

## POLÍTICA de SUPORTE TÉCNICO - APTACARE

### Quem Somos: Apta Biotech

#### Nascidos da experiência, unidos pela paixão pela vida.

A Apta Biotech é uma empresa jovem, mas com alma experiente. Fundada por profissionais com mais de 15 anos de atuação no mercado de anatomia patológica e citopatologia, a Apta nasce com a missão de se tornar o principal parceiro dos laboratórios na luta contra o câncer.

#### Nossa experiência é sua aliada:

- Mais de 15 anos de experiência no mercado de anatomia patológica, e citopatologia.
- Equipe altamente qualificada, apaixonada pelo sucesso do cliente, e pela saúde das pessoas.
- Conhecimento profundo das necessidades dos laboratórios, atuamos onde você realmente precisa.
- Temos o compromisso com a qualidade e a inovação, seremos incansáveis na busca por inovações que auxiliem os profissionais da saúde no mais preciso diagnóstico para os pacientes.

#### Nossa paixão é a sua força:

- Acreditamos na força da colaboração para alcançar grandes objetivos, juntos somos mais fortes.
- Trabalhamos em conjunto com os nossos clientes para desenvolver soluções personalizadas que atendam às suas necessidades específicas.
- Somos apaixonados pela vida, e atuantes assíduos junto a você na luta contra o câncer.
- Dedicamos total à excelência em tudo que fazemos.

#### Nosso compromisso é com o seu sucesso, e com a saúde dos seus pacientes:

- Fornecer produtos e serviços de alta qualidade que contribuam para o diagnóstico preciso e para o tratamento eficaz das doenças.
- Oferecer suporte técnico especializado aos nossos clientes.
- Contribuir para a pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias para o diagnóstico e tratamento do câncer e outras doenças.

#### Juntos, podemos fazer a diferença na vida das pessoas.



## Missão Adapta Biotech

### Juntos, na vanguarda da luta contra o câncer:

Na Adapta Biotech, acreditamos que a vida é o nosso bem mais precioso. Guiados por essa crença, nos dedicamos a ser o maior parceiro dos laboratórios de Patologia na luta contra o câncer. Através do fornecimento de produtos e equipamentos de alta qualidade e tecnologia, buscamos auxiliar os profissionais da saúde na missão de diagnosticar e tratar essa doença com a maior precisão e eficiência possível.

### Visão da Adapta Biotech:

Ser reconhecidos nacionalmente como uma empresa de biotecnologia humanizada, focada no sucesso do cliente e na qualidade de vida das pessoas.

### Uma empresa humanizada:

- Na Adapta Biotech, acreditamos que as pessoas são o centro de tudo.
- Valorizamos a diversidade, a inclusão e o respeito mútuo.
- Criamos um ambiente de trabalho acolhedor e colaborativo, onde todos se sentem valorizados e podem contribuir com seus talentos.

### Foco no sucesso do cliente:

- A satisfação dos nossos clientes é a nossa principal prioridade.
- Buscamos oferecer soluções inovadoras e personalizadas que atendam às necessidades específicas de cada cliente.
- Investimos em um atendimento ao cliente impecável, com profissionais qualificados e sempre prontos a ajudar.

### Qualidade de vida:

- Acreditamos que a saúde é fundamental para o desenvolvimento individual e social.
- Por isso, nos dedicamos a fornecer soluções inovadoras que auxiliem na prevenção, no diagnóstico e no tratamento de doenças.
- Promovemos ações que visam à saúde, à segurança e à qualidade de vida das pessoas.

Estamos comprometidos com essa visão, e juntos podemos fazer a diferença na vida das pessoas.

**Adapta Biotech: A sua parceira para um futuro mais saudável!**



[www.aptabiotech.com.br](http://www.aptabiotech.com.br)  
contato@aptabiotech.com.br



(19) 9 9547-6020



Av. Padroeira 321  
Salto, SP – Brasil 13327543

## Valores da Adapta Biotech:

Na Adapta Biotech, os valores que guiam nossas ações e decisões são a base do nosso sucesso e da nossa cultura. Acreditamos que esses valores são essenciais para construirmos uma empresa sólida, sustentável e que contribua positivamente para a sociedade.

### 1. Valorização da Vida:

- A vida é o nosso bem mais precioso. Cada produto e serviço que desenvolvemos tem como objetivo contribuir para a preservação e o bem-estar das pessoas.
- Acreditamos que a saúde é fundamental para o desenvolvimento individual e social. Por isso, nos dedicamos a fornecer soluções inovadoras que auxiliem no diagnóstico para a prevenção, tratamento e cura de doenças.

### 2. Bem-estar das Pessoas:

- Nossos colaboradores são o nosso maior patrimônio. Investimos em um ambiente de trabalho positivo, inclusivo e que valoriza o talento individual.
- Acreditamos que o bem-estar físico e mental dos nossos colaboradores é essencial para o seu desenvolvimento profissional e para a qualidade do seu trabalho.

### 3. Trabalho em Equipe:

- Acreditamos que o trabalho em equipe é fundamental para o alcance de grandes objetivos.
- Incentivamos a colaboração, a comunicação aberta e o respeito entre os membros da equipe.
- Celebramos os sucessos em conjunto e aprendemos com os erros uns dos outros.

### 4. Transparência:

- Acreditamos que a transparência é essencial para construirmos relações de confiança com nossos clientes, colaboradores, parceiros e comunidade.
- Somos transparentes em nossas ações e decisões, sempre buscando agir com ética e responsabilidade.
- Mantemos um canal aberto de comunicação com nossos stakeholders, para que possam nos conhecer melhor e nos ajudar a aprimorar nossas práticas.

### 5. Satisfação dos Clientes:

- A satisfação dos nossos clientes é a nossa principal prioridade.
- Buscamos oferecer produtos e serviços de alta qualidade que atendam às necessidades dos nossos clientes.
- Investimos em um atendimento ao cliente impecável, com profissionais qualificados e sempre prontos a ajudar.

Os valores da Apta Biotech são inegociáveis, eles são a base da nossa cultura e guiam nossas ações todos os dias.

Acreditamos que, ao vivermos esses valores, podemos construir uma empresa que faz a diferença na vida das pessoas.



[www.aptabiotech.com.br](http://www.aptabiotech.com.br)  
contato@aptabiotech.com.br



(19) 9 9547-6020



Av. Padroeira 321  
Salto, SP – Brasil 13327543

# Política de Suporte Técnico APTACARE

Prezado Cliente,

A Adapta Biotech tem o compromisso de oferecer a seus clientes produtos e serviços de alta qualidade, além de um suporte técnico eficiente e eficaz. Para garantir a sua satisfação, elaboramos esta Política de Suporte Técnico **APTACARE**, que define as regras e procedimentos para a solicitação e o atendimento de suporte técnico para os produtos da empresa.

## 1. Condições Gerais:

- Esta Política de Suporte Técnico se aplica a todos os produtos da Apta Biotech.
- Ao adquirir um produto da Apta Biotech, o cliente tem acesso ao nosso serviço de suporte técnico especializado APTACARE.
- O suporte técnico é gratuito durante o período de garantia do produto.
- Após o término da garantia, o cliente poderá contratar um plano de suporte técnico pago no caso de equipamentos.

## 2. Período de Garantia:

- O período de garantia dos produtos da Apta Biotech varia de acordo com o produto específico, sendo 12 meses para equipamentos, e a validade do produto para os que assim se nortearem.
- O período de garantia é contado a partir da data da compra do produto.
- Para consultar o período de garantia do seu produto, verifique sua Nota Fiscal Eletrônica, ou entre em contato com o nosso [sac@aptabiotech.com.br](mailto:sac@aptabiotech.com.br).

## 3. Cobertura do Suporte Técnico:

- O suporte técnico da Apta Biotech cobre os seguintes serviços:
  - Instalação e configuração dos produtos, via online, presencial a consultar.
  - Treinamento sobre o uso dos produtos, online, presencial a consultar.
  - Solução de problemas técnicos relacionados aos produtos, online, presencial a consultar.
- O suporte técnico não cobre os seguintes serviços:
  - Instalação e configuração de hardware e software de terceiros.
  - Treinamento sobre hardware e software de terceiros.
  - Solução de problemas técnicos relacionados a hardware e software de terceiros.
  - Danos causados por uso indevido, quedas, acidentes ou desgaste natural do produto.
  - Problemas técnicos em que o produto é utilizado a um conjunto de outros que não o definem como o responsável pelo resultado negativo do procedimento.

## 4. Canais de Atendimento:

- O suporte técnico da Adapta Biotech pode ser solicitado através dos seguintes canais:
  - Telefone: (19) 9.9547-6020
  - E-mail: [sac@aptabiotech.com.br](mailto:sac@aptabiotech.com.br)
- O suporte técnico está disponível de segunda a quinta-feira das 8h às 17:30, e sexta-feira, das 8h às 17h.



[www.aptabiotech.com.br](http://www.aptabiotech.com.br)  
[contato@aptabiotech.com.br](mailto:contato@aptabiotech.com.br)



(19) 9 9547-6020



Av. Padroeira 321  
Salto, SP – Brasil 13327543

## 5. Prazos de Resposta:

- A Adapta Biotech se compromete a iniciar o processo de atendimento às solicitações de suporte técnico no prazo máximo de 48 horas.
- Em casos mais complexos, o prazo de resposta poderá ser maior, mas o cliente será informado sobre o andamento da solicitação.

## 6. Satisfação do Cliente:

- A Apta Biotech está comprometida com a satisfação dos seus clientes.
- Após o atendimento ao cliente, a empresa poderá enviar uma pesquisa de satisfação para avaliar a qualidade do serviço prestado.
- A sua opinião é muito importante para que possamos aprimorar ainda mais o nosso serviço de suporte técnico.

## 7. Disposições Finais:

- Esta Política de Suporte Técnico é válida para todos os clientes da Adapta Biotech.
- Em caso de dúvidas, o cliente poderá entrar em contato com o nosso [sac@aptabiotech.com.br](mailto:sac@aptabiotech.com.br).

Agradecemos a sua preferência!

Adapta Biotech: A sua parceira na luta contra o câncer.

Salto-SP, Novembro | 2024 | V1-1124

**Apta Biotech**



[www.aptabiotech.com.br](http://www.aptabiotech.com.br)  
[contato@aptabiotech.com.br](mailto:contato@aptabiotech.com.br)



(19) 9 9547-6020



Av. Padroeira 321  
Salto, SP – Brasil 13327543