

# Serviço de Apoio da Charge Amps e tratamento das Autorizações de Devolução de Mercadoria (ADM)

Caso ocorra algum problema com o seu produto Charge Amps durante a respetiva instalação ou utilização, poderá contactar a nossa equipa de apoio técnico, enviando-nos um e-mail para [support@charge-amps.com](mailto:support@charge-amps.com). Necessitamos que descreva os detalhes do(s) problema(s) detetado(s), bem como o(s) número(s) de série do(s) produto(s) em questão. A nossa equipa de apoio irá ajudá-lo a resolver o problema.

Ao enviar um e-mail para o nosso apoio técnico, receberá uma senha. Essa senha será utilizada para fins de identificação do processo de apoio até que o mesmo se encontre resolvido. Tenha em atenção que essa mesma senha será ainda utilizada como número de ADM.

Caso seja necessário devolver ou trocar o produto, tenha em atenção que este procedimento deve ser tratado com o revendedor a quem comprou o produto, sendo que o revendedor providenciará quaisquer medidas de correção em conjunto com o distribuidor.

## Substituição e reparação no período de Garantia

Sempre que um produto da Charge Amps for considerado defeituoso dentro do período de garantia, este será definido como uma Autorização de Devolução de Mercadoria (ADM). Desta forma, tem direito a que a unidade seja reparada ou substituída. É necessária a verificação através de um processo de Apoio, para verificar que a unidade se encontra autorizada para ADM. Caso o produto não seja reparável, será substituído por uma unidade restaurada. Para determinar a garantia de um produto, deve facultar uma prova de compra do seu revendedor (ou seja, a sua fatura ou recibo de compra) ao engenheiro de apoio que o assistirá. Saiba mais sobre a política de garantia da Charge Amps [aqui](#).

## Substituição e reparação fora do período de Garantia

Caso tenha uma unidade avariada que esteja fora do período de garantia, não hesite em contactar o nosso apoio técnico para a resolução de problemas. Irá receber uma sugestão de orçamento para reparação ou troca da sua unidade avariada. Se aceitar o orçamento para reparação ou troca, poderá devolver o produto conforme as instruções do nosso engenheiro de apoio.

## Devolução de produtos à Charge Amps

Tenha em atenção que todos os pedidos de ADM devem ser submetidos através do revendedor e do respetivo distribuidor.

Em caso de devoluções fora do período de garantia, irá receber instruções por parte do engenheiro de apoio que trata do seu processo. Tenha em atenção que todas as devoluções devem estar claramente marcadas com o número de ADM/senha no exterior da embalagem.