

## **1 Objetivos do Programa**

Neste manual, estão descritos os procedimentos, a política e os pré-requisitos que regem o Programa para Assistência Técnica Autorizada Perto, singularmente denominada de ATAP.

Para se tornar uma ATAP, a empresa interessada deverá cumprir as etapas deste programa, constituídas em cadastramento, treinamento, certificação, política de partes e peças e assinatura do contrato entre as partes.

Este programa busca atender, através de empresas independentes as necessidades de atendimento ao cliente para o fornecimento de serviços associados na linha de produtos de automação comercial e meio de pagamento fabricados pela Perto S.A., tanto para micros ou pequenas empresas, como para corporações ou pessoas físicas.

A Perto S.A. proporciona benefícios a ATAP no treinamento, certificação, remuneração por serviços durante o período de garantia do equipamento e/ou remuneração de serviços efetuados no parque de equipamentos de clientes corporativos da Perto S.A., bem como na compra de partes e peças e suporte técnico operacional.

## **2 Elegibilidade e Abrangência do Programa**

### **2.1 São elegíveis para participar do Programa.**

- Distribuidores e suas revendas participantes dos canais de vendas do Departamento Comercial da Linha de Produtos de Automação Comercial e Meios de Pagamentos da Perto S.A.
- Empresas de prestação de serviços independentes.
- Outras Empresas, a exclusivo critério da Perto S.A. e com o objetivo de expandir a área de atendimento aos seus clientes.

### **2.2 Responsabilidades da Assistência Técnica Autorizada Perto.**

As Empresas credenciadas como Assistência Técnica Autorizada Perto, fornecem os serviços de manutenção e suporte ao hardware, ao software e as redes de onde os equipamentos da linha de automação comercial e meio de pagamento da Perto S.A. estejam instalados, durante e após o período de garantia. Vende seus próprios serviços e contratos, desde que a política adotada esteja compatível à prática de mercado ou determinada em contrato específico.

A ATAP somente poderá atuar nos produtos que foi devidamente certificada no plano de treinamento técnico, ou em situações excepcionais, com a supervisão e suporte técnico remoto da Perto S.A.

Deverá possuir um responsável técnico devidamente registrado no CREA de sua região de atuação.

## 2.3 Modelos do Programa.

De acordo com o escopo de serviços a assistência técnica será classificada em uma das modalidades a seguir:

2.3.1. Assistência Técnica Autorizada Perto - ATAP.

2.3.2 Assistência Técnica Autorizada Perto Provider – ATAP Provider.

## 2.4 Características dos Modelos.

### 2.4.1 Autorizada Perto - ATAP:

- Mantém relacionamento Direto com a Perto S.A.
- Os canais reconhecidos como Distribuidores poderão se estabelecer como ATAP e eleger suas revendas como pontos de atendimentos, constituindo sua própria Rede, desde que declaradas no contrato padrão e assumindo solidária e integral responsabilidade pelo gerenciamento, coordenação e performance da sua Rede estabelecida.
- Pode receber reembolso de mão de obra e restituição de peças, da Perto, para serviços executados durante o período de garantia.
- Recebe treinamento e certificação dos produtos de sua atuação.
- Pode receber suporte técnico aos produtos de sua atuação.
- Pode comprar partes e peças e promover a distribuição (revenda à sua Rede) de acordo com a política comercial vigente.
- A Perto S.A. pode promover a divulgação da ATAP no manual do produto, e na Home Page - [www.perto.com.br](http://www.perto.com.br), e sua Rede de Atendimentos poderá ser divulgada como seus pontos de atendimento.
- Recebe acesso aos boletins técnicos informativos disponíveis na web.
- Pode formar instrutores através da Perto S.A., para multiplicação de treinamentos técnicos internos e promover treinamento à sua Rede através de instrutor certificado.
- Pode executar serviços de manutenção e suporte técnico, representando a Perto S.A. em seus clientes corporativos, através de regras e remuneração estabelecida em contrato específico entre as partes.
- Uma ATAP não poderá se fidelizar a serviços de qualquer natureza, ou ser representante exclusivo deste serviço. A ATAP Perto deverá atender a todos os equipamentos e clientes independentemente dos serviços agregados ao mesmo. Uma ATAP que tenha aderido ao processo de fidelização será automaticamente adequada à política de ATAP Provider.

#### 2.4.2 Autorizada Perto Provider – ATAP Provider:

- Este modelo credencia, como ATAP Provider Perto, os representantes de empresas de Serviços (Provedores) agregados ao equipamento como verificação de cheques e outros. Estas empresas deverão manter fidelização a uma única empresa.
- A sua atuação é exclusivamente aos equipamentos comercializados pelo Provedor ao qual está relacionado, mantendo fidelidade ao mesmo.
- Não lhe é permitido atuar em equipamentos que não estejam vinculados ao serviço do provedor a que se relaciona.
- São empresas que se relacionam diretamente com a Perto S.A.
- Pode comprar partes e peças conforme tabela de preços vigente.
- Pode receber reembolso de mão de obra e restituição de peças para serviços executados durante o período de garantia.
- Pode receber suporte técnico aos produtos de abrangência,
- Recebe acesso aos boletins técnicos informativos disponíveis na web.
- Neste modelo, a ATAP Provider não tem divulgação no manual do produto e na home page da Perto S.A. devido à fidelidade assumida junto ao Provedor a que se relaciona.

### 3 Procedimentos

#### 3.1 Cadastramento:

Para se tornar uma Assistência Técnica Autorizada Perto, independente do modelo, a empresa interessada passará por um processo seletivo, através do preenchimento de ficha cadastral com informações que serão avaliadas pela Perto S.A.

O modelo da ficha cadastral e os procedimentos estão acessíveis via web, acessando a página da Perto S.A. – <http://www.perto.com.br/parceiros> – Login = politicatap e Senha = atap, no módulo Política ATAP.

A empresa interessada em participar deste programa deve preencher a ficha e promover o envio conforme orientações contidas nos procedimentos.

#### 3.2 Treinamento:

A empresa participante deste programa será submetida a um treinamento técnico para atuação na linha de produtos que optar certificação.

A ATAP que certificar um instrutor neste programa poderá promover seus próprios treinamentos internos e certificar sua Rede de Atendimentos, ou, se solicitado, a Rede de Atendimentos poderá ser treinada pela perto S.A.

O calendário de treinamentos poderá ser definido de acordo com a demanda de inscrições ou por data previamente acordada.

### **3.3 Partes e Peças:**

Para que o atendimento ao Cliente Final ocorra de forma rápida, bem como para minimizar o tempo de espera no aguardo de peças de reposição da Fábrica, a ATAP deve manter estoque de peças para giro no atendimento de máquinas na garantia ou não, compatíveis ao parque a ser atendido.

É pré-requisito para a certificação da ATAP a aquisição de um kit mínimo de peças de reposição, ou comprovar, por meio de declaração, já ser possuidora ou ter acesso a partes e peças originais necessárias para cumprir o objetivo deste programa.

A ATAP que constituir sua própria Rede, por força do contrato, declara seus pontos de atendimentos e deve, para inclusão de cada ponto na lista de declaração, comprovar a aquisição do kit mínimo de peças ou, por meio de declaração, possuir estoque de partes e peças originais compatíveis aos produtos de atuação para cada ponto de atendimento.

Os passos sobre esta etapa do programa estão disponíveis para acesso via web – <http://www.perto.com.br/parceiros> – Login = politicatap e Senha = atap, no módulo Política ATAP.

### **3.4 Contrato:**

Todo relacionamento entre a Perto e suas ATAPS é regulamentado através de contrato específico e seus respectivos anexos.

Para as ATAPS autorizadas a intervirem em equipamentos emissores de cupom fiscal, da marca Perto, haverá um contrato de preposição para lacração de Ecfs.

Os procedimentos e modelos de contratos, estão disponíveis via web – <http://www.perto.com.br/parceiros> – Login = politicatap e Senha = atap, módulo Política ATAP.

### **3.5 Venda de partes e peças:**

A tabela de preços vigente também está publicada para consulta no site da Perto S.A., no entanto, este acesso é restrito e liberado somente para as empresas que já celebraram o contrato com a Perto. O acesso é idêntico às etapas anteriores, o que muda é o login e senha, que passa ser personalizada a ATAP.

Dentro da seção VENDA DE PARTES E PEÇAS estão descritos os procedimentos para aquisição de partes e peças, bem como a tabela de preços e regras gerais.

A Perto S.A. fixa o preço de venda limite a ser praticado ao Cliente Final. A Perto se dará o direito de descredenciar as ATAP's que praticarem preços destoantes dessa diretriz.

O preço de revenda a ser praticado entre a ATAP e sua Rede é prerrogativa da ATAP, desde que garantido o preço sugestão ao Cliente Final.

Os kits de peças são definidos por linha de produtos e devem ser adquiridos de acordo com a linha que a ATAP está autorizada atuar. A autorização de atuação é concedida de acordo com a certificação que a ATAP recebeu dos seus treinamentos técnicos.

### **3.6 Garantia dos Produtos e Repasse de Taxas:**

A garantia dada pela Perto S.A. sobre produtos, por ela fabricada, é exclusivamente para defeitos de fabricação, ou seja, não inclui problemas relacionados ao mau uso do equipamento,

danos causados por agentes externos (descargas elétricas, intempéries, infra-estrutura, linha telefônica, etc.), desgaste de peças pelo uso normal, poeira, sujeira ou até mesmo a utilização de suprimentos de má qualidade.

O período de abrangência e as modalidades de cobertura de garantia dos produtos de automação comercial e de meios de pagamentos são estabelecidos de acordo com as condições comerciais negociadas ou estabelecidas no certificado de garantia que acompanha o produto

É prerrogativa da Perto S.A. definir taxas padrões para reparo em garantia de fábrica de cada grupo de produtos. A modalidade de cobertura é “balcão”, no entanto, a ATAP poderá efetuar atendimentos on-site (atendimentos nas instalações do cliente), isentando a Perto S.A. de quaisquer ônus decorrentes de taxas de deslocamento e visita. Esta prática é prerrogativa da ATAP e pode fazer parte do escopo dos serviços que oferta ao cliente final.

Durante o período de garantia do equipamento (modalidade balcão), a ATAP, fará jus a um e somente um repasse relativo à intervenção técnica. Se houver novo atendimento ao equipamento e o mesmo necessitar de reposição de peças, a ATAP terá direito apenas a reposição das mesmas. A despesa de frete decorrente da logística de peças entre a ATAP e a Fábrica é absorvida pelo remetente.

As peças devolvidas pela ATAP, originadas por um atendimento, poderão ser testadas no laboratório da Perto S.A. e no caso de não comprovação do defeito especificado, a ATAP não terá direito ao repasse de taxa.

Os serviços que requeiram somente de ajustes (sem trocas de peças) serão reembolsados a 50% do valor normal de reembolso até um limite de 20% do total de reparos em garantia efetuados pela ATAP no mês, aplicáveis somente aos produtos de automação comercial e de meios de pagamentos.

Para equipamentos de emissão de cupom fiscal a rotina de lacres Fiscal, durante o período de garantia, será suportada pela ATAP.

As taxas de reembolso e procedimentos para obtenção das mesmas estão disponíveis via web – <http://www.perto.com.br/parceiros>, através de login e senha personalizado à ATAP certificada neste programa.

### **3.7 Logística de Partes e Peças:**

A Perto S.A. pratica a reposição de peças em garantia, venda e reposição a base de troca.

As peças de reposição fornecidas pela Perto S.A. são peças novas ou remanufaturadas com garantia, para reposição de estoque inicial da ATAP.

Os procedimentos estão descritos e acessíveis via web – <http://www.perto.com.br/parceiros> – Login = (login personalizado da ATAP) e Senha = (senha personalizada da ATAP), módulo Política ATAP..

### **3.8 Suporte técnico:**

A Perto S.A. estimula o uso de ferramentas de auto ajuda disponíveis na Home Page – [www.perto.com.br](http://www.perto.com.br), devendo o suporte técnico somente ser acionado quando todas as alternativas foram esgotadas. Eventuais suportes técnicos são fornecidos através de contato pelo telefone (051) 489.8826, onde profissionais da Perto S.A. podem dirimir dúvidas ou fornecer a orientação necessária.

Os boletins técnicos são publicados para consulta no site da Perto S.A. sendo o seu acesso restrito na web – <http://www.perto.com.br/parceiros> – Login = (login personalizado da ATAP) e Senha = (senha personalizada da ATAP), módulo Política ATAP.

É parte integrante do treinamento técnico a demonstração de acesso e “navegação” na página web, e a liberação de uso ocorre após contrato firmado entre a partes.

### **3.9 Confidencialidade:**

A confidencialidade dos dados entregues as Ataps, através deste programa, inclusive no tocante a seus empregados e prepostos, deve ser mantido sob pena de responder ilimitadamente por todas as perdas e dados advindos à Perto S.A. em função do descumprimento da confidencialidade aqui exposta.