



Guia de **PROCEDIMENTO**

Abertura de chamado técnico Vertys Home

Prezado Cliente e Parceiro,

Na Vertys Home, nosso compromisso é com a máxima performance e durabilidade de nossos equipamentos. Para que possamos oferecer um suporte ágil e preciso em caso de qualquer intercorrência técnica, estabelecemos o protocolo obrigatório abaixo.

Pedimos que estas orientações sejam repassadas aos seus técnicos e instaladores:

1. Coleta de evidências técnicas

O instalador deve fornecer evidências claras do problema relatado. Isso inclui:

- **Fotos e Vídeos:** Registros do código de erro no display, das pressões de trabalho, das conexões elétricas, e envio do número de série, entre outros.
- **Relatos Técnicos:** Descrição detalhada do comportamento da máquina conforme o Guia de Erros da fábrica.
- **Acompanhamento Técnico:** Será necessário o acompanhamento de um profissional técnico, com utilização de ferramentas e equipamentos adequados, para realização das verificações e diagnósticos necessários.

2. Manutenção do equipamento no local (não desinstalar)

É proibido desinstalar e/ou abrir o equipamento para troca de peças, sem autorização do suporte técnico. O diagnóstico preciso de falhas só é possível com o equipamento conectado à rede elétrica e às linhas de fluido. A desinstalação sem prévia consulta pode resultar na falha rápida da análise e/ou perda da garantia.

3. Abertura de chamado em tempo real

O suporte técnico deve ser acionado no exato momento em que o problema for identificado no número 45 99124-7373 via WhatsApp, com o técnico ainda no local da instalação. Isso permite que nossa engenharia realize testes remotos e oriente o profissional em campo, agilizando a solução do problema.

4. Análise e parecer técnico

Todo chamado passará por uma análise técnica baseada em procedimentos pré-definidos, normas brasileiras e padrões de qualidade, lembrando que todas as máquinas são 100% testadas em nossa fábrica com emissão de laudo técnico, antes da sua saída.

Clique aqui e converse com
o nosso suporte técnico.

VERTYS
HOME