

PROTOCOLO PARA ATENDIMENTOS ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Cliente deverá entrar em contato com o setor de Assistência Técnica através do e-mail service@1000medic.com.br, informando:

- Número de Série do Equipamento;
- Modelo do Equipamento;
- Problema apresentado pelo Equipamento;
- Nome e Telefone para contato;
- Anexar, se tiver, fotos e vídeos do problema.

Dessa forma, estaremos realizando a abertura do chamado interno e direcionando a um dos nossos técnicos onde será realizado o contato remotamente para tentativa de uma solução junto ao cliente. Posteriormente a isso, caso não se faça possível solucionar de maneira remota, estaremos realizando o agendamento do atendimento *in loco*, quando se tratar de equipamentos que necessitem a visita técnica, ou a coleta, quando equipamentos que podem ser transportados mais facilmente. O agendamento do atendimento presencial, será realizado dentro de um prazo de 15 dias úteis para o atendimento, de acordo com a agenda dos técnicos 1000Medic.

Em se tratando de equipamentos AGFA, é necessário, realizar abertura de chamado diretamente na **AGFA**, através do **0800- 703 0137** indicando o **Modelo, Nº de Série** e indicando o **problema** que o equipamento apresenta, e **precisa** solicitar na abertura do chamado, que seja direcionado a 1000Medic para atendimento.

A AGFA fará análise para o direcionamento do atendimento.