

Procedimentos para activação de garantia

Marca: **ESTAR/ TV STAR**

Caro/a cliente,

O seu equipamento dispõe de 2 anos de garantia após a data de compra.

Os procedimentos de SPV com a marca Estar são os seguintes (**para garantia normal**):

- O cliente terá de enviar email para o centro técnico AT INFORMÁTICA através do endereço pedidos@atinformatica.pt para solicitar o respetivo RMA com os seguintes itens:

1. Marca
2. Modelo
3. IMEI
4. Referência (Processo de loja)
5. Descrição da avaria

- A AT Informática responde com o número do RMA e procede à recolha

- Depois a AT devolve o artigo à loja/cliente devidamente reparado ou emite ordem para crédito. Caso seja dada a autorização para troca apenas terá de nos enviar essa autorização por email e procedemos ao crédito.

Validações DOA – Quando o equipamento reúne as seguintes condições:

- A última fatura inferior a 30 dias
- Esteja sem qualquer dano (riscos/mossas/entre outras)
- Possua as caixas e acessórios originais

Pode usufruir da validação DOA. O pedido de RMA para esta validação funciona exatamente da mesma forma que os RMA em garantia apenas devem referir que o artigo é para validar DOA. Se o equipamento for validado DOA a AT Informática irá remeter à loja/cliente uma autorização de crédito que posteriormente o cliente /loja deverá remeter-nos. Caso seja recusado como DOA a AT Informática procede à reparação e devolução à loja / cliente.

Um exemplo prático de pedido de RMA para um DOA:

Terá de enviar email para pedidos@atinformatica.pt para solicitar o respetivo RMA, o email deve conter os seguintes dados:

1. Marca: ESTAR
2. Modelo: BEAUTY
3. IMEI: 123456789
4. Referência (Processo de loja): 5236
5. Descrição da avaria: Não liga- VALIDAR DOA

A AT Informática irá responder a este email com um nº de RMA e a partir deste momento deve preparar o volume para a AT Informática recolher no seu endereço.