

A Nestlé Waters Direct Portugal (NWDi PT) dispõe de um serviço de Assistência Técnica, composto por técnicos qualificados. Este serviço engloba as operações de higienização e reparação dos *watercoolers*.

A NWDi PT comercializa vários modelos de *watercoolers* que se podem agrupar em duas classes:

- Reservatório descartável. Dispensador de água fria, natural ou quente.
- Reservatório fixo. Dispensador de água fria, natural ou quente.

### **Higienização**

Para assegurar a qualidade da água fornecida pelo sistema *watercooler*-garrafão elabora um programa de higienização dos equipamentos comercializados. Esta operação é realizada por técnicos habilitados para o efeito.

O modo de operação depende assim da classe do *watercooler* em questão. Em presença de um modelo de reservatório descartável, é feita a substituição de todas as partes que contactam com água, por um *kit* novo e higienizado de fábrica. Caso se trate de um modelo de reservatório fixo, o nosso técnico procede à higienização de todas as partes em contacto com a água ou eventualmente à substituição do *watercooler* por outro de modelo igual e previamente higienizado nas nossas instalações.

### **Reparação**

Para solucionar anomalias que possam eventualmente surgir no equipamento, o serviço de Assistência Técnica está qualificado para a sua correcção. Para tal, conforme o modelo de *watercooler* e a anomalia em questão, o equipamento poderá ser reparado nas instalações do cliente ou substituído por outro equipamento de igual modelo.

Após a execução do serviço, o técnico entrega ao cliente um documento comprovativo e regista a sua intervenção num cartão que localizado no *watercooler* (Cartão de Registo de Serviço).

S. João da Talha, 21 de Setembro de 2007

Marta Henriques

Gestão de Qualidade, Segurança, Ambiente