POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA (RMA)

NOSSOS CONTATOS

TELEFONES
(83) 3222-1055
Capitais e regiões metropolitanas.

0800.008.7001
Todo Brasil.
(*) ligações recebidas através de telefones fixos.

E-MAIL
sac@redmobile.com.br

HORÁRIO DE ATENDIMENTO
Segunda a sexta-feira, das 9h às 17hs.

DADOS DA EMPRESA
FTC COMÉRCIO DE ELETRÔNICOS LTDA
Av. Júlia Freire, 1.200 – Sala 901 – Empresarial Metropolitan
Bairro: Expedicionários
João Pessoa/PB
CEP 58041-000
CNPJ 07.812.127/0001-54
IE 16.147.514-0

PROCEDIMENTOS PARA CONSUMIDOR FINAL

Prezado Cliente,

Confira os procedimentos da RED MOBILE para solicitação do conserto de celulares, em período de garantia, no prazo de 01 (um) ano, a partir da data nota fiscal de compra.

Produtos com defeitos identificados até 07 dias da compra deve ser efetuada a troca do aparelho diretamente na loja seguindo as regras da **POLÍTICA DE RMA PARA REVENDAS**, após 07 dias da compra, devem ser seguidos os procedimentos abaixo:

1) Deverá ser aberto um protocolo de atendimento através de um dos canais de atendimento do SAC (e-mail ou telefone);
2) O SAC auxiliará na identificação do possível problema;
3) Sendo identificado problema do aparelho, será enviado um código de postagem para o envio do produto para a Red.
4) Dentro da caixa do produto deverá constar a seguinte documentação:
    - FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO DO SAC - Preenchido
    - Cópia da nota fiscal de compra ou cupom fiscal;
    - Cópia do e-mail SAC MOBILE, autorizando o envio do(s) celular(es);
    - Enviar com todos ao acessórios e embalagem original.

IMPORTANTE:

Produtos caracterizados como mau uso serão recusados o atendimento em garantia (conforme Manual do Usuário e Certificado de Garantia constantes na caixa do produto):

1) É ESSENCIAL para o conserto, a inexistência de quaisquer danos físicos, sinais de violação do produto.

2) Após recebimento do aparelho, o departamento técnico analisa o produto, para identificar o possível defeito. Na análise técnica, será emitido um laudo técnico, com informações para troca ou reparos da(s) peça(s) defeituosa(s).

Atenção:
- Não aceitamos mercadoria enviada sem aviso e autorização cedida pela RED MOBILE
- Para os produtos que forem analisados e confirmados que o defeito foi originado pelo mau uso, o aparelho será devolvido para o cliente, com a cópia do laudo técnico
- Para envio do produto para conserto, o lojista ou cliente receberá uma autorização de postagem dos CORREIOS.