

**POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA(PATv0.0)**

- 1) Buscar a satisfação de nossos clientes em sua plenitude quanto ao atendimento da assistência técnica fornecida para os produtos fornecidos.
- 2) Manter corpo técnico qualificado para prestar serviços de Assistência técnica.
- 3) Aplicar ações corretivas, dentro das expectativas de nossos clientes.
- 4) Promover programas de treinamentos e aperfeiçoamento para acompanhar as inovações tecnológicas, extensíveis aos fornecedores e parceiros comerciais.
- 5) Promover e/ou Orientar programas de ações preventivas para obter resultados satisfatórios nos assuntos concernentes à assistência técnica.
- 6) Garantir sem ônus aos nossos clientes, substituição ou reparo do fornecimento não conforme, dentro do período de garantia e que obedeçam às cláusulas da garantia.
- 7) Todos os clientes tem direito a assistência técnica especializada e a Nordic Water Brasil tem o dever de fornecer a assistência técnica especializada, para todos os produtos por ela fornecidos.
- 8) Todos os clientes deverão estar satisfeitos no atendimento quanto à assistência técnica fornecida para os produtos oferecidos pela Nordic Water Brasil.
- 9) A Nordic Water Brasil garante a ação imediata de técnicos especializados, a partir de suas unidades próprias ou de parceiros em atender mesmo que remotamente ao chamado de seus clientes.

- 10) A Nordic Water Brasil garante a assistência técnica de todos os seus produtos através de uma equipe técnica altamente especializada, treinada para atender ao chamado de seus clientes, providenciar as ações corretivas causadas pela não conformidade operacional, de procedimentos imprevistos ou pela simples atuação na ação preventiva de manutenções normais, definir as causas que levaram ao seu chamado e pronta para atuar na solução dos problemas indicando todos os procedimentos necessários à ação corretiva ou preventiva.
- 11) A Nordic Water Brasil mantém em seu quadro de técnicos especializados uma equipe capaz de atender ao chamado de seus clientes no prazo máximo de até 48 horas, para os casos de emergência, indicados de acordo com o caminho crítico operacional no qual se encontra o problema.
- 12) Para situações não emergências, a Nordic Water Brasil garante a ação de um técnico especializado em prazos de comum acordo com os clientes no atendimento às necessidades operacionais do cliente, no caminho crítico do processo.