



Siera®

Processo de Garantia





Estimados clientes,

Temos o prazer de apresentar a você o novo Processo de Garantia que criamos, desenhado e pensado para continuar a prestar o serviço de excelência para o qual somos reconhecidos internacionalmente.

A partir do recebimento desta comunicação, para iniciar o Processo de Garantia, você deve começar preenchendo o formulário através do próximo link www.sieraelectronics.com/es/solicitud-de-ticket

Neste portal, as informações recebidas serão processadas, as quais serão enviadas diretamente ao nosso Departamento de Suporte Técnico para dar início do Processo de Garantia ou "RMA" (Autorização de Devolução de Material). Assim que as informações enviadas forem recebidas, você receberá um número do Ticket "RMA". Desse momento em diante, e depois de gerado o registro, os engenheiros da Siera entrarão em contato com você para processar a Garantia por meio de e-mail, em um tempo máximo de 48 horas úteis a partir da geração do Ticket. Solicitamos que preste atenção ao e-mail que receberá do engenheiro Siera porque pode solicitar informações adicionais de você, como: imagens ou vídeos, para fazer um melhor diagnóstico do que aconteceu com o seu equipamento.

Uma vez que todos os dados tenham sido analisados e processados, será determinado se ele se enquadra nos termos de garantia.

Se a aplicação da Garantia for determinada, o engenheiro responsável mudará o status do Ticket de "Em processamento" para "Garantia pendente". A partir dessa mudança de status, nas 48 horas úteis seguintes, você será informado da solução mais adequada para o caso, que pode ser através de Nota de Crédito, o envio da peça sobressalente ou o envio do produto de substituição igual ou equivalente ao que você possui.

Caso seja aplicada uma Nota de Crédito, esta será enviada por correio eletrônico, para o endereço que você informou no Ticket.

Caso a substituição ou envio do produto seja aprovado, você receberá avisos por email sempre que a informação for atualizada até você recebê-lo. Você também pode rastrear a remessa no seguinte link: www.sieraelectronics.com/rma/ com os dados do seu Ticket.

Assim que o processo for finalizado, o atendimento será encerrado, passando o Ticket para o status "Garantia fechada".

Se a "NÃO aplicação de garantia" for determinada, você será informado por e-mail e o Ticket correspondente será encerrado.

Desde já muito obrigado.