

Bem-Vindo



Primeiro Acesso Portal Garantia

Primeiro Acesso Portal Garantia

Para o 1º acesso, é necessário entrar em contato com nosso setor administrativo responsável pela sua região e solicitar o Global ID (Código do cliente gerado pela Johnson Controls – Hitachi). Para um melhor atendimento, tenha o seu número do CNPJ em mãos:

Abaixo, segue a relação dos contatos administrativos responsáveis por região:

Região	ADM	E-mail	Telefone
Geral	Isabela Sousa	Isabela.sousa@jci-hitachi.com	(11) 3787-5395
Geral	Anna Quinteiro	anna.quinteiro@jci.com	(11) 97080-4831
Geral	Christian Buhler	christian.buhler@jci-hitachi.com	(11) 93238-2434

Após o recebimento do Global-ID, você conseguirá efetuar facilmente o cadastro da sua empresa, conforme passo a passo abaixo:

- Acesse o link www.jci-hitachi.com.br
- Role até o fim da página, e clique em “Portal do Cliente”:



Primeiro Acesso.

Área Restrita

Por favor digite seu nome de usuário e senha:

USUÁRIO OU CNPJ/CPF:

CNPJ/CPF (somente números)


SENHA:

 ACCESS

Primeiro acesso / Esqueceu sua senha?

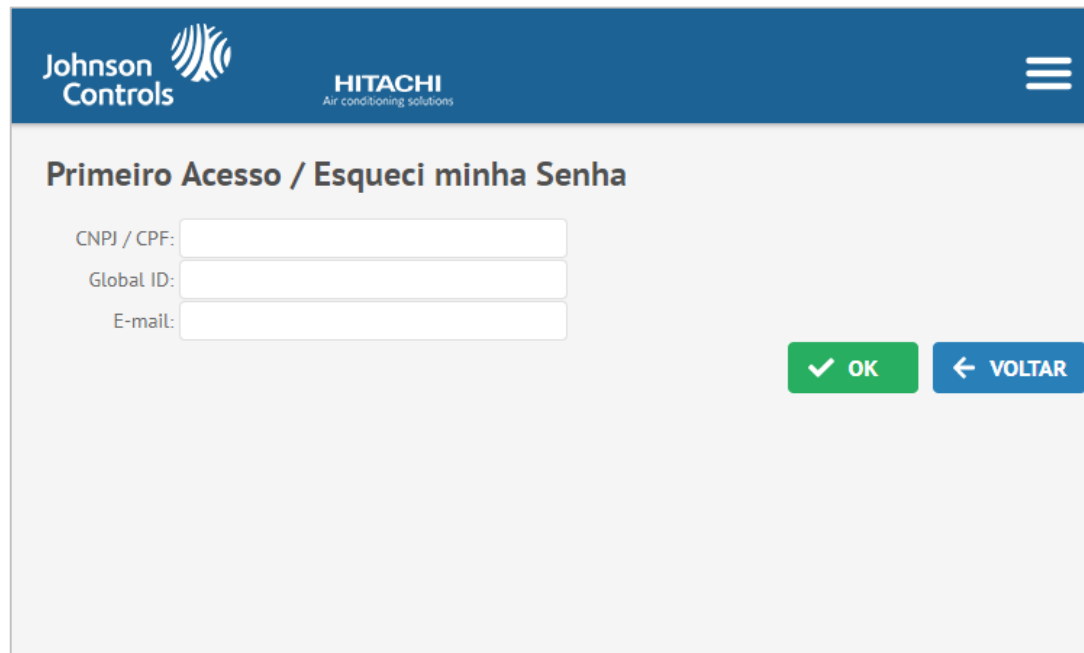
A senha tem que ser alterada a cada 180 dias, com no mínimo de 5 caracteres e as 3 últimas senhas não podem ser repetidas.
Em caso de problemas de acesso, contate o Suporte Técnico.

SENHA:

 ACCESS

Primeiro acesso / Esqueceu sua senha?

Preencha o CNPJ da empresa, Global ID (informado pela nossa equipe) e e-mail que gostaria de receber a primeira senha para validar o cadastro:



The screenshot shows a web interface for Johnson Controls HITACHI. The header is dark blue with the Johnson Controls logo on the left, the HITACHI logo and 'Air conditioning solutions' in the center, and a hamburger menu icon on the right. Below the header, the page title is 'Primeiro Acesso / Esqueci minha Senha'. There are three input fields: 'CNPJ / CPF:', 'Global ID:', and 'E-mail:'. At the bottom right, there are two buttons: a green 'OK' button with a checkmark icon and a blue 'VOLTAR' button with a left arrow icon.

Preenchimento dos dados da empresa requerente das garantias

Preencha todos os dados, e defina sua nova senha (caso tenha apenas um contato, pode deixar o contato 2 em branco).

No campo “senha atual”, enviaremos no e-mail que foi cadastrado a senha para validar o e-mail (verifique a caixa de spam ou lixo eletrônico e sinalize como “Não é lixo eletrônico”).

O preenchimento de todos os dados nos ajudará com a comunicação JCH x cliente, por isso é de extrema importância todos os dados serem preenchidos.

Dados - Edição

Nome: JOHNSON CONTROLS-HITACHI AR CONDICIONADO DO B

CNPJ / CPF: 33284522000111

Cód. Empresa: 00480

Nova Senha:

Senha Atual:

Logradouro: AV PAULISTA

Bairro:

Cidade: SAO PAULO

UF: SP País: Brasil

Nr: 854 Compl: 7º ANDAR

CEP: 01310-913

Contato (1):

Tel (1):

Celular:

Contato (2):

Tel (2):

Celular:

Confirmar Senha:

Tel (2):

Fax:

Fax:

Solicitação de Garantia

Após o preenchimento de todas as informações sua empresa estará habilitada para solicitar as garantias através do portal.

Johnson Controls

HITACHI
Air conditioning solutions

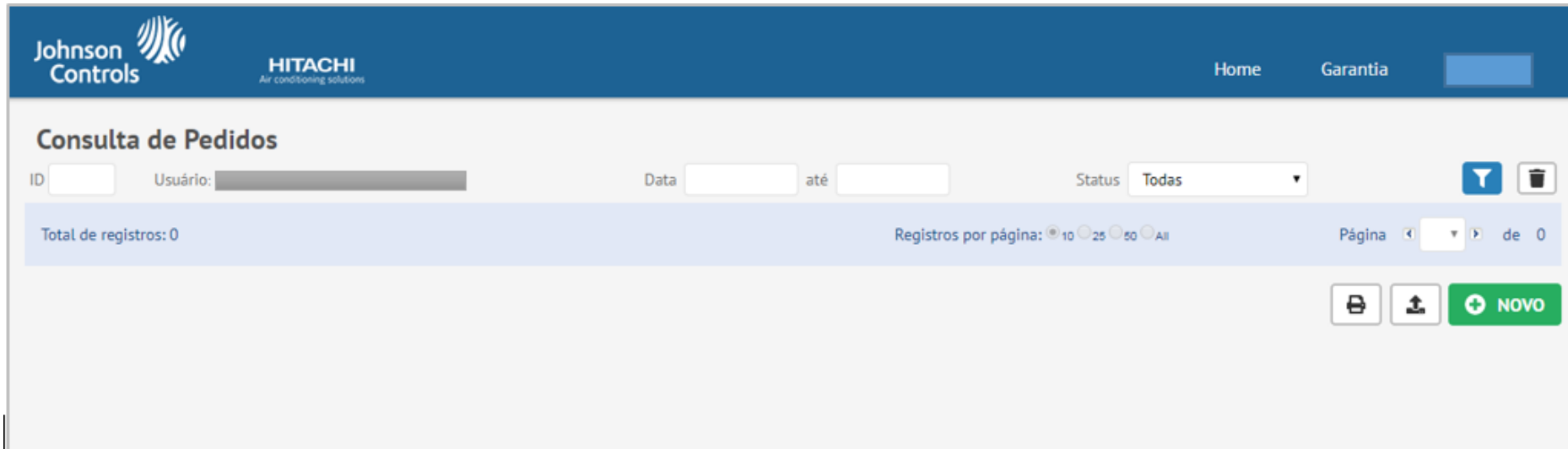
Home Garantia

Bem-vindo ao Portal do Cliente!

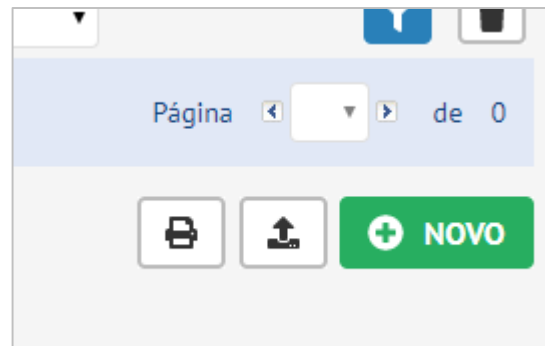
Boa Tarde

Clique no menu superior para navegar no sistema e após terminar sua consulta clique em Logout para sair do sistema.

Para solicitação de nova garantia, deverá selecionar a opção “Garantia” no menu superior direito.



Clicar em “Novo”



Preencha corretamente as opções referente às suas necessidades. Deverá selecionar a opção referente à sua solicitação: **Equipamento ou Sobressalente**: Nessa parte do processo, se basear pela NF. Se foi faturado um equipamento, coloque equipamento, se foi faturada uma peça, informe sobressalente. Na maioria dos casos será “equipamento”.



Johnson Controls

HITACHI
Air conditioning solutions

Cadastrar Garantia - Inclusão

Tipo de Solicitação

Selecione

Selecione

Equipamento

Sobressalente

TERMOS E CONDIÇÕES

Aceitar Termos e Condições

← VOLTAR

A classificação:

Johnson Controls

HITACHI
Air conditioning solutions

Cadastrar Garantia - Inclusão

Tipo de Solicitação: Equipamento

Classificação: Selecione

Número de Série do Produto: Distribuidor

Selecione

Credenciado

Terceiros

Cliente final

TERMINOS E CONDIÇÕES

Aceitar Termos e Condições

← VOLTAR

Preencha todas as informações referente os dados da NF de compra e os dados do equipamento e/ou sobressalente que solicitará a garantia, dados da avaria, inclua também fotos, vídeos e arquivos solicitados:

Solicitação

Recebida

Em análise

Aprovada

Análise de estoque / separação

Despachada

Tipo de Solicitação

Classificação

Número de Série do Produto
exemplo (AAA1234 123456)

Nome do Instalador

Família / Linha

Nr. Nota Fiscal JCH

Nome / Razão Social

Endereço da Obra

Bairro

UF

Cidade

Telefone

Causa

Cliente final possui contrato de manutenção

Item Avariado

Anexar NF de revenda em caso de distribuidor

Inclua os dados técnicos:

INSTALAÇÃO

Tipo de Instalação

FUNCIONAMENTO

Funcionamento (horas p/dia)

DESCRIÇÃO DA AVARIA

Data do StartUp

Tecnico Responsável pela informação

Telefone de Contato




Tempo de Funcionamento até a avaria

Código alarme / proteção

Descrição das avarias

Fotos

Leia atentamente nossos termos e condições, caso concorde, clique em “aceitar termos”:



Termos e condições

Em sendo aprovada essa solicitação de garantia, me comprometo a realizar a devolução do item após o recebimento do item a ser substituído em garantia no prazo de 30 dias úteis quando solicitado através do portal de solicitação de garantia, com mesmos dados e natureza retorno de substituição contendo os mesmos dados da Nota Fiscal de origem.


Atesto que os itens poderão ser faturados em nome da empresa solicitante quando não atenderem aos requisitos abaixo:

- Não devolução dos itens avariados quando solicitado no portal de solicitação de garantia;
- Devolução dos itens avariados sem a embalagem original e/ou sem condições de análise dos itens em laboratório na Fábrica;
- Após análise, for comprovado que o item foi avariado em decorrência de problemas de instalação / manutenção e não por defeito de fabricação;

Para devolução de COMPRESSORES, os procedimentos deverão seguir as orientações conforme nosso Boletim Técnico BT CPR 008 i ou estarem em condições de mesma preservação.

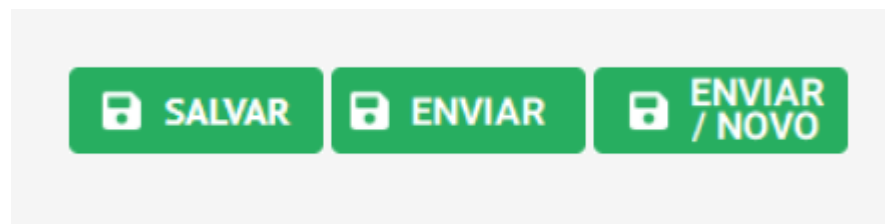
Declaro, para os devidos fins, que as informações são verdadeiras e assumo o compromisso de apresentar, quando solicitado, os comprovantes originais, bem como as penalidades por quaisquer informações falsas.

Aceitar Termos

Caso falte alguma informação necessária, clique em “Salvar”. Para retornar à solicitação salva, basta clicar na “caneta”  e o processo continuará de onde parou.

Após a inclusão de todas as informações, e a solicitação esteja apta para análise, clique em “Enviar”.

Caso seja necessário abrir um novo processo de garantia para outro item avariado da mesma NF e necessite utilizar os mesmos dados da solicitação anterior, clique em “Enviar novo”.



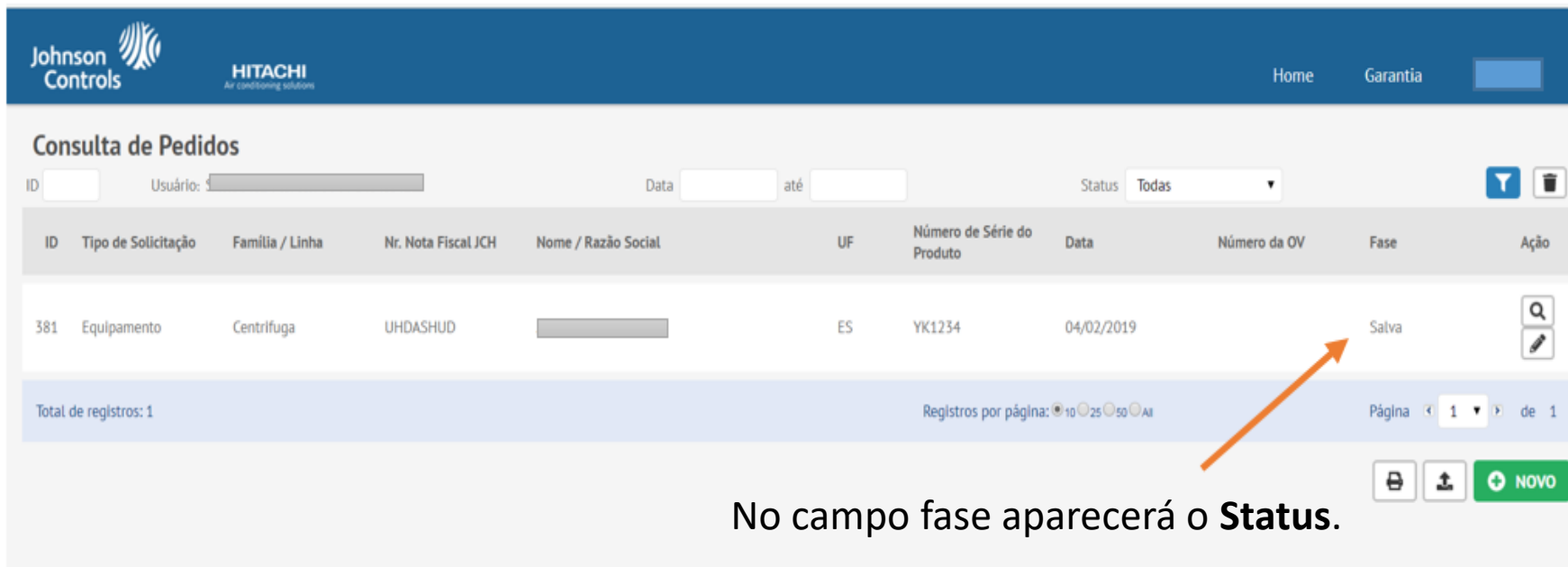
A solicitação foi criada, agora é só acompanhar.

IMPORTANTE:

ATENTEM-SE EM PREENCHER TODAS AS INFORMAÇÕES SOLICITADAS, E ANEXEM TODAS AS FOTOS, VIDEOS E ARQUIVOS, ASSIM O PROCESSO DE ANÁLISE OCORRERÁ COM MAIS AGILIDADE E SUA GARANTIA SERÁ ATENDIDA RAPIDAMENTE.

Acompanhamento do processo

Para acompanhar sua solicitação, acesse o Portal, modulo Garantia no canto superior direito. Na página inicial aparecerão todas as solicitações feitas pela sua empresa:



Johnson Controls HITACHI Air conditioning solutions Home Garantia

Consulta de Pedidos

ID: Usuário: Data: até: Status: Todas

ID	Tipo de Solicitação	Família / Linha	Nr. Nota Fiscal JCH	Nome / Razão Social	UF	Número de Série do Produto	Data	Número da OV	Fase	Ação
381	Equipamento	Centrifuga	UHDASHUD	<input type="text"/>	ES	YK1234	04/02/2019		Salva	<input type="button" value="🔍"/> <input type="button" value="✎"/>

Total de registros: 1 Registros por página: 10 25 50 All

Página 1 de 1

No campo fase aparecerá o **Status**.

Você pode clicar na Lupa



para abrir sua solicitação.

Acompanhe também pela “timeline” que aparecerá na parte superior da solicitação aberta, a cada mudança de etapa, será encaminhado um e-mail informativo:



*campo em verde: ok

**campo em azul: em processo

Entenda cada etapa:

- Recebida: Quando a solicitação foi submetida e encaminhada para nossa análise;
- Em análise: Quando a solicitação está sendo analisada pelo nosso crivo administrativo, técnico e qualidade;
- Aprovada: Garantia aprovada;
- Análise de estoque / separação: informaremos o lead time para atendimento da sua garantia, após o faturamento passará para a próxima fase;
- Despachada: informaremos a data do despacho;
- Concluída: item entregue, solicitação finalizada.



HITACHI
Air conditioning solutions