidade	
Modelo.....		Nº/série.....		Capacidade	
Modelo.....		Nº/série.....		Capacidade	
Modelo.....		Nº/série.....		Capacidade	

Software e integração em rede

Houve integração com software da BALMAK? (sim/não)		Se sim, qual(is)?	
Que tipo de rede foi instalada? (RS-485, Ethernet ou Wi-Fi)			

Dados do serviço realizado

Data/início.....	/ /	Horário/início.....	
Data/término....	/ /	Horário/término..	

Dados sobre deslocamento

Local de origem.....	
Kilometragem percorrida (ida e volta).....	

Observações gerais

ATAB responsável por este Relatório de Serviço

Razão Social....		Contato....	
Cidade.....		UF.....	
Endereço.....			
CNPJ.....		IE.....	
Telefone.....		E-mail.....	