

## INFORMATIVO - ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Em nome da THEBE BOMBAS HIDRÁULICAS S.A., gostaríamos de dar Boas Vindas e dizer que temos muita satisfação em ter a sua empresa como parceira e Nossa Assistência Técnica Autorizada.

Abaixo colocamos apenas alguns informes orientativos:

- Nosso canal de comunicação para assuntos de Assistência Técnica é **0800 771 7190** e as pessoas de contato são:
  - **Michele – Ramal 9131** – [michele.canela@thebe.com.br](mailto:michele.canela@thebe.com.br)
  - Assuntos de garantia em geral – Comercial / Notas Fiscais / Procedimentos / Transportadoras / Peças...
  - **Eng. Ivo – Ramal 9127** – [ivo.costa@thebe.com.br](mailto:ivo.costa@thebe.com.br)
  - **Hosman Peixoto – Ramal 9169** – [hosman.peixoto@thebe.com.br](mailto:hosman.peixoto@thebe.com.br)
  - Assuntos Restritamente Técnicos – Aprovação / Reprovação **Técnica** de Garantias / Treinamentos.
- A THEBE BOMBAS HIDRÁULICAS S.A. disponibiliza um **Formulário** de uso eletrônico (e-mail) para **RECEBIMENTO de GARANTIA e LAUDOS TÉCNICOS**.  
*A Thebe visa padronizar e melhorar o atendimento e em alguns casos infelizmente tem-se a ocorrência de o consumidor não aceitar a “Reprovação de uma Garantia” e como consequência buscar seus direitos perante a Justiça e/ou PROCON. Dessa forma gostaríamos de evitar qualquer reclamação e/ou insatisfação, seja Consumidor / A. Técnico Autorizado / Revenda / Fábrica e acreditamos que a única forma seria ter informações suficientes sobre a causa do problema ocorrido.*
- Estamos disponibilizando no envelope o **Formulário**:

**A. Formulário - Formato Impresso/PDF** com um “passo a passo” do **preenchimento de garantias por e-mail**.

*Este arquivo para preenchimento em EXCEL (eletrônico) encontra-se em nosso site para download: [www.thebe.com.br](http://www.thebe.com.br) >> Assistência Técnica >> “Form. de Laudo de Garantia (EXCEL)”*

*Este Formato EXCEL (arquivo) para preenchimento das garantias, após preenchido deverá ser disponibilizado conforme abaixo:*

1. Uma cópia ao Consumidor
2. Uma cópia ao lojista/revenda
3. Uma cópia para envio para fábrica através dos endereços: [Michele.canela@thebe.com.br](mailto:Michele.canela@thebe.com.br) e/ou [hosman.peixoto@thebe.com.br](mailto:hosman.peixoto@thebe.com.br) e/ou [ivo.costa@thebe.com.br](mailto:ivo.costa@thebe.com.br)

Solicitamos que **seja enviado o Laudo (com fotos) para fábrica com prazo até 03 dias úteis, excepcionalmente até 05 dias, pois assim acreditamos que teremos um melhor atendimento.**

**B. Formulário** – Bloco de Garantia para preenchimento **Manual e envio por correio**. – Esta opção se restringe apenas a casos de extraordinários, como bombas antigas que apresentarem falhas e estes envios deverão ser semestrais ou anuais.  
Será exceção apenas às empresas que comprovarem perante o nosso representante local não ter recurso de Informática (Computador / Internet / E-mail).

Sugerimos **VERIFICAR A AUTENTICIDADE DOS DADOS DE SUA EMPRESA** através do nosso site – [www.thebe.com.br](http://www.thebe.com.br) >> Assistência >> Estado >> Cidade >> **se estão corretos.**

Verifique também os dados de sua empresa contidos no manual de garantia que são enviados junto com os equipamentos **THEBE**.

Havendo **qualquer divergência de informação**, como endereço, telefone, e-mail, etc, **comunique a fábrica** através do contato que segue:

**Patrícia Cipola** – [patricia.cipola@thebe.com.br](mailto:patricia.cipola@thebe.com.br) – Ramal 9130.



---

Atenciosamente,

Eng. Vinicius Ferracini Piconi

**Dep. Engenharia de Aplicação e Assistência Técnica**

Fone: +55 (19) 3641-9100 / Fax: (19) 3641-5555

E-mail: [vinicius.piconi@thebe.com.br](mailto:vinicius.piconi@thebe.com.br) / [www.thebe.com.br](http://www.thebe.com.br)