

fonte viva

Em todos os momentos

The background of the cover is a photograph of a blue sky with light clouds above a body of water. In the foreground, a series of water droplets are falling from the top right, creating concentric ripples on the water's surface. A large, faint circular graphic is centered on the page, overlapping a dark blue rounded rectangle. Inside this rectangle, the text 'Manual do Cliente' is written in a light blue, sans-serif font, and 'Quem somos' is written below it in a white, sans-serif font.

Manual
do Cliente
Quem somos



Conteúdos

1 Nota de Boas Vindas	3
2 Quem somos	3
3 Onde estamos	4
3.1 Moradas e Contactos	5
4 Como funcionamos	5
4.1 Serviço Comercial	5
4.2 Serviço de Gestão da Relação com o Cliente - CRM	6
4.3 Serviço de Entregas	7
4.4 Serviço de Manutenção	7





1. Nota de Boas Vindas

Obrigado por ter escolhido os nossos serviços. Tudo faremos para honrar a confiança depositada.

Queremos estar cada vez mais perto de si, contribuindo para que todos os momentos sejam plenos de conforto e prazer, tanto no trabalho como em sua casa e em todo o território nacional!

2. Quem somos

Uma empresa Portuguesa, líder Ibérica, com mais de 16 anos de experiência

Com mais de 80.000 clientes, a Fonte Viva é uma empresa de referência e líder na Península Ibérica.

A nossa experiência e dedicação acumulada ao longo dos últimos 16 anos, permite-nos actualmente desenvolver Soluções de Fornecimento de Água e Bebidas Quentes e um Serviço de Conveniência totalmente inovador e ajustado às necessidades dos nossos clientes.

A Empresa Jet Cooler, através da sua marca Fonte Viva® e conceito global de fornecimento de Equipamentos, Produtos e Serviços, dedicado ao Mercado H.O.D. (Home and Office Delivery), apresenta soluções personalizadas e adequadas a cada realidade.

Alianças estratégicas com parceiros de renome e qualidade certificada, permitem-nos ser a marca de referência no mercado HOD, reconhecida pela inovação e valor acrescentado dos seus produtos e serviços.



Conceito umbrella

Água	Bebidas Quentes	Conveniência
Parcerias		

Uma empresa líder em Qualidade e Inovação

Temos como objectivo estar continuamente à frente do mercado através da aposta em novas tecnologias e elevação dos padrões de qualidade, quer no mercado empresarial, quer no residencial. Para consegui-lo apostamos fortemente na Inovação e Qualidade.

A Fonte Viva compromete-se com o cumprimento dos requisitos legais, contratuais e normativos associados ao produto, no âmbito da segurança alimentar.

A selecção dos nossos equipamentos tem por base um apertado sistema de controlo, que incide sobre a sua segurança, fiabilidade e facilidade de realização de higienização e manutenção.

3. Onde estamos

- 1 Delegação Maia
- 2 Armazém Régua
- 3 Delegação Coimbra
- 4 Delegação Lisboa
- 5 Armazém Santarém
- 6 Armazém Montijo
- 7 Delegação Ourique
- 8 Armazém Castelo Vide
- 9 Distribuidor Elvas
- 10 Delegação Madeira
- 11 Distribuidor Açores
- 12 Fábrica Luso
- 13 Fábrica Vitalis
- 14 Fábrica Empresa Cervejeira Madeira



3.1. Moradas e Contactos – Delegações

GERAL

707 290 000
sac@fonteviva.com.pt
Site: www.fonteviva.pt

Vendas

808 290 000
comercial@fonteviva.com.pt

SEDE

Centro Empresarial Sintra-Estoril,
Fração I,
2710-297 Linhó – Sintra
Tel.: 219 119 900
Fax: 219 119 999

Delegação da Maia

Rua João Talone, 218 Zona
Industrial da Maia, sector 9 sul,
4470-153 Maia
Tel.: 220 177 577
Fax: 220 190 320

Delegação da Madeira

Armazém do Vale ECM – Parque
Industrial Zona Oeste Ribeira
Socorridos
9300-020 Câmara dos Lobos
Tel.: 291 106 011
Fax: 291 942 399

Delegação da Mealhada

Vacariça
3050-511 Vacariça
Tel.: 231 939 013
Fax: 231 939 207

Delegação de Ourique

Rua Rossio do Poço – Zona
Industrial, 12
7670-299 Ourique
Tel.: 286 512 333

4. Como funcionamos

A nossa missão é criar confiança e melhorar a qualidade de vida dos nossos clientes. Para tal, contamos com uma equipa de profissionais competentes totalmente dedicada a servi-lo cada vez melhor.

4.1. Serviço Comercial

A missão do serviço comercial é apresentar a solução mais adequada às necessidades e expectativas de cada cliente de modo a garantir a máxima satisfação, comodidade e bem-estar.

A Fonte Viva desenvolveu uma grande variedade de soluções, acreditando que a inovação e a flexibilidade dos seus serviços se adequam em todos os momentos às necessidades e expectativas de todos os seus clientes.

Para contactar a área comercial, pode utilizar:

E-mail: comercial@fonteviva.com.pt

Telefone: 808 290 000



futuro



4.2. Serviço de Gestão da Relação com o Cliente – CRM

A missão do departamento de CRM é apoiar e aconselhar o cliente durante o envolvimento comercial entre a Fonte Viva e o cliente.

A cada cliente é atribuído um gestor inteiramente dedicado e apto a tratar de todas as questões que possam surgir durante o seu contrato.

A função do gestor é otimizar o seu tempo, proporcionando a maior comodidade nas encomendas, facturação ou outros pedidos.

Cada cliente terá um acompanhamento personalizado e à medida das suas necessidades.

O cliente tem a opção de escolher o procedimento de gestão do seu stock mais adequado, nomeadamente:

Reposição automática

gestão efectuada pelo sistema.

Contacto telefónico efectuado pelo gestor cliente

gestão efectuada pelo gestor de cliente.

Encomenda

gestão efectuada pelo cliente.



sac@fonteviva.com.pt
fonteviva@fonteviva.com.pt

Tel: 707 290 000
Fax: 219 119 999

**Todas as encomendas
devem ser feitas
até 48H antes
do seu dia de rota**

Os nossos escritórios encontram-se abertos das 9h às 18h. Para maior comodidade, pode utilizar o nosso site para fazer encomendas ou colocar questões.

4.3. Serviço de Entregas

A Fonte Viva orgulha-se de possuir uma frota de distribuição, moderna e eficiente, composta por uma equipa de profissionais habilitada a prestar um serviço de qualidade em todo o território Continental, Madeira e Açores.

A missão do departamento logístico é garantir que as encomendas são entregues nas datas acordadas, com a tolerância definida, cumprindo todas as normas de qualidade, higiene e segurança definidas para o serviço em questão.

O Serviço de entregas está organizado da seguinte forma:

O horário de entrega é de 2ª a 6ª feira, das 9h às 18h;

Poderá haver restrição de horário (período da manhã ou da tarde) se o cliente solicitar;

Há zonas definidas com rotas diárias, semanais ou quinzenais. A cada cliente é atribuída uma zona com o respectivo dia de entrega;

A entrega é efectuada no dia de rota atribuído ao cliente, com uma tolerância de +- 24 horas;

Poderá solicitar uma entrega fora do dia de zona, suportando o custo de serviço extra;

Em caso de visita sem sucesso, será efectuada o reagendamento da entrega.

4.4. Serviço de Manutenção

A Fonte Viva orgulha-se de possuir uma equipa de assistência técnica profissional e devidamente formada para trabalhar na área alimentar.

O serviço de manutenção Fonte Viva foi criado para:

Dar assistência técnica aos equipamentos;

Efectuar as higienizações de acordo com as condições contratuais;

Informar e esclarecer o cliente relativamente às normas de higiene e manutenção dos equipamentos.

A Fonte Viva não se responsabiliza nem assume os custos relacionados com:

Peças danificadas pelo cliente;

Visitas efectuadas pela nossa equipa, quando a causa das avarias é da responsabilidade do cliente.

