

POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

LOJA ONLINE

A **SYSADMIN – TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO, LDA.** dedica-se a proporcionar aos seus Clientes uma experiência de compra segura, transparente e de qualidade. O nosso compromisso estende-se ao serviço pós-venda, procurando responder de forma célere e adequada às diferentes situações relacionadas com os produtos adquiridos na nossa **loja online**.

Apresentamos abaixo as principais situações em que o nosso Serviço de Apoio ao Cliente poderá prestar assistência.

O QUE FAZER SE RECEBER UMA EMBALAGEM DANIFICADA?

Caso a embalagem entregue pelo transportador apresente sinais de danos, amolgadelas, perfurações, humidade ou qualquer outra alteração visível, recomendamos que o Cliente **verifique o estado da embalagem e, sempre que possível, do conteúdo no momento da entrega.**

Se forem identificados danos, o Cliente deverá:

- Registrar a ocorrência junto do transportador no momento da entrega;
- Solicitar, sempre que possível, o registo da ocorrência;
- Fotografar a embalagem e os danos identificados;
- Contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da SysAdmin no prazo máximo de **72 horas após a recepção**;
- Disponibilizar fotografias, comprovativo de compra e demais informações solicitadas para efeitos de averiguação.

O Serviço de Apoio ao Cliente analisará a situação e dará início ao respectivo processo de averiguação junto das partes envolvidas.

O MEU ARTIGO APRESENTA UM DEFEITO. SERÁ TROCADO OU REPARADO?

Caso um produto adquirido na loja online da SysAdmin apresente um defeito de fabrico ou de funcionamento, o Cliente deverá contactar previamente o nosso Serviço de Apoio ao Cliente.

Após a recepção da solicitação, a SysAdmin procederá à avaliação da ocorrência e, quando aplicável, encaminhará o equipamento para o fabricante, distribuidor ou entidade autorizada para diagnóstico e assistência técnica. A resolução da ocorrência poderá resultar em:

- Reparação do equipamento;
- Substituição do produto ou componente;



+244 933 108 370 | +244 222 734 118

in f @sysadmin.it.ao

✉ inforgeral@sysadmin.it.ao

📍 Avenida 21, de Janeiro, Morro Bento,
Edifício Lafil, 2º Andar Apt. B05.



- Activação da garantia junto do fabricante ou distribuidor;
- Outra solução aplicável de acordo com as condições de garantia e a legislação em vigor.

A SysAdmin prestará ao Cliente o apoio e a mediação necessários durante o processo de garantia, sem prejuízo dos direitos que lhe sejam legalmente aplicáveis.

SATISFAÇÃO OU DEVOLUÇÃO

Caso o Cliente não fique satisfeito com uma compra realizada através da loja online da SysAdmin, poderá solicitar a devolução do produto dentro do prazo e das condições previstas na legislação aplicável e nas condições específicas apresentadas no momento da compra.

Antes de efectuar qualquer devolução, o Cliente deverá obrigatoriamente contactar o Serviço de Apoio ao Cliente para obter as instruções relativas ao processo.

Não deverão ser enviados produtos para devolução sem autorização ou instruções prévias da SysAdmin, uma vez que a recepção de mercadorias sem processo previamente aberto poderá atrasar o tratamento da solicitação.

O produto deverá ser devolvido, sempre que aplicável, nas condições previstas para a respectiva devolução, acompanhado dos acessórios, documentação e embalagem original, quando estes sejam necessários.

Como posso acompanhar um equipamento que se encontra no serviço de assistência técnica?

Caso o seu equipamento esteja em processo de diagnóstico, reparação ou assistência técnica, poderá solicitar informações sobre o estado do processo através do Serviço de Apoio ao Cliente.

Para uma localização mais rápida do processo, recomendamos que tenha disponível:

- Número da factura ou comprovativo de compra;
- Número da encomenda;
- Número de série do equipamento, quando aplicável;
- Nome ou contacto utilizado no momento da compra.



+244 933 108 370 | +244 222 734 118

in f @sysadmin.it.ao

✉ inforgeral@sysadmin.it.ao

📍 Avenida 21 de Janeiro, Morro Bento,
Edifício Lafil, 2º Andar Apt. B05.



Quanto tempo demora a reparação do meu equipamento?

O prazo de reparação depende de vários factores, nomeadamente:

- Tipo de equipamento;
- Natureza da avaria;
- Necessidade de peças de substituição;
- Disponibilidade de componentes;
- Fabricante ou distribuidor responsável pela assistência;
- Necessidade de diagnóstico técnico especializado.

A SysAdmin procurará manter o Cliente informado sobre a evolução do processo sempre que existam actualizações relevantes.

O meu artigo já não se encontra dentro da garantia. A sysadmin pode prestar assistência?

Sim. Mesmo quando o equipamento já não se encontra abrangido pela garantia, o Cliente poderá contactar a SysAdmin para verificar a possibilidade de prestação de assistência técnica.

Após uma avaliação inicial, poderá ser apresentado um orçamento para diagnóstico, reparação, substituição de componentes ou outro serviço aplicável.

A execução de qualquer intervenção que implique custos adicionais será previamente comunicada ao Cliente.

Os acessórios e consumíveis adquiridos com o meu equipamento têm garantia?

A cobertura de garantia dos acessórios, periféricos, componentes e consumíveis depende do **tipo de produto, marca, fabricante e respectivas condições de garantia**.

Em caso de dúvida, o Cliente deverá contactar o Serviço de Apoio ao Cliente para obter informações específicas sobre o produto adquirido.

CONTACTO DO SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE

Para esclarecimentos relacionados com encomendas, trocas, devoluções, garantias ou assistência técnica, o Cliente poderá contactar a SysAdmin através dos canais disponibilizados na nossa loja online.



+244 933 108 370 | +244 222 734 118

in f @sysadmin.it.ao

✉ inforgeral@sysadmin.it.ao

📍 Avenida 21 de Janeiro, Morro Bento,
Edifício Lafil, 2º Andar Apt. B05.





[@sysadmin.it.ao](https://www.sysadmin.it.ao)
inforgeral@sysadmin.it.ao

SYSADMIN - TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO, LDA
"Foca-te no crescimento do teu negócio, nós cuidamos da componente Tecnológica."

 **ABERTO DAS 08H ÀS 17H**
DE SEGUNDA À SEXTA

 **+244 993 108 370**
 **+244 222 734 118**

 www.sysadmin.it.ao
 Avenida 21 de Janeiro, Morro Bento,
Edifício Lafil, 2º Andar Apt. B05.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, CONSULTORIA & AUDITORIA (SUPORTE 24/7).



 NOTA:

Esta política deve ser interpretada em conjunto com os Termos e Condições de Venda da loja online e com a legislação aplicável em Angola. Em caso de conflito, prevalecem as disposições legais imperativas aplicáveis ao consumidor.



 **+244 993 108 370** | **+244 222 734 118**

 **@sysadmin.it.ao**

 **inforgeral@sysadmin.it.ao**

 Avenida 21 de Janeiro, Morro Bento,
Edifício Lafil, 2º Andar Apt. B05.



Foca-te no crescimento do teu negócio, nós cuidamos da componente tecnológica.