

**Objetivo:** Informar e orientar sobre a troca de equipamentos por questões técnicas ou condenados, no qual as análises passam por processo de aprovação por parte do supervisor e pela área técnica Imbera

### Etapa I

Concluindo que o equipamento não apresenta condições para conserto, deve ser realizado o preenchimento do *check list* (anexo3) (pode ser localizado na biblioteca da Unimbera)

É necessário que todas as informações detalhadas sejam inseridas neste *check list*, pois este passará por análise de aprovação interna.

### Etapa II

Após o preenchimento, deve-se digitalizar e anexar na OS - Ordem Serviço dentro do Telecontrol e encaminhar ao e-mail do supervisor e a equipe técnica Imbera para análise e validação.

Contudo se o laudo não estiver anexado na OS, será recusado a troca de imediato.

### Etapa III

Para garantir uma análise mais assertiva e com maior agilidade, se faz necessário colher evidência dos fatos encontrado durante o atendimento, portanto registre imagens do motivo da solicitação de troca, sendo:

- **Curto no gabinete/Desarme de disjuntor:** registre todas as conexões em perfeito estado, sem quaisquer danos, tomada com todos os pinos intactos, tomada com aterramento instalado e os cabos de aterramentos fixados nos pontos corretos. Analise também todos os componentes elétricos que possam apresentar fuga de energia.
- **Oxidação:** Todas as partes que apresentam oxidação, devem estar nitidamente apresentáveis nas imagens, registre a imagem do equipamento inteiro indicando onde está a oxidação, se a oxidação for interna, se atente a iluminação para que a imagem esteja nítida para análise.
- **Vazamento interno:** Só será aceito a troca, se comprovado que o equipamento apresenta vazamento interno e considerando que a análise externa, como os pontos de solda no condensador e compressor não apresentam vazamento.

**Para esta situação, somente equipamentos nos modelos RR46, VR1.5, VR04, EVZ21 podem ser considerados troca por vazamento interno, os demais modelos são passíveis de manutenção. Será necessário anexar imagens do manifold aplicado e evidenciando a pressão inicial e final.**

- **Base da dobradiça danificada/oxidada:** Esta situação somente será aceita troca apenas quando apresentar risco na segurança do cliente e quando a mesma não apresentar condições de reparo por oxidação com dano na estrutura, impossibilitando a fixação de uma nova dobradiça.
- **Grades oxidadas:** Não será autorizado a troca, pois é passível de substituição por prateleiras novas.
- **Equipamento Sujo:** Não será autorizado troca por conta de mau uso, portanto realizar orientação de uso, a fim de evitar más condições estética. Pouca oxidação apresentada, também não interfere no funcional, portanto não se caracteriza como troca autorizada.
- **Bandeja do condensador oxidada:** Base com pouca oxidação que não compromete a movimentação e a estrutura que interfira no funcionamento, deverá ser recusado a troca.
- **Pintura descascando:** Esta situação não compromete o funcional do refrigerador, portanto não caracteriza troca.
- **Sistema contaminado:** Esta reclamação é passível de manutenção, portanto se faz necessário seguir todas as etapas necessária, como aplicação de nitrogênio, vácuo, troca de componentes contaminado se necessário, filtro e carga de gás.
- **Local com pouco espaço:** É necessário negociar com o cliente um horário que seja permitido a movimentação, para que a manutenção seja realizada no local, sem a necessidade de retirada do local.

#### Etapa IV

Insira as imagens do equipamento, número de serie e ativo do cliente, para validar a conexão do equipamento com a Ordem de Serviço, afim de correção e investigação relacionada ao equipamento. Se as imagens não forem anexada na OS, a mesma será feita a recusa de imediato pela área técnica.

#### Etapa V

A solicitação de troca passará por análise do supervisor de sua região junto a área técnica, no qual deverá ter um retorno em 3 dias úteis.

Caso seja validado a troca, a área técnica irá informar o STA junto ao supervisor sobre as análises realizadas, para se chegar a conclusão.

Se durante as análises, identificarmos alguma informação faltante, o STA e o supervisor serão comunicados para correção e assim ser dado seguimento na análise.

**Anexo3:** Check list para preenchimento localizado na biblioteca da Unimbera:

Imbera CHEK-LIST GELADEIRA - ANEXO 3				Data
INDICIO EQUIPAMENTO	PONTO DE VENDA (POV)			DESP
	MODELO			IP Sale
REFRIGERAÇÃO	ITEM	Ruim	Bom	Comentários
	Compressor			
	Condensador			
	Evaporador			
	Lampada/Led			
	Micromotor			
	Display			
	Fonte/Reator			
ESTÉTICA	Controlador			
	Panel Superior			
	Panel Inferior			
	Adesivos			
	Porta (x)			
	Gaveta(x)			
	Puxador			
Protetor de vidro				
OBSERVAÇÕES	Obs.:			
INSPEÇÃO				
Técnico STA		Responsável STA		

### Área Técnica Imbera - Pós Vendas

Marcelo de Falco  
Filipe de Oliveira  
André Gomes

(11) 99117 – 5093  
(11) 94219 – 6078  
(11) 94323 – 0943

[marcelo.defalco@imberacooling.com](mailto:marcelo.defalco@imberacooling.com)  
[filipe.oliveira@imberacooling.com](mailto:filipe.oliveira@imberacooling.com)  
[andre.gomes@imberacooling.com](mailto:andre.gomes@imberacooling.com)