

Guia de coleta de evidências

Reúna as informações abaixo antes de falar com a equipe. Separe um equipamento por solicitação sempre que possível.

- 01 Modelo completo e número de série da etiqueta do equipamento.
- 02 Código de erro, mensagem exibida e comportamento observado.
- 03 Data, horário e condição em que o evento aconteceu.
- 04 Fotos legíveis da etiqueta, do display e da instalação relacionada ao problema.
- 05 Versão do software interno (firmware), aplicativo de monitoramento e parâmetros relevantes, quando disponíveis.
- 06 Procedimentos já realizados e resultado obtido em cada tentativa.

Como enviar

Inicie o atendimento pelo WhatsApp e anexe os arquivos diretamente na conversa. Na solicitação de garantia, envie a nota fiscal e as evidências disponíveis. Não é necessário selecionar os mesmos arquivos no formulário do site.

Segurança e privacidade

Não abra o equipamento nem execute intervenções internas. Medições e verificações elétricas devem ser realizadas por profissional habilitado. Não envie senhas ou credenciais em campos abertos.

Este guia organiza o atendimento. A análise da equipe define as orientações e os próximos passos; o guia não confirma cobertura de garantia ou recebimento da solicitação.

WhatsApp: +55 (21) 3827-5503
suporte.deye@griddy.com.br