Guia de Início Rápido

SISTEMA DE PROCESSAMENTO DE RECLAMAÇÕES (CPS)

VERIFICAÇÃOI/REGISTO DA GARANTIA E CRIAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

MANITOWOC ICE, 2110 SOUTH 26TH STREET, MANITOWOC, WI 54220, ESTADOS UNIDOS
TEL.: +1-920-682-0161, +(800) 545-5720
WWW.MANITOWOCICE.COM

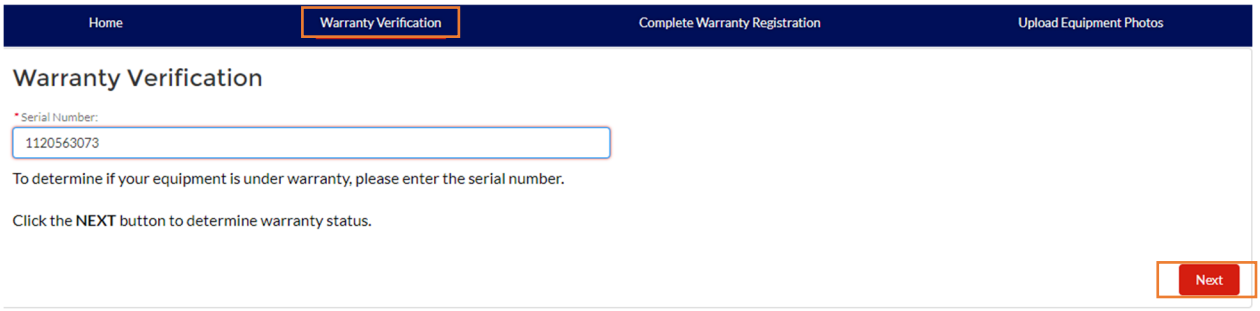
©2022 Manitowoc Ice excepto indicação em contrário. Reservados todos os direitos.

N.º de documento: MII_Q_9002_pt Rev 04 08/25

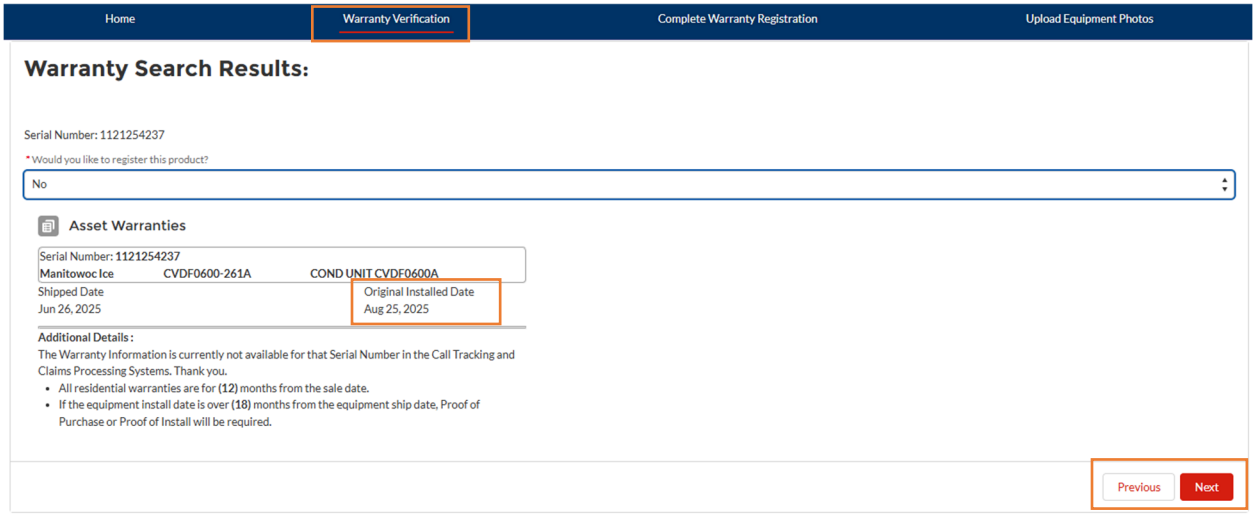
WARRANTY VERIFICATION *(VERIFICAÇÃO DA GARANTIA)*
(data de instalação do equipamento)

Ligação para Verificação da Garantia: https://manitowocice.my.site.com/claims/s/warranty-verification

Introduzir o número de série do equipamento para obter a data de instalação e clicar em **"Next"** *(Seguinte)* para continuar.



Conforme indicado abaixo, o sistema apresenta as informações do número de série do equipamento.



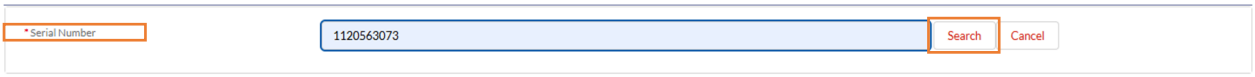
WARRANTY REGISTRATION *(REGISTO DA GARANTIA)*

Ligação para Registo da Garantia: https://manitowocice.my.site.com/claims/s/warranty-registration

Clicar em **"Complete Warranty Registration"** *(Concluir Registo de Garantia)*.



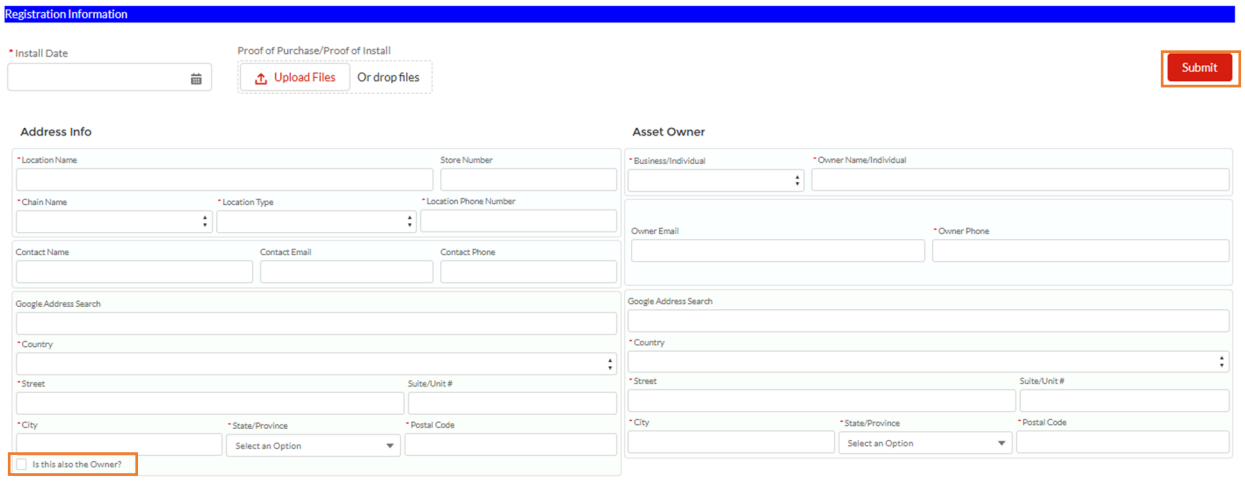
Introduzir o número de série do equipamento e clicar em **"Next"** *(Seguinte)* à direita do ecrã. * Se o número de série não for válido, ir para o sítio **"Warranty Verification"** *(Verificação de Garantia)*.



Na secção **"Registration Information"** *(Informações de Registo)*, preencher todos os campos, caso disponha da informação respectiva. Os campos marcados com asterisco **[*]** são de preenchimento obrigatório.
Nota: Se a data de instalação for desconhecida, utilizar a data de expedição de fábrica apresentada. Se as informações **"Address Info"** *(Endereço)* e **"Asset Owner"** *(Proprietário do Equipamento)* forem as mesmas, assinalar a caixa **"Is this also the Owner?"** *(Este é também o proprietário?)*.

Se o campo **"Chain Name"** *(Nome da Rede)* não for uma conta da Rede, seleccionar **"None"** *(Nenhum)* na lista de selecção.

Clicar em **"Submit"** *(Enviar)* à direita do ecrã.



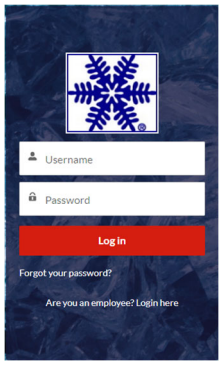
LOG IN *(REGISTO DE ACESSO)*

Para iniciar uma sessão no Sistema de Processamento de Reclamações (CPS), copiar e colar a ligação abaixo no browser Google Chrome ou Microsoft Edge.

https://manitowocice.my.site.com/claims/s/

Clicar em **"Login"** *(Entrar)* no canto superior direito e introduzir o seu nome de utilizador e palavra-passe para aceder ao CPS.

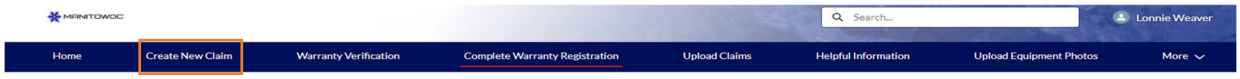




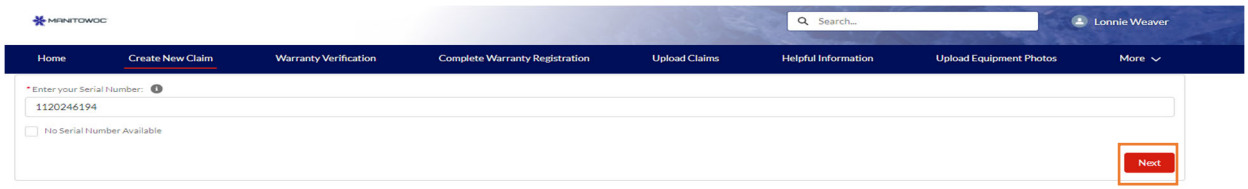
CLAIM CREATION *(CRIAÇÃO DE RECLAMAÇÕES)*

Para criar uma reclamação, clicar em **"Create New Claim"** *(Criar Nova Reclamação)* no cabeçalho da página.

Nota: Cada reclamação deve conter apenas um número de série.

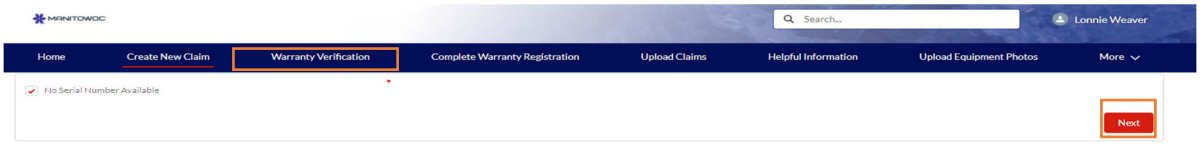


Introduzir o número de série do equipamento e clicar em **"Next"** *(Seguinte)* à direita do ecrã. Se o número de série não for válido, o sistema emite uma mensagem de erro.



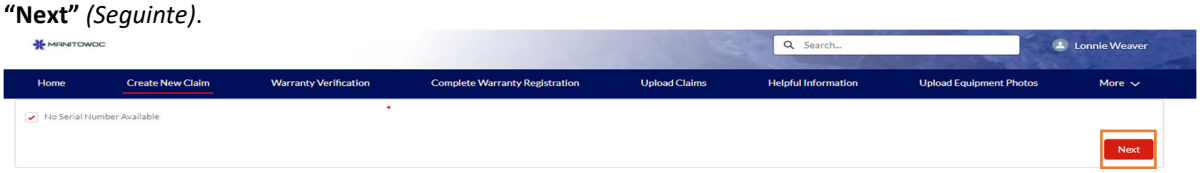
CLAIM CREATION *(CRIAÇÃO DE RECLAMAÇÕES)* (continuação)

* Se o número de série for inválido, entrar site **“Warranty Verification”** *(Verificação de Garantia)* para confirmar.
* Se o número de série não for válido, contactar o correio electrónico iceclaims@pentair.com.



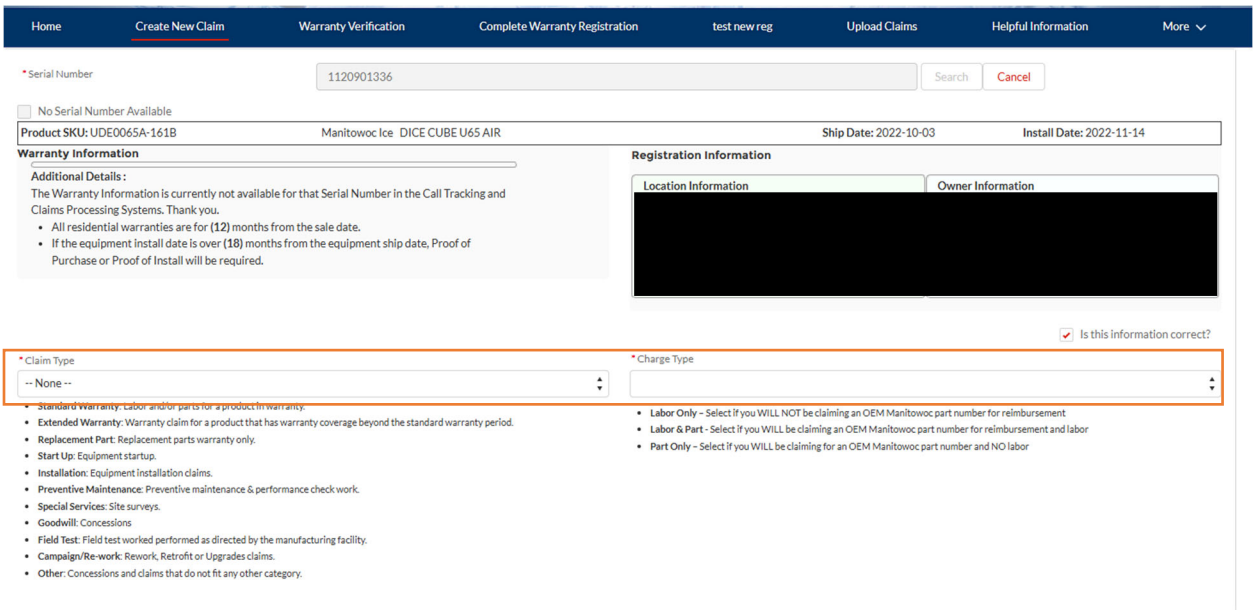
Nota: O número de série do equipamento não foi registado antes do registo da reclamação; o registo é necessário neste momento.
O número de série já foi registado e está correcto, bastando para isso continuar nos ecrãs seguintes.

* O número de série é validade, após a introdução do número de série do equipamento; clicar em **“Next”** *(Seguinte)*.



Seleccionar o **“Claim Type”** *(Tipo de Reclamação)* na lista de selecção.

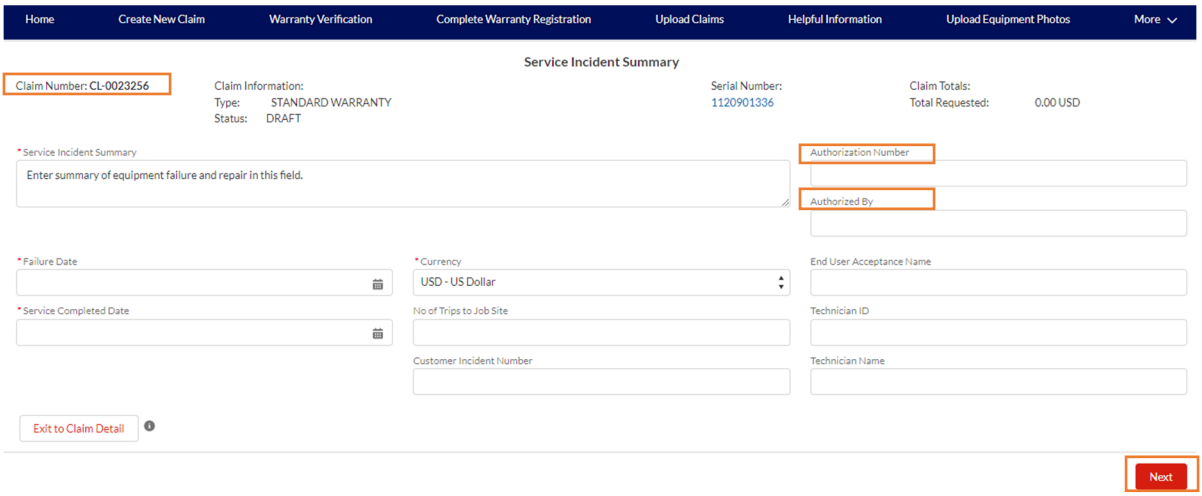
Seleccionar o **“Charge Type”** *(Tipo de Encargo)* com base em **“Labor Only”** *(Apenas Mão-de-Obra)*, **“Labor & Part”** *(Mão-de-Obra e Peças)* ou **“Part Only”** *(Apenas Peças)* clicar em **“Next”** *(Seguinte)*. * A opção **“Part Only”** *(Apenas Peças)* pode apenas ser apresentada por um Distribuidor.
* Se tiver sido seleccionada a opção **“Replacement Part”** *(Peça de Substituição)*, é apresentado outro campo abaixo do campo “Tipo de Encargo” porque o campo como **“Failed Part Install Date”** *(Data de Instalação da Peça com Falha)* deve ser preenchido.



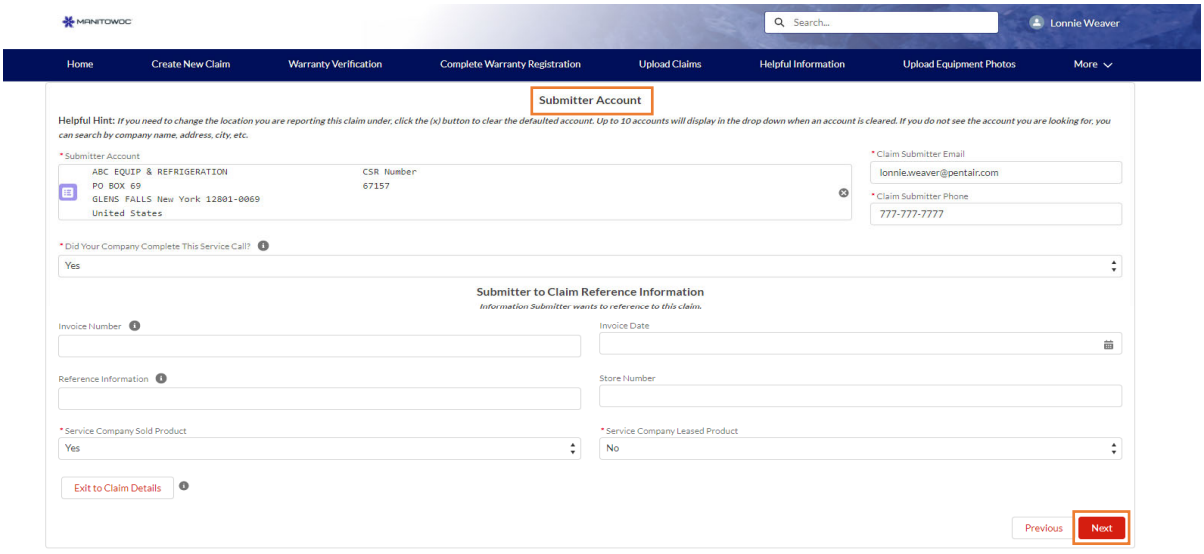
CLAIM CREATION *(CRIAÇÃO DE RECLAMAÇÕES)* (continuação)

Neste momento, o sistema gera automaticamente um número de reclamação, sendo apresentado no canto superior esquerdo deste ecrã. Se a reclamação exigir um **"Authorization Number"** *(Número de Autorização)*, introduzi-lo neste momento, juntamente com as informações do campo **"Authorized by"** *(Autorizado por)*; este será o indivíduo na Manitowoc responsável por atribuir o número de autorização. Clicar em **"Next"** *(Seguinte)*.

Preencher todos os campos, se as informações respectivas forem for conhecidas. Os campos marcados com asterisco **[*]** são de preenchimento obrigatório.



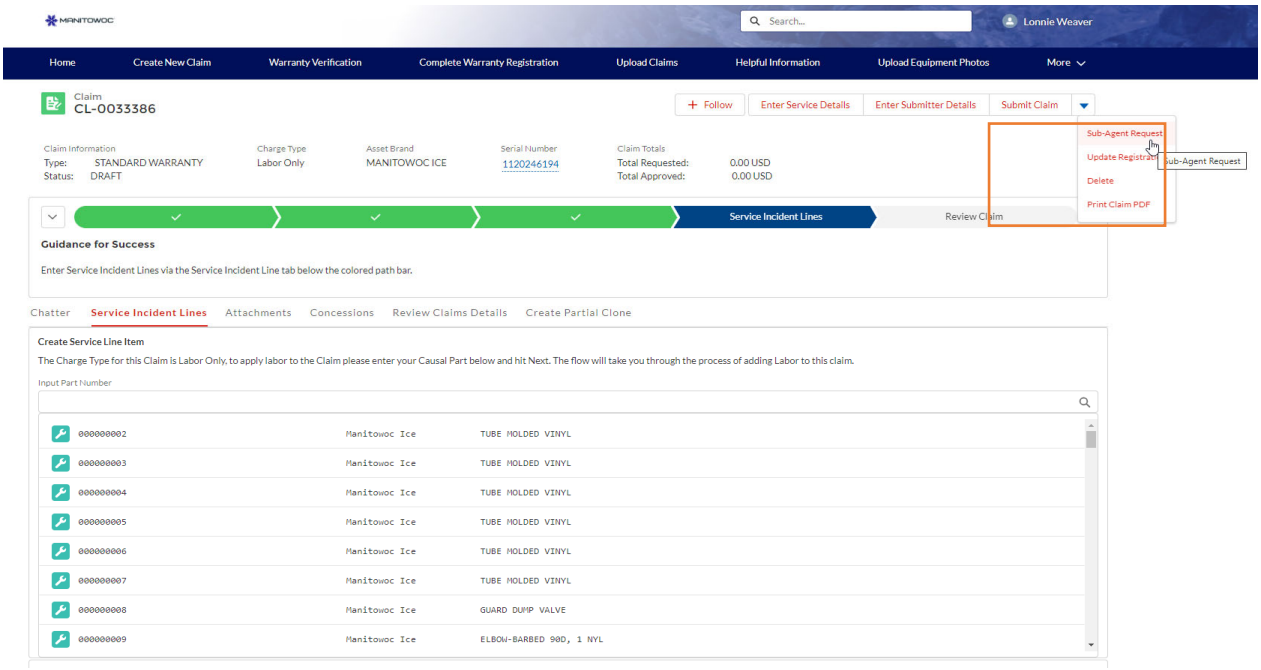
Na secção **"Submitter Account"** *(Conta do Remetente)* abaixo, preencher todos os campos aplicáveis, se conhecidos, e clicar em **"Next"** *(Seguinte)*.
Os campos marcados com asterisco **[*]** são de preenchimento obrigatório.

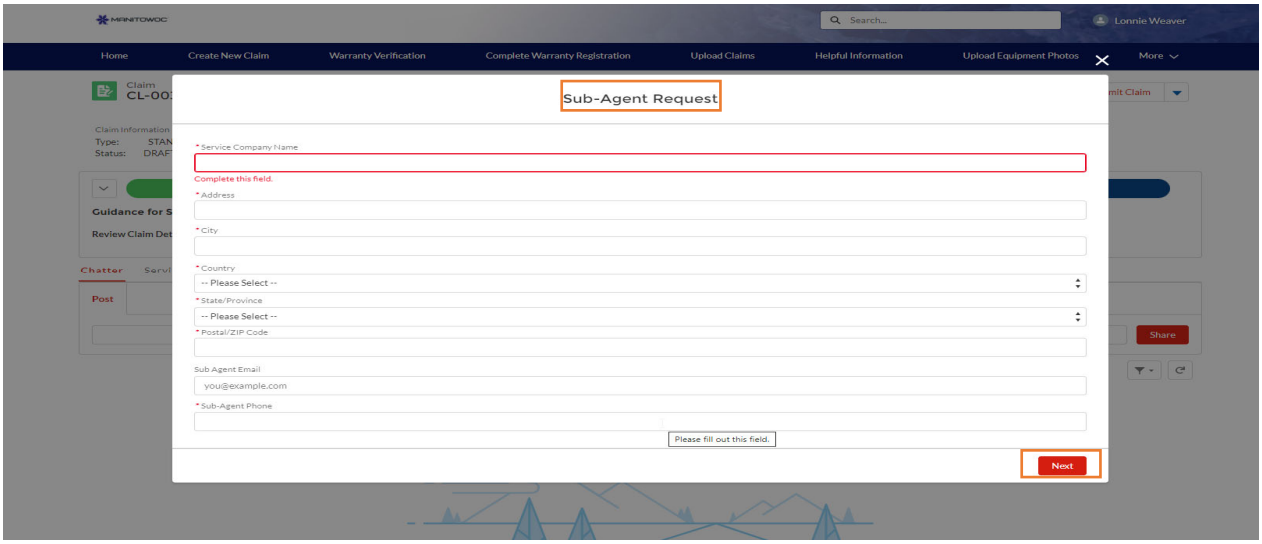


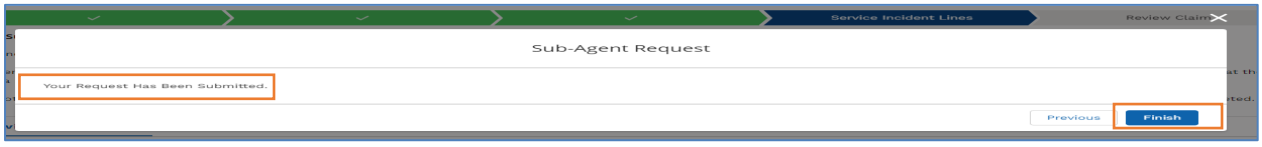
CLAIM CREATION *(CRIAÇÃO DE RECLAMAÇÕES)* (continuação)

* Este passo destina-se apenas a Distribuidores.

Para enviar um pedido para adicionar uma conta de prestador de serviços, clicar na seta para baixo junto a **"Submit Claim"** *(Enviar Reclamação)*, no canto superior direito da página, e seleccionar **"Sub-Agent Request"** *(Pedido de Subagente)*. É apresentada uma janela instantânea. Introduzir as informações da empresa e clicar em **"Next"** *(Seguinte)*. Clicar em **"Finish"** *(Concluir)* na mensagem de confirmação.

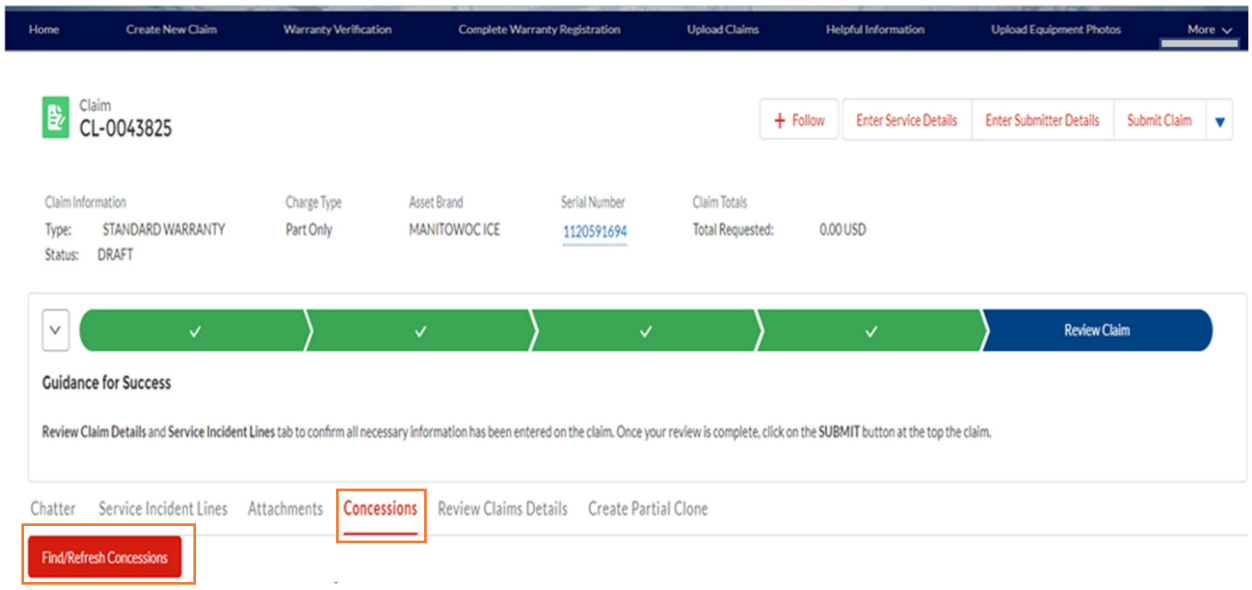




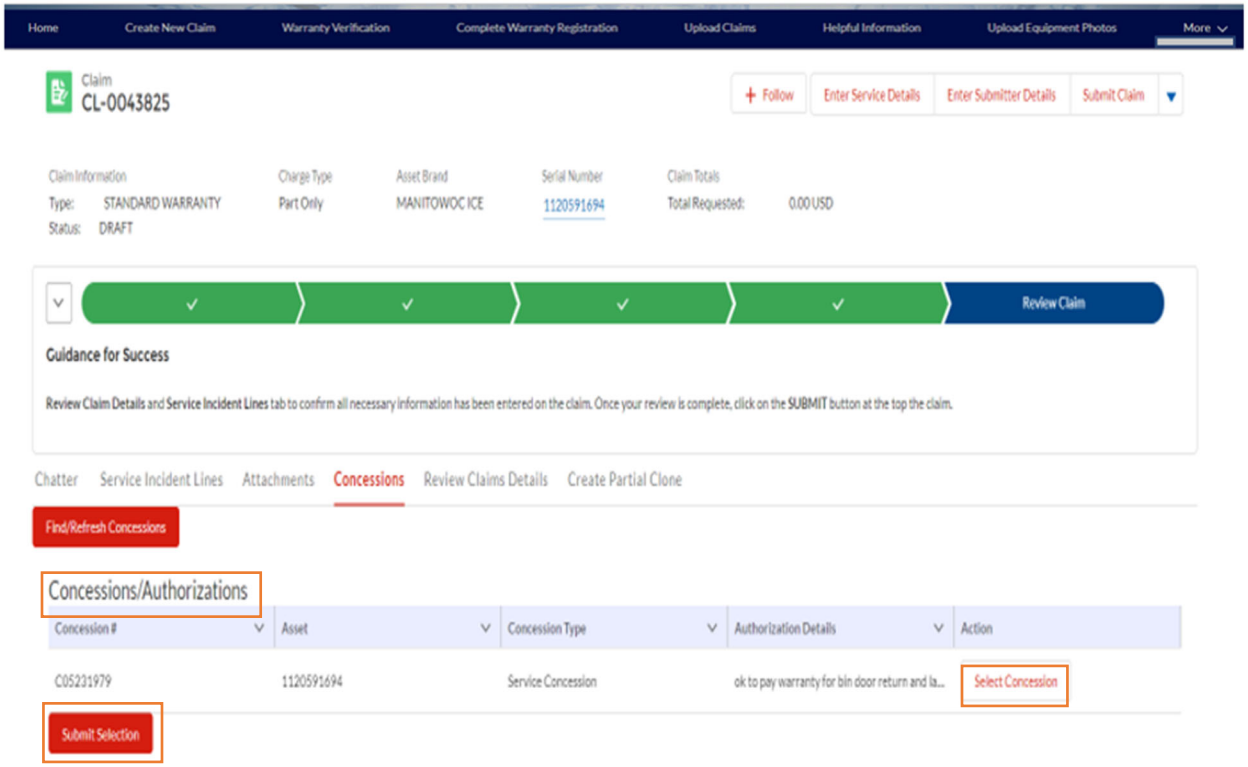


CLAIM CREATION *(CRIAÇÃO DE RECLAMAÇÕES)* (continuação)

Se tiver sido fornecido um número de **"Concession/Authorization"** *(Concessão/Autorização)* pela Manitowoc para esta reparação específica, clicar em **"Concessions"** *(Concessões)* e, em seguida, clicar na caixa **"Find/Refresh Concessions"** *(Localizar/Actualizar Concessões)* a vermelho.

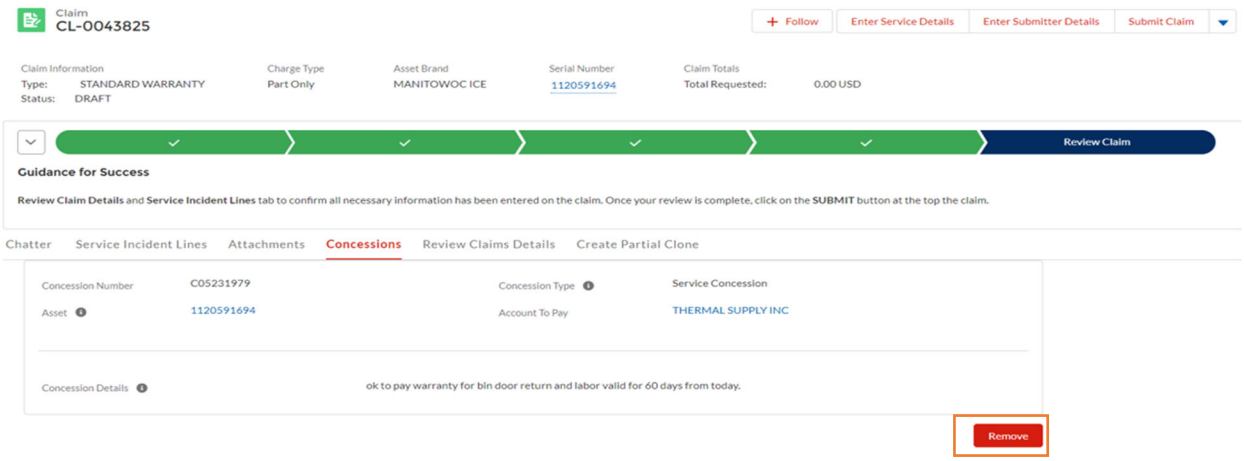


É apresentada uma janela adicional na parte inferior do ecrã como **"Concessions/Authorizations"** *(Concessões/Autorizações)*, clicar em **"Select Concession"** *(Selecionar Concessão)* abaixo e, em seguida, clicar na caixa **"Submit Selection"** *(Enviar Selecção)* a vermelho.



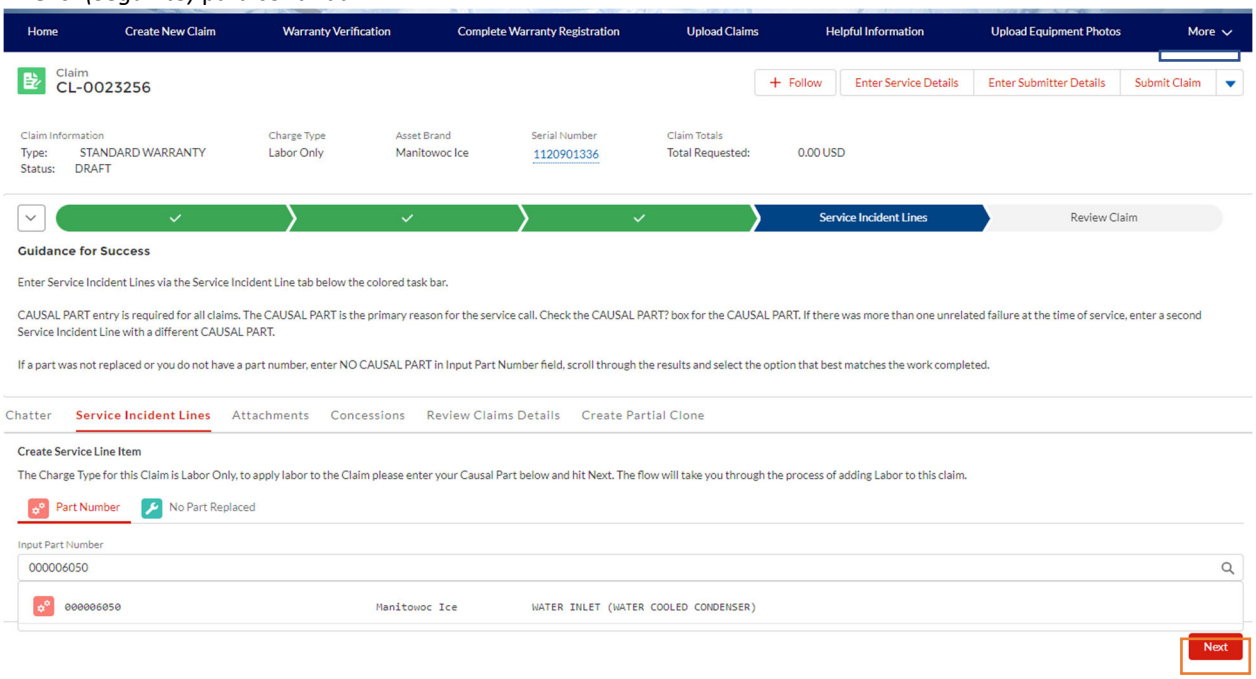
CLAIM CREATION *(CRIAÇÃO DE RECLAMAÇÕES)* (continuação)

Se tiver sido seleccionado um número de concessão incorrecto, clicar no botão **"Remove"** *(Remover)* a vermelho abaixo e fazer uma nova selecção.

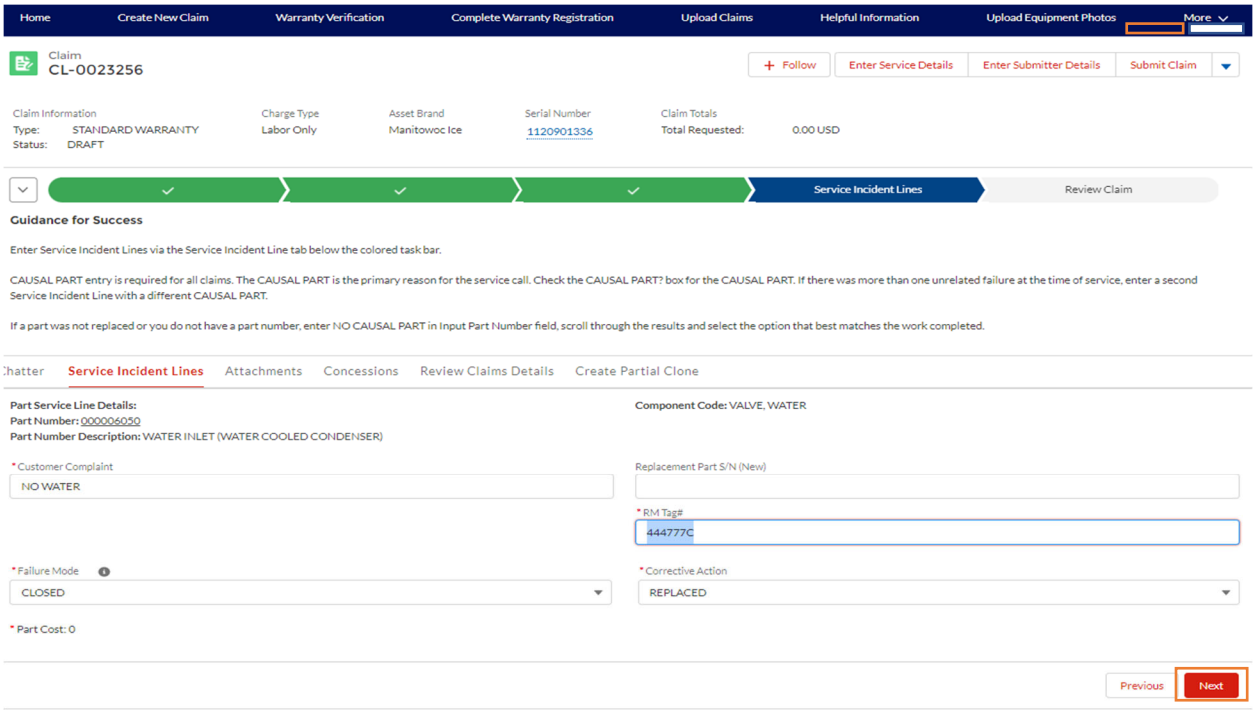


CLAIM CREATION *(CRIAÇÃO DE RECLAMAÇÕES)* (continuação)

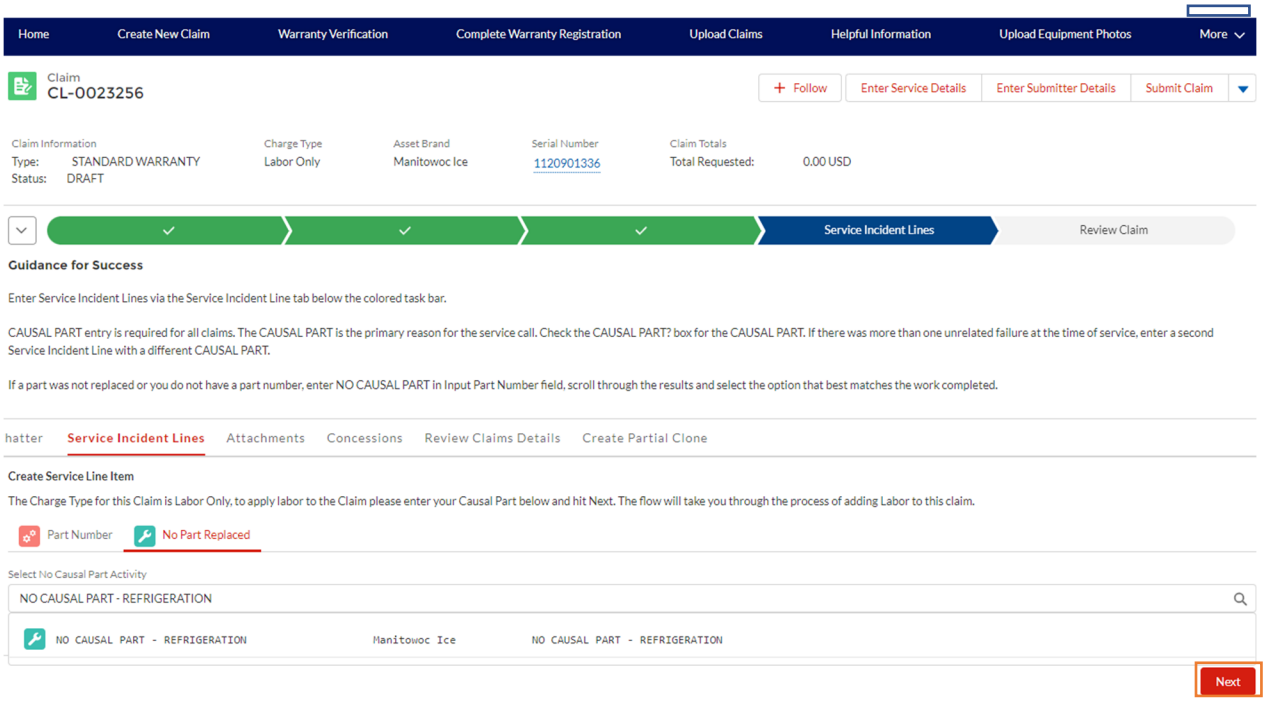
Na secção **"Service Incident Line"** *(Linha de Incidente de Serviço)*, seleccionar um número de peça causal. Se tiver sido substituída uma peça real, seleccionar o número da peça nos resultados da pesquisa apresentados abaixo para preencher o campo. Cada reclamação deve conter pelo menos uma **"Causal Part"** *(Peça Causal)* para o processamento da garantia. Os campos marcados com asterisco **[*]** são de preenchimento obrigatório. Clicar em **"Next"** *(Seguinte)* para continuar.



* Preencher todos os campos necessários. * A Manitowoc Ice exige um **RM Tag#** *(N.º de Devolução)* para cada peça substituída. Os campos marcados com asterisco **[*]** são de preenchimento obrigatório. Clicar em **"Next"** *(Seguinte)* para continuar.



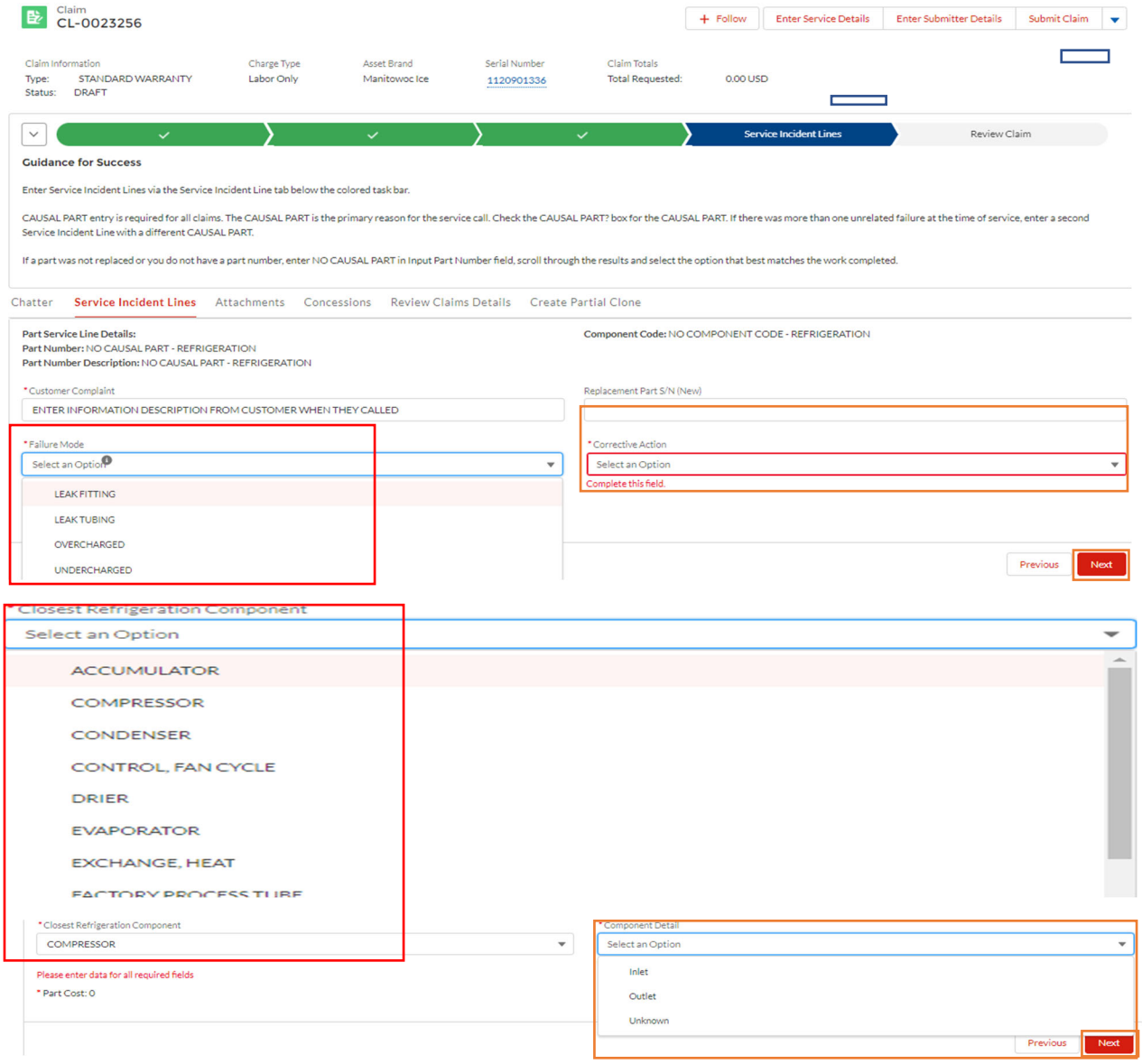
** Se não houver um número de peça física substituída, o utilizador deverá introduzir **"NO CAUSAL PART"** *(SEM PEÇA CAUSAL)* como reparação, conforme indicado abaixo. A selecção **"No Causal Part"** *(Sem Peça Causal)* necessita de estar relacionada com a reparação do equipamento; seleccionar no menu de selecção. Clicar em **"Next"** *(Seguinte)* para continuar.



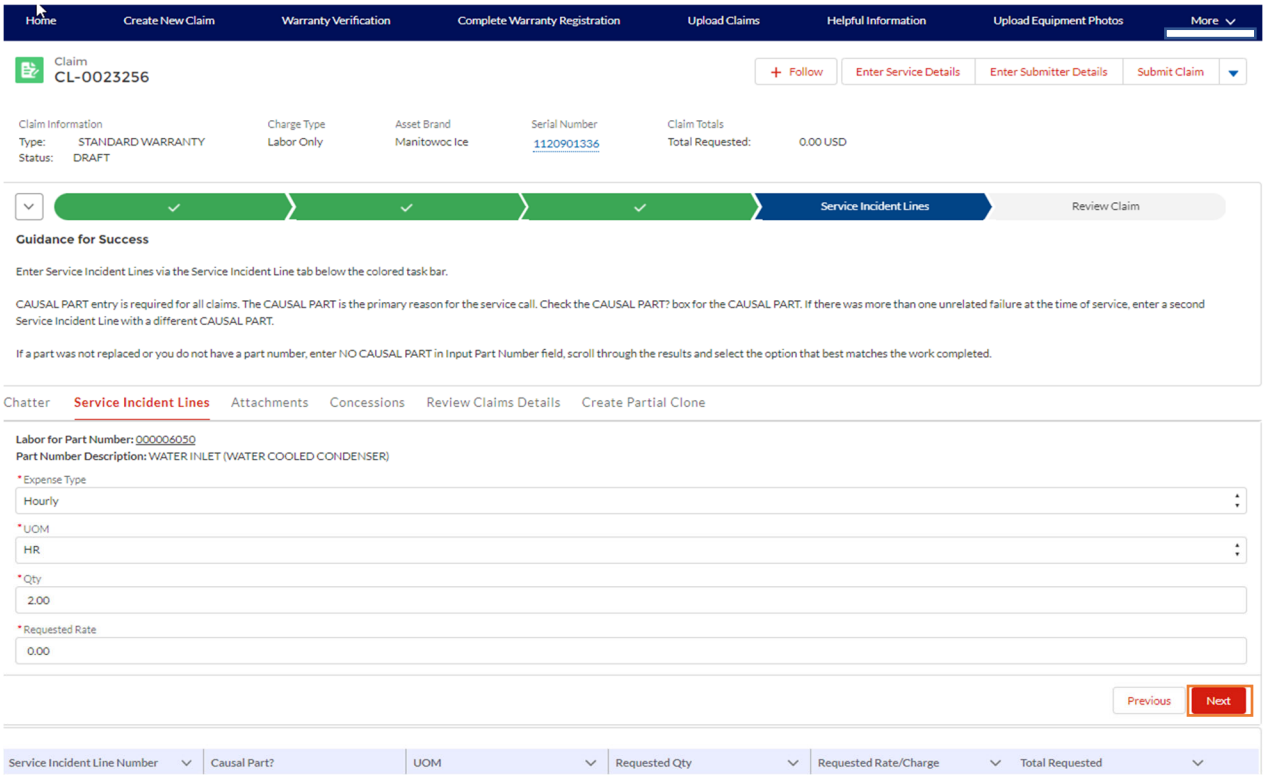
CLAIM CREATION *(CRIAÇÃO DE RECLAMAÇÕES)* (continuação)

Se tiver sido seleccionado **"No Causal Part"** *(Sem Peça Causal)* para a reparação, preencher os campos requeridos. Os campos marcados com asterisco **[*]** são de preenchimento obrigatório. Clicar em **"Next"** *(Seguinte)* para continuar.

* Foram adicionadas novas opções no campo **"LEAKS"** *(Fugas)*, ver abaixo. Clicar em **"Next"** *(Seguinte)* para continuar.

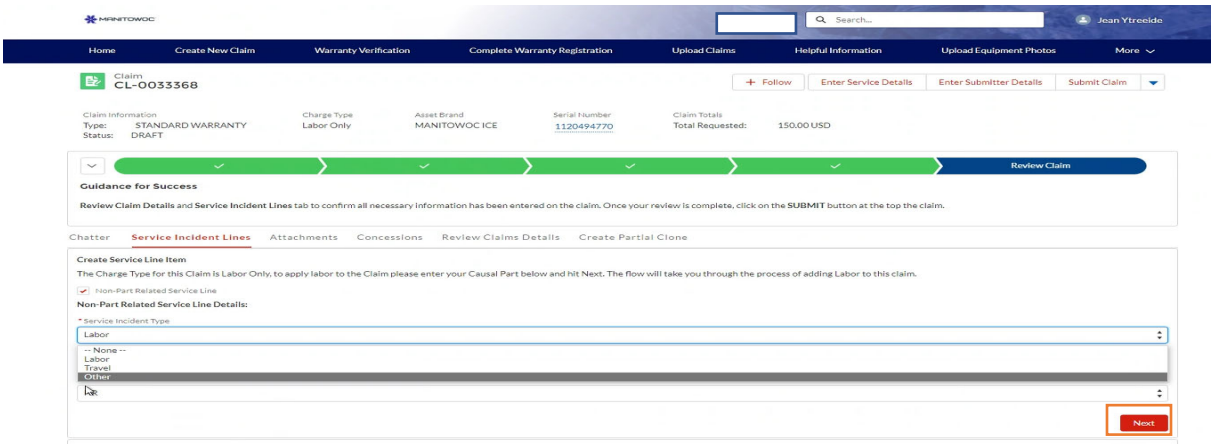


** Introduzir os encargos com a mão-de-obra. Os campos marcados com asterisco **[*]** são de preenchimento obrigatório. Clicar em **"Next"** *(Seguinte)* para continuar.



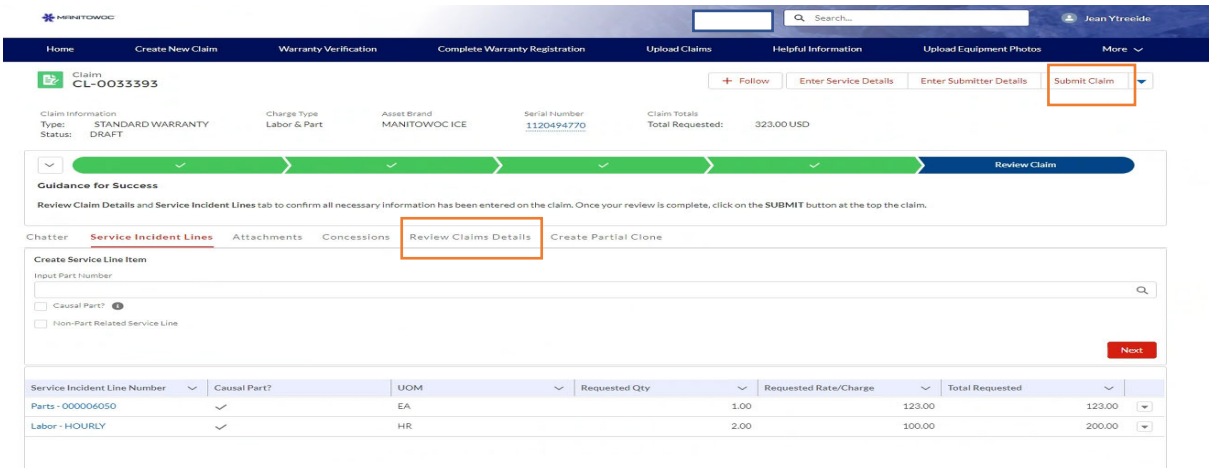
Para introduzir *Linhas de Serviço Não Relacionadas com Peças*, seleccionar **"Labor"** *(Mão-de-Obra)*, **"Travel"** *(Deslocações)* ou **"Other"** *(Outro)*. Os campos marcados com asterisco **[*]** são de preenchimento obrigatório. Selecções:

"Labor" *(Mão-de-Obra)* – Utilizar apenas para mão-de-obra suplementar, quando necessário.
"Travel" *(Deslocações)* – Se autorizado, indicar a hora da deslocação por contrato.
"Other" *(Outros)* – Para custos adicionais, por exemplo, refrigerantes; abertura do sistema de refrigeração; imposto de venda; sobretaxa de combustível, etc.

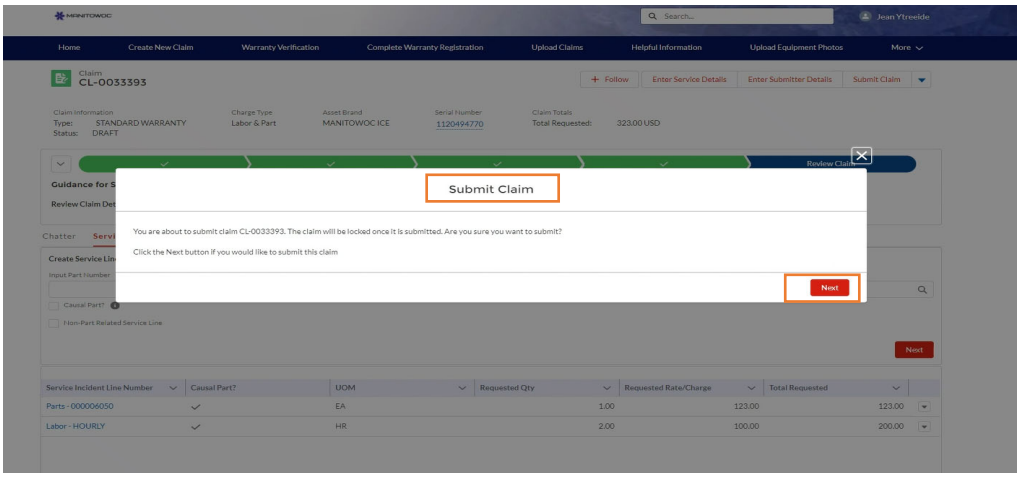


SUBMIT CLAIM *(ENVIAR RECLAMAÇÃO)*

A reclamação só pode ser enviada quando todas as etapas na barra de progresso estiverem verdes. A opção **"Review Claim"** *(Alterar Reclamação)* permanece azul. Para analisar as informações introduzidas, clicar em **"Review Claim Details"** *(Analisar Pormenores da Reclamação)*. Quando estiver pronto para enviar a reclamação, clicar em **"Submit Claim"** *(Enviar Reclamação)* no canto superior direito do ecrã.

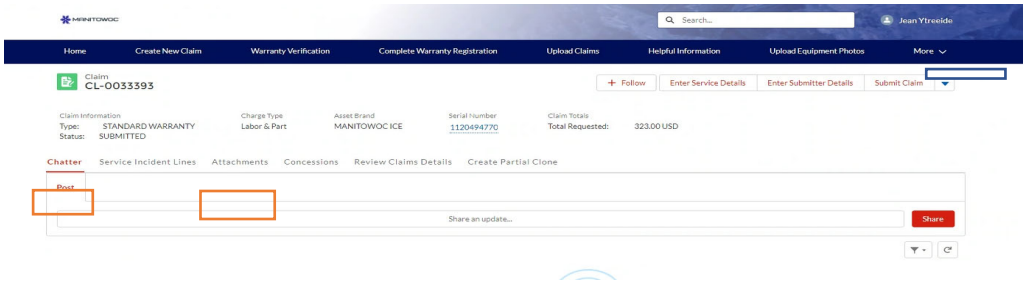


É apresentada uma janela instantânea solicitando a confirmação se deseja deseja enviar a reclamação. Clicar em **"Next"** *(Seguinte)*.

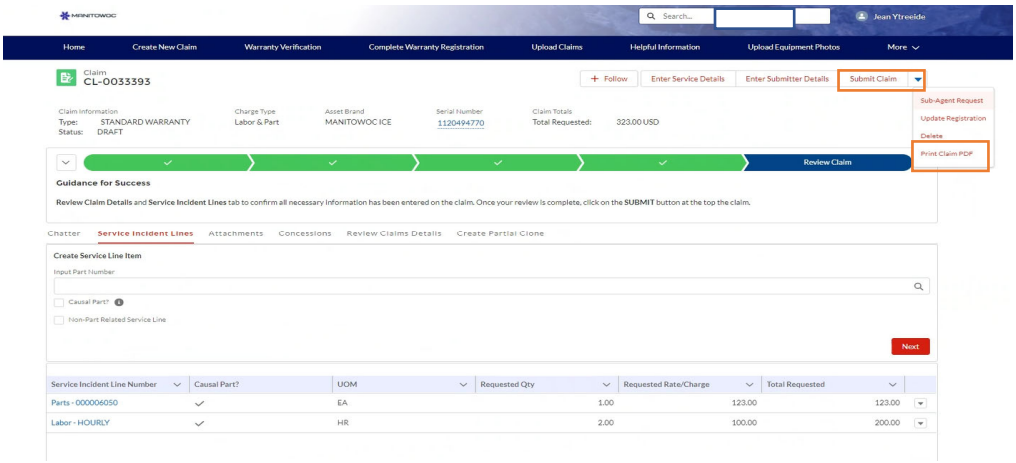


SUBMIT CLAIM *(ENVIAR RECLAMAÇÃO)* (continuação)

Clicar em **“Attachments”** *(Anexos)* para anexar documentos e clicar em **“Chatter”** para adicionar comentários.

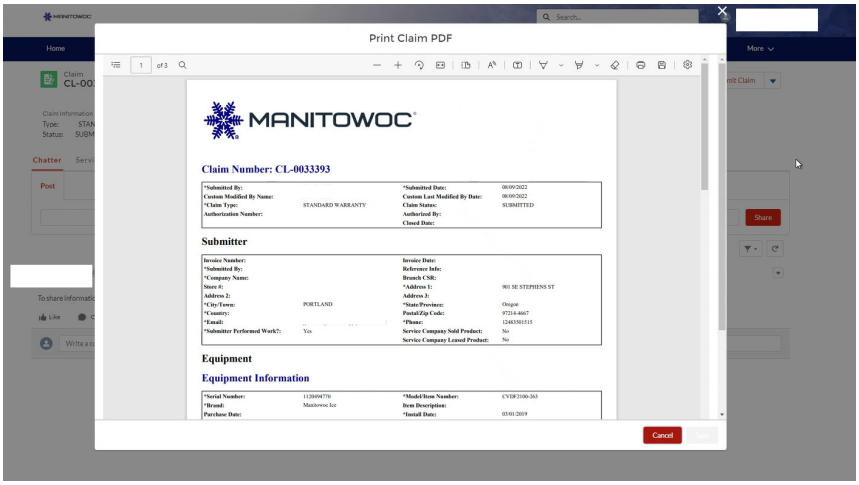


Para imprimir a reclamação, clicar no menu de selecção **“Submit Claim”** *(Enviar Reclamação)*” e seleccionar **“Print Claim PDF”** *(Imprimir PDF da Reclamação)*.

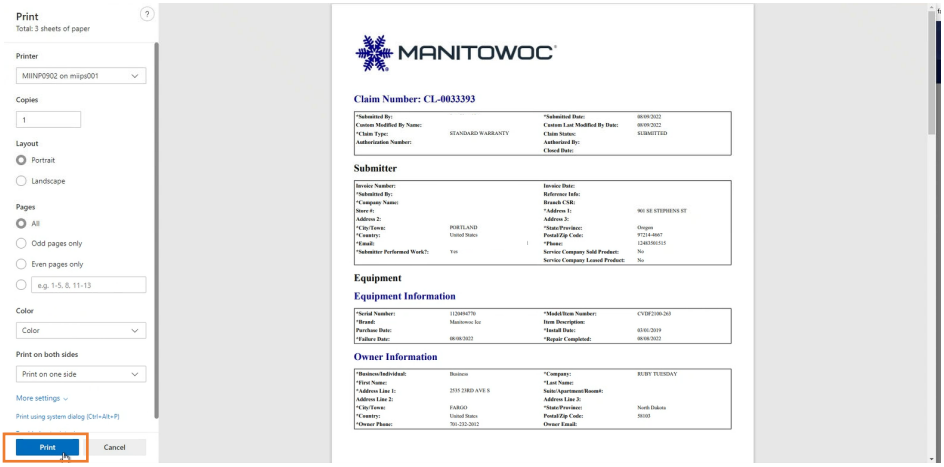


SUBMIT CLAIM *(ENVIAR RECLAMAÇÃO)* (continuação)

PDF Imagem 1

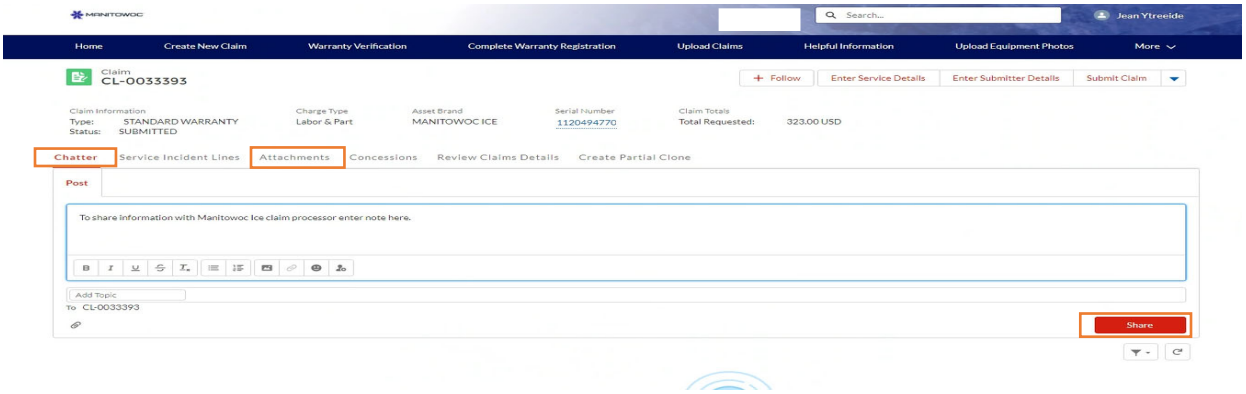


PDF Imagem 2



SUBMIT CLAIM *(ENVIAR RECLAMAÇÃO)* (continuação)

A sua reclamação foi enviada e o estado foi actualizado. Após o envio da reclamação, pode ainda adicionar comentários no separador **"Chatter"** e anexar ficheiros no separador **"Attachments"** *(Anexos)*.



Para criar outra reclamação, clicar em **"Create New Claim"** *(Criar Nova Reclamação)*

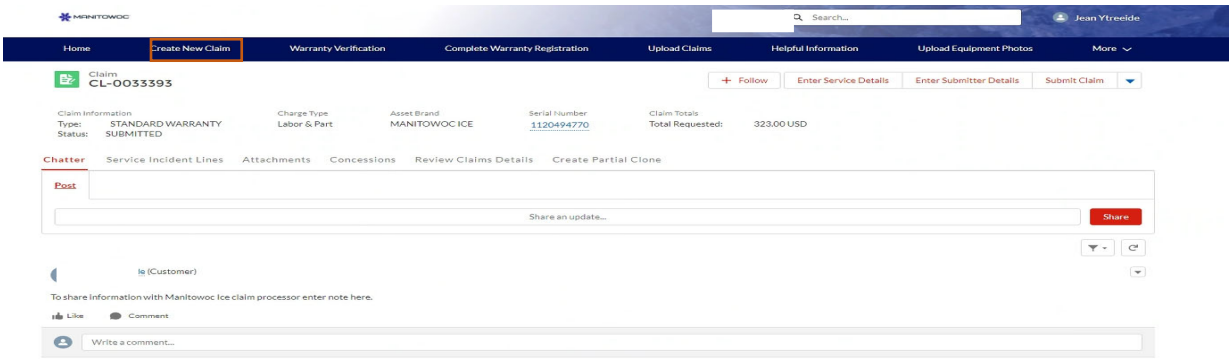
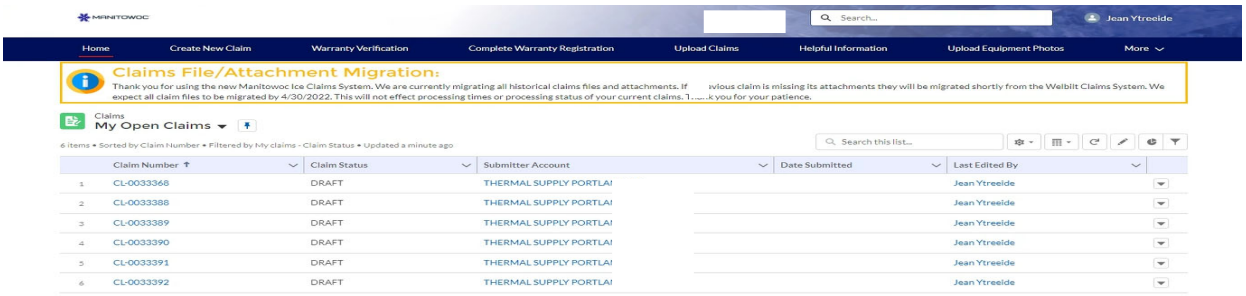


Imagem resultante



Glossário

Tipo de reclamação:

Campanha/Repetição de trabalho: Reclamações de Repetição de Trabalho, Instalação Retroactiva ou Actualização.
Garantia ampliada: Reclamação de garantia para produtos cobertos por garantia para além do período de garantia normal.
Teste de campo: Teste de campo realizado de acordo com as instruções da unidade fabril.
Instalação: Reclamações sobre a instalação do equipamento.
Manutenção preventiva: Trabalhos de manutenção preventiva ou de verificação de funcionamento
Peça de substituição: Apenas para substituição de peças sob garantia.
Serviços especiais: Verificações/inspecções de campo.
Garantia normal: Mão-de-obra e/ou peças para um produto sob garantia.
Colocação em serviço: Colocação de equipamento em serviço.
Cortesia: Concessões.
Outros: Concessões e reclamações que não se enquadrem em nenhuma outra categoria.

Estado da reclamação:

Draf *(Rascunho)* – A reclamação foi criada e armazenada no sistema.
Submitted *(Enviada)* – A reclamação foi enviada para a central de processamento.
Received *(Recebida)* – A reclamação foi recebida pela central de processamento.
Approved *(Aprovada)* – A reclamação foi analisada e aprovada para pagamento.
Approved-Adjusted *(Aprovada-Ajustada)* – A reclamação foi analisada e aprovada para pagamento com ajustamentos.
Approved By Hub *(Aprovada pelo Centro)* – (actualmente não utilizado nos Estados Unidos)
Approved-Adjusted By Hub *(Aprovada-Ajustada pelo Centro)* – (actualmente não utilizado nos Estados Unidos)
Awaiting Parts Return *(Aguarda Devolução de Peças)* – O pagamento da reclamação encontra-se retido até as peças requeridas serem devolvidas à unidade fabril.
Awaiting Invoice (Aguarda Factura) – O remetente da reclamação deve enviar a factura em falta.
Awaiting Payment Processing *(Aguarda Processamento de Pagamento)* – A análise da reclamação foi concluída e o pagamento encontra-se em processamento. Após a realização do pagamento, o estado da reclamação muda para **Processed for Payment *(Processado para Pagamento)*.**
Invoice Attached *(Factura Anexada)* – Estado após reenvio de "Awaiting Invoice" *(Aguarda Factura)* pelo remetente da reclamação.
Pending for Information – External *(Aguarda Informação - Externa)* – A reclamação está retida aguardando mais informações do remetente da reclamação (a reclamação está aberta para o remetente poder fazer alterações e fazer o seu reenvio).
Pending for Information – In ternal *(Aguarda Informação - Interna)* – A reclamação está retida aguardando mais informações do suporte técnico ou de outra fonte interna.
Resubmitted *(Reenviada)* – A reclamação encontra-se em ***"Aguarda Informação - Externa",*** a qual deve ser reenviada pelo remetente.
Processed for Payment *(Processada para Pagamento)* – A reclamação foi inserida na Manutenção de Serviço pelo responsável pelo processamento das reclamações.
Denied *(Rejeitada)* – A reclamação foi analisada e o pagamento foi rejeitado.
Denied By Manufacturer *(Rejeitada pelo Fabricante)* – (actualmente não utilizado nos Estados Unidos)