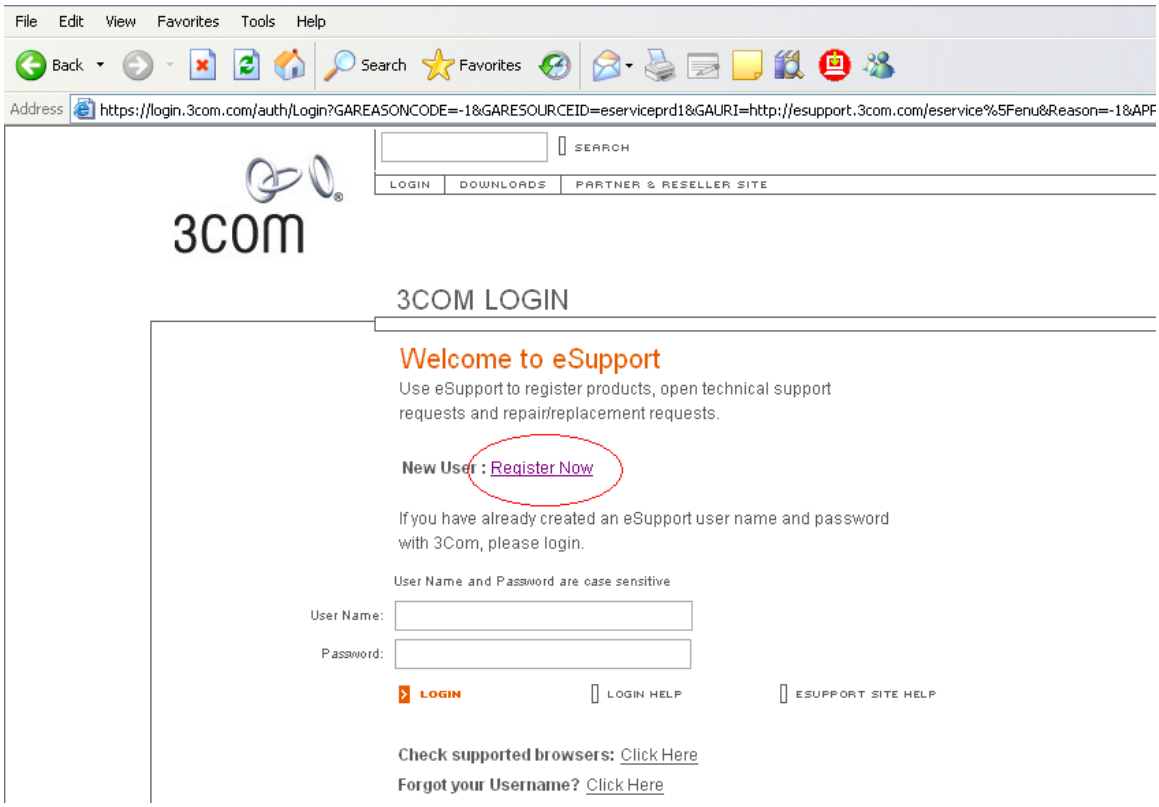
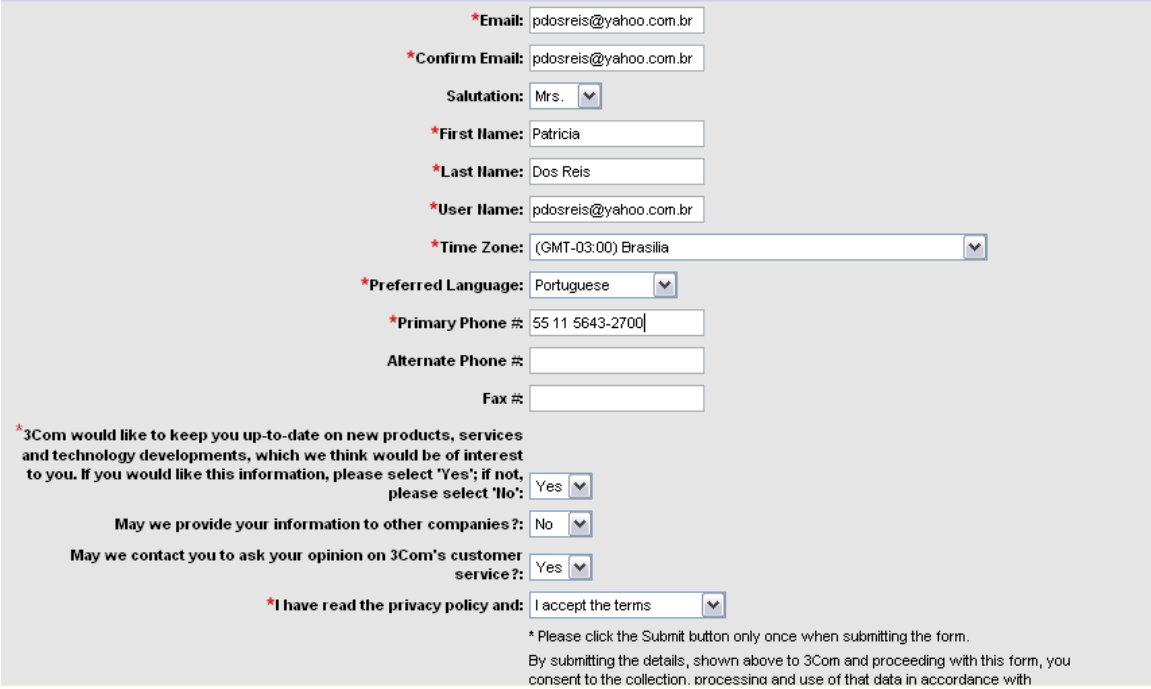
Procedimento para abertura de RMA através do e-Support

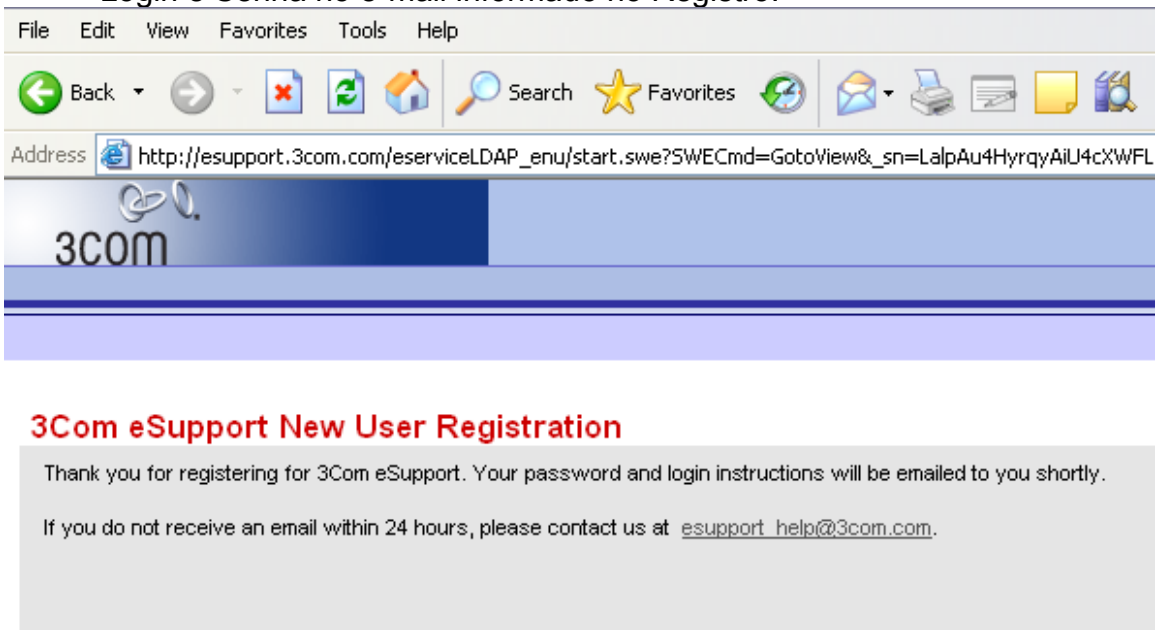
1. Favor acessar o site: esupport.3com.com
2. Clicar na opção “Register Now”



3. Completar a página Web com todos os dados solicitados.
4. Depois de completar todos os campos, favor clicar em “Submit”

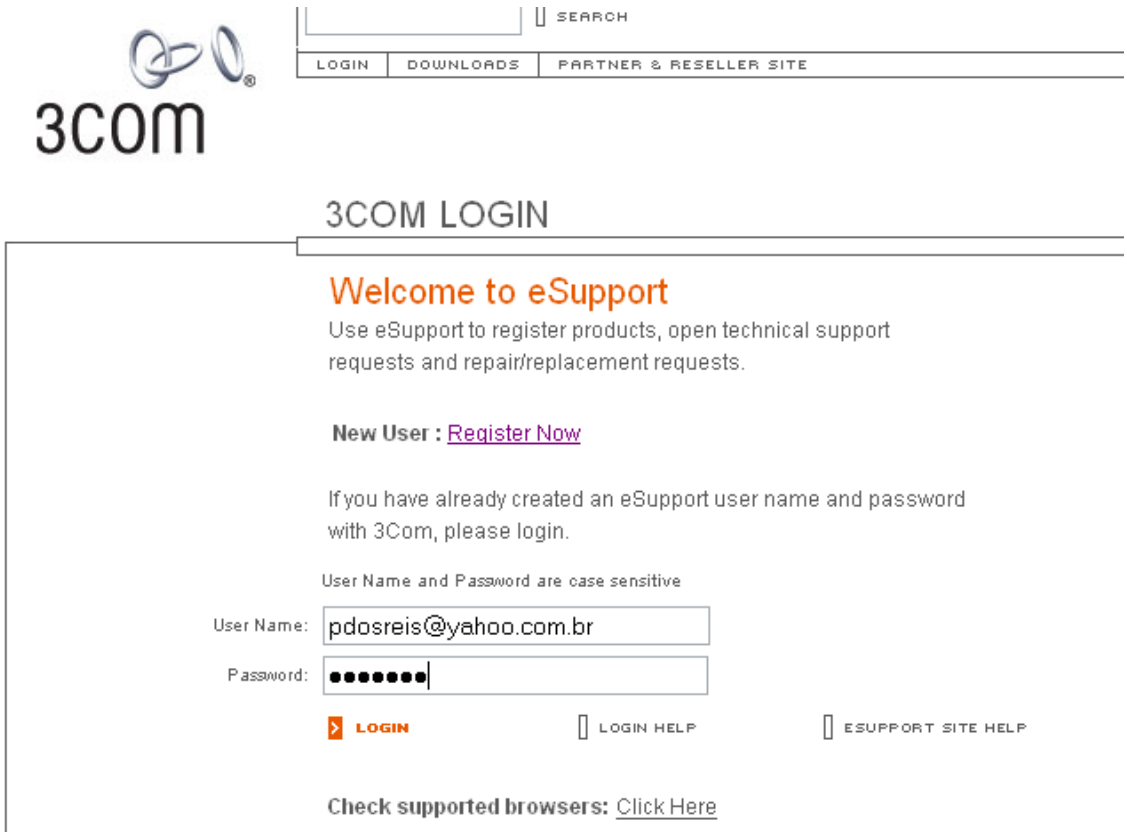


5. Depois de clicar no botão “Submit”, você irá receber em seu e-mail, seu Login e Senha no e-mail informado no Registro.

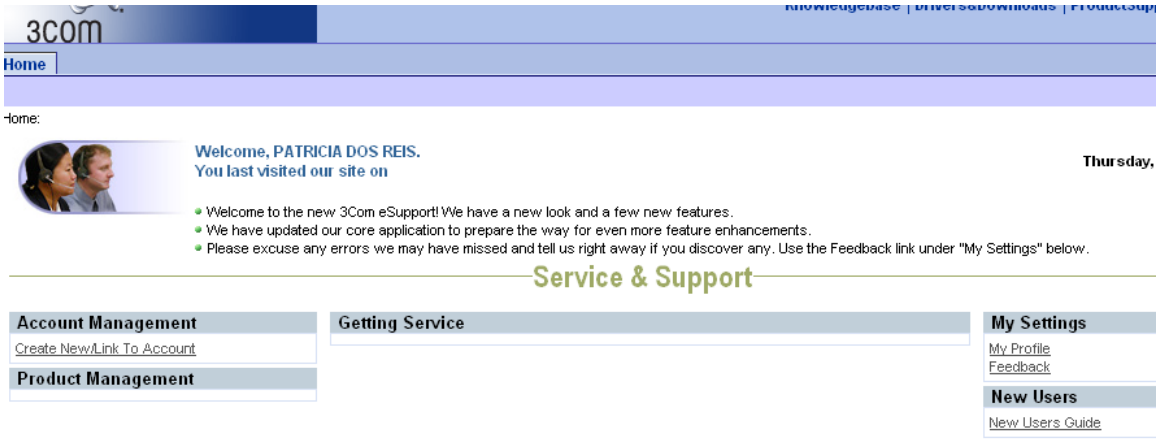


6. Favor acessar novamente o site: esupport.3com.com e infomar o seu login e senha nos campos indicados.

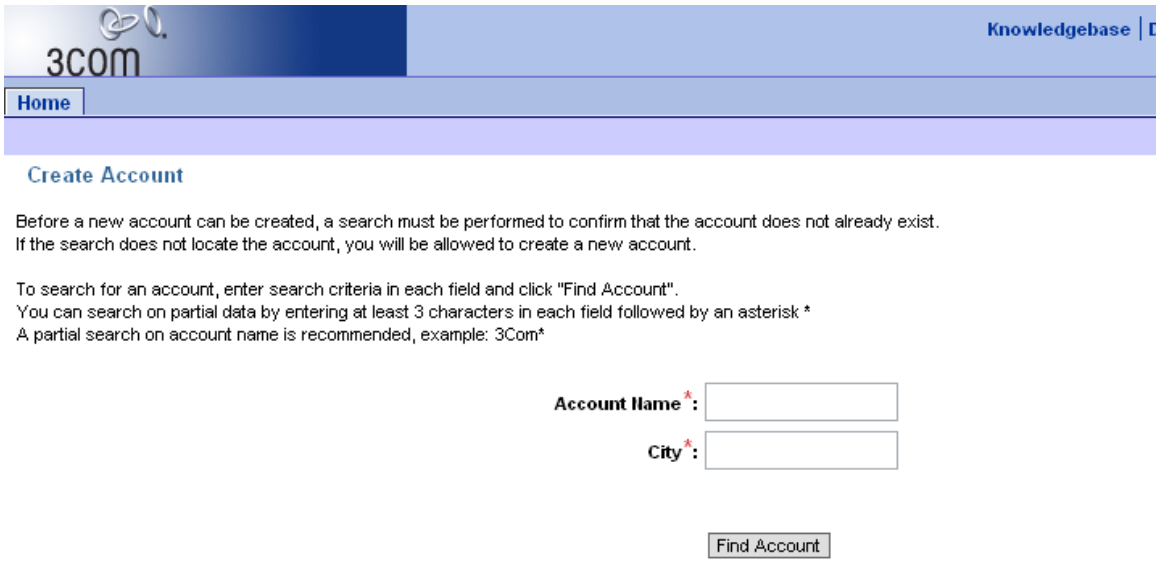
Login = Username
Senha = Password



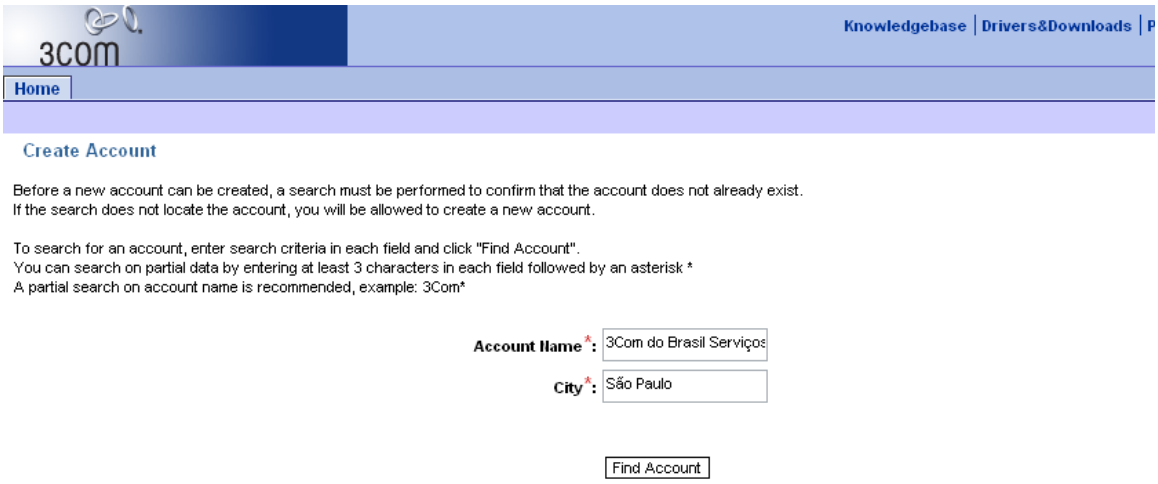
7. Esta página abaixo, é a sua página pessoal dentro do Site e-support.
8. Favor clicar na opção “Create New/ Link to Account”



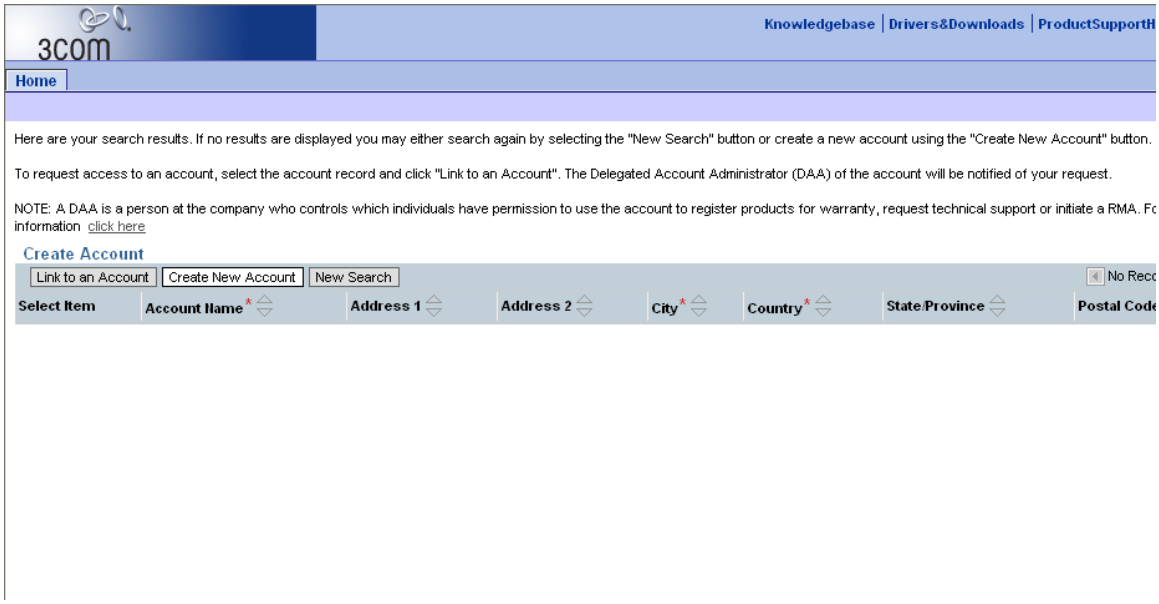
9. Irá aparecer a seguinte página...



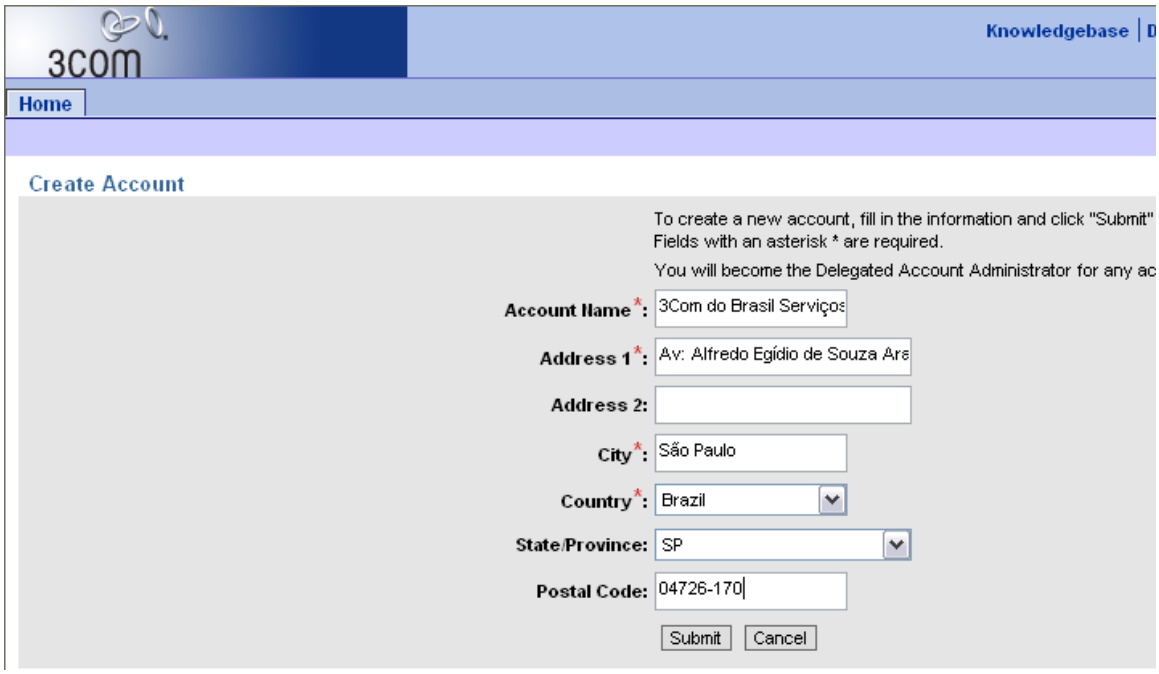
10. Favor colocar o Nome de sua empresa no campo “Account Name”
11. Favor colocar o Nome da sua cidade no campo “City”
12. Clicar em “Find Account”



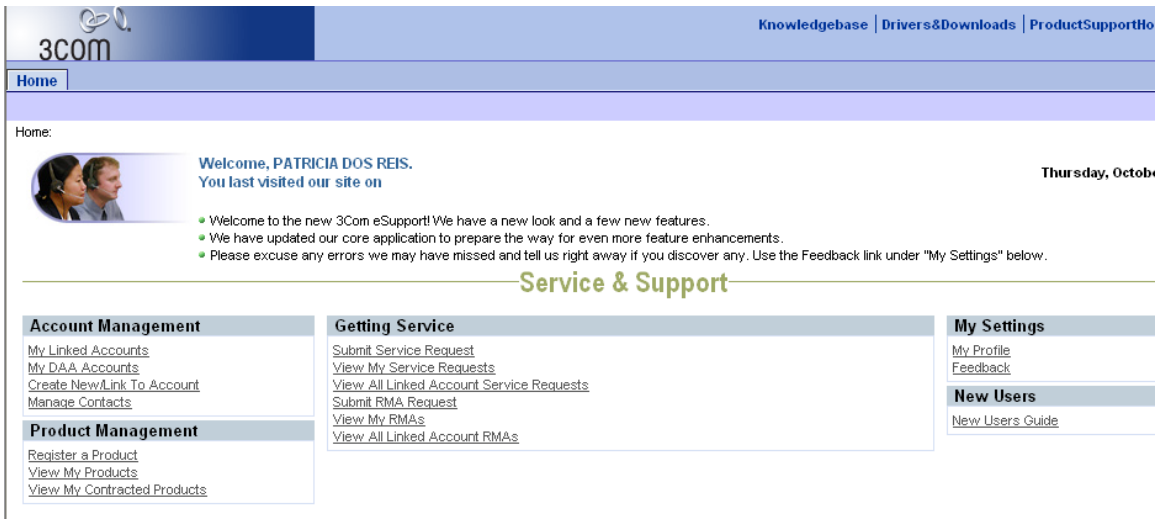
13. Se você não possuir nenhuma conta criada em eSupport, não aparecerá nenhuma opção em sua tela.
14. Clicar em “Create New Account”.



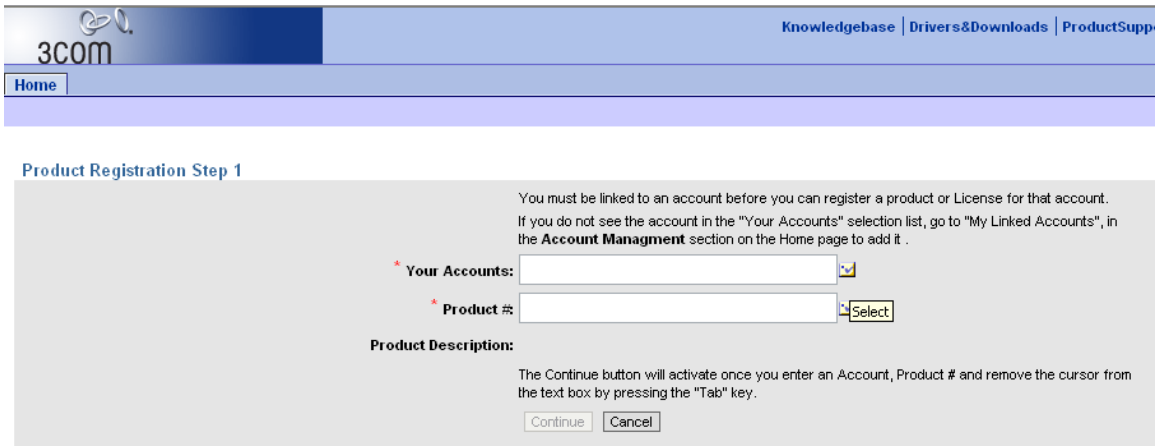
15. Favor preencher os todos os campos com as informações solicitadas.
16. Clicar em Submit



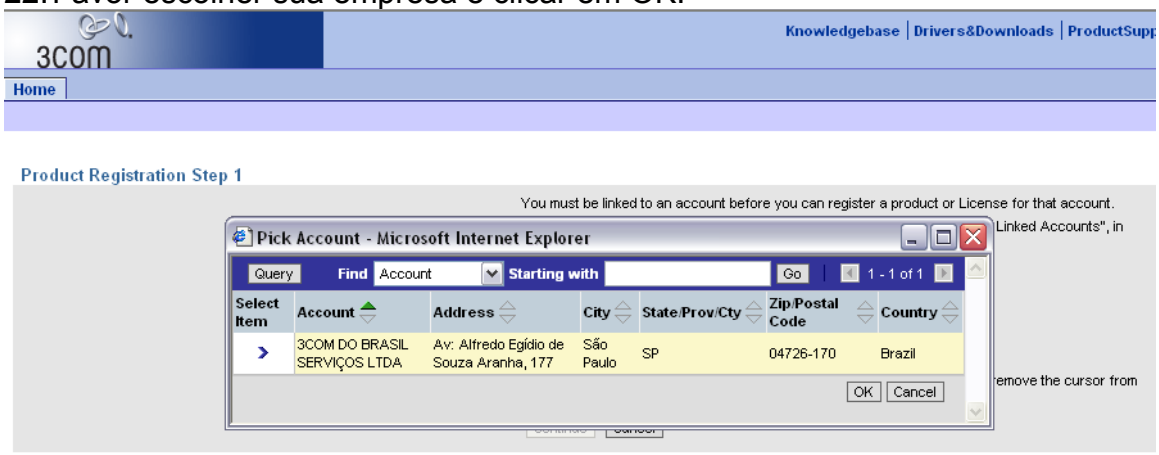
17. Favor clicar em “Home”.
18. Irá aparecer novamente sua página pessoal no Site eSupport.
19. Para registrar seu produto no eSupport, favor clicar na opção “Register a Product”.



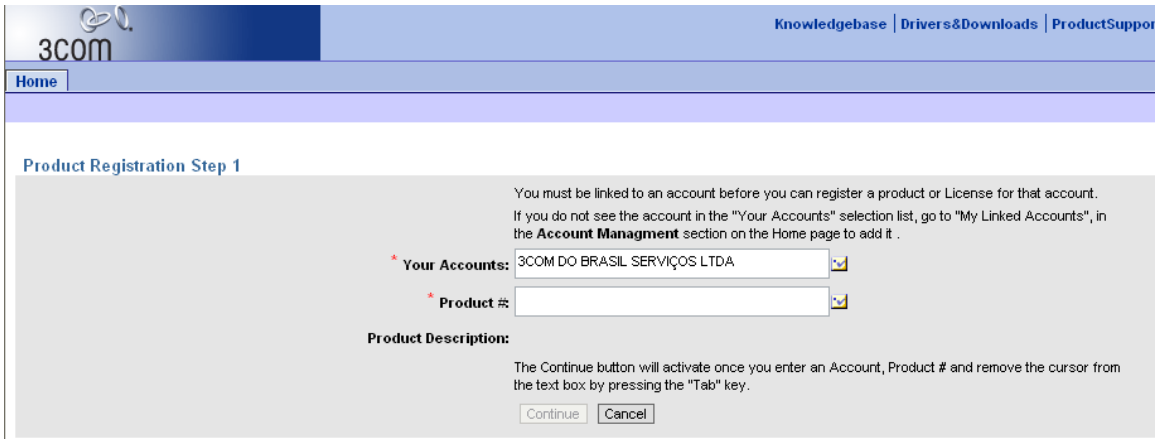
20. Ao lado do campo “Your Account”, existe um pequeno quadrado. Favor clicar nele.



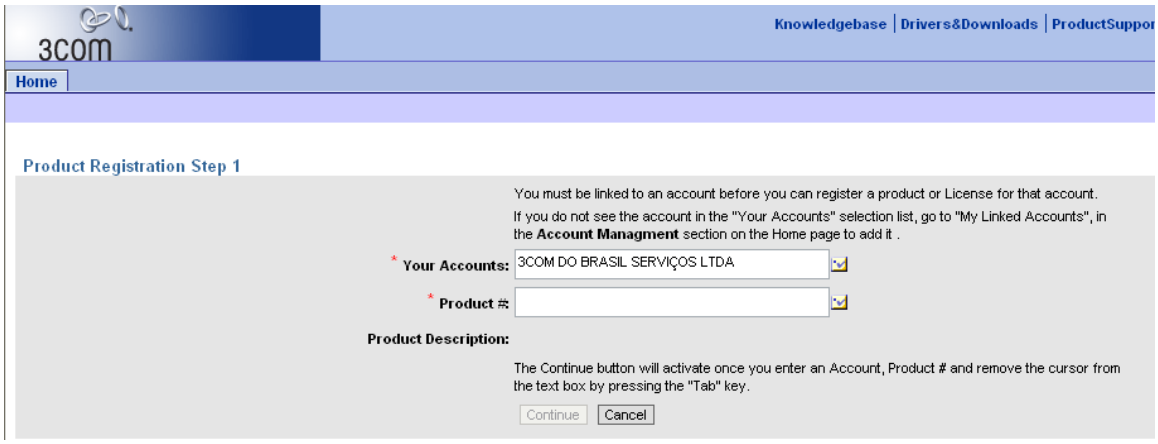
21. Aparecerá um POP-UP!!!
22. Favor escolher sua empresa e clicar em OK.



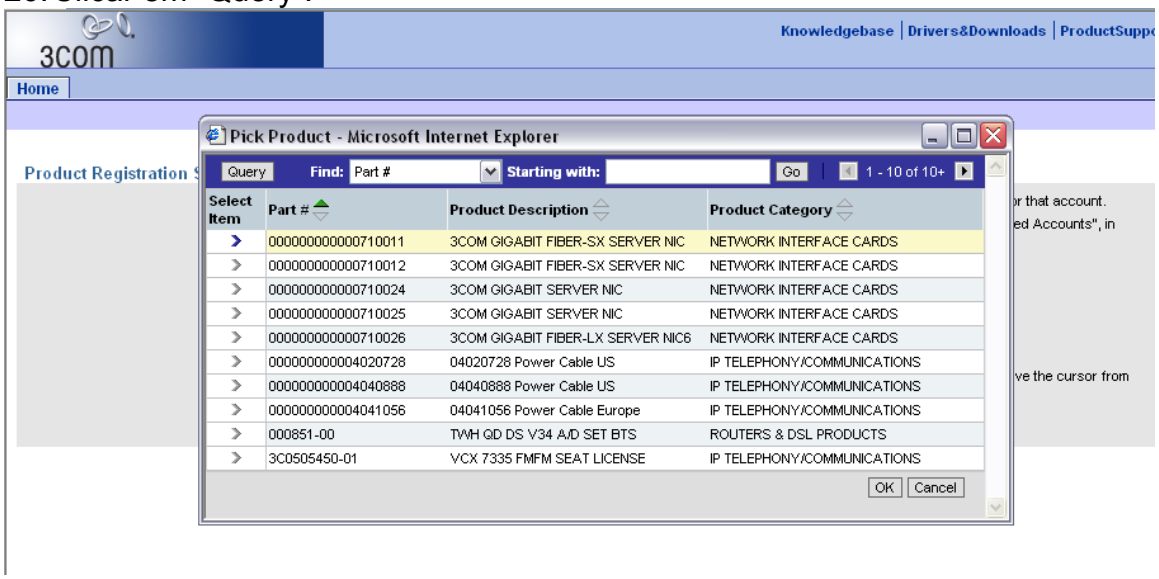
23. Ao lado do campo “Product #”, existe um pequeno quadrado. Favor clicar nele.



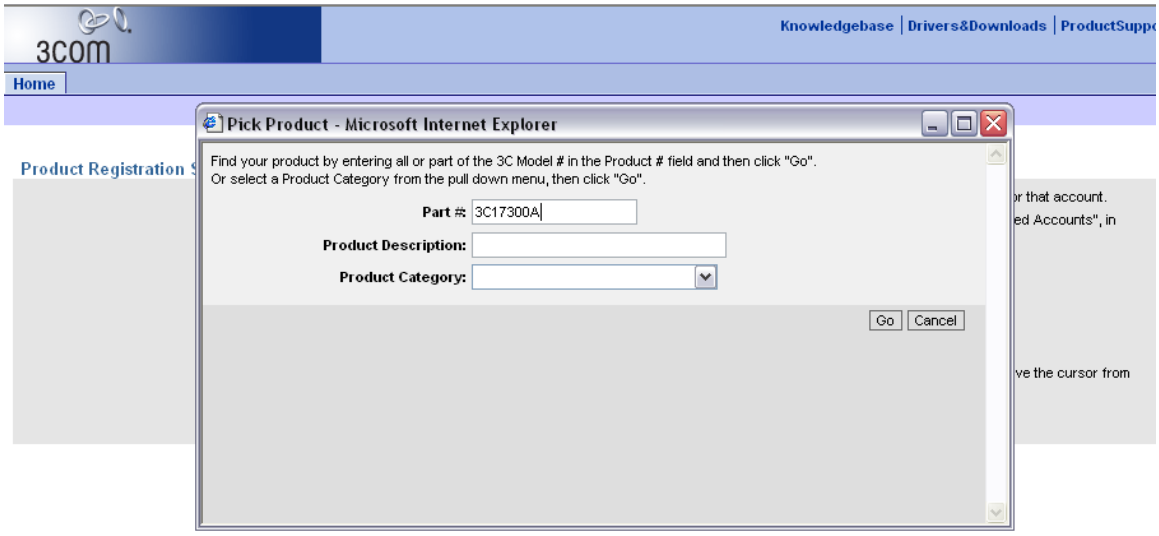
24. Ao lado do campo “Product #”, existe um pequeno quadrado. Favor clicar nele.



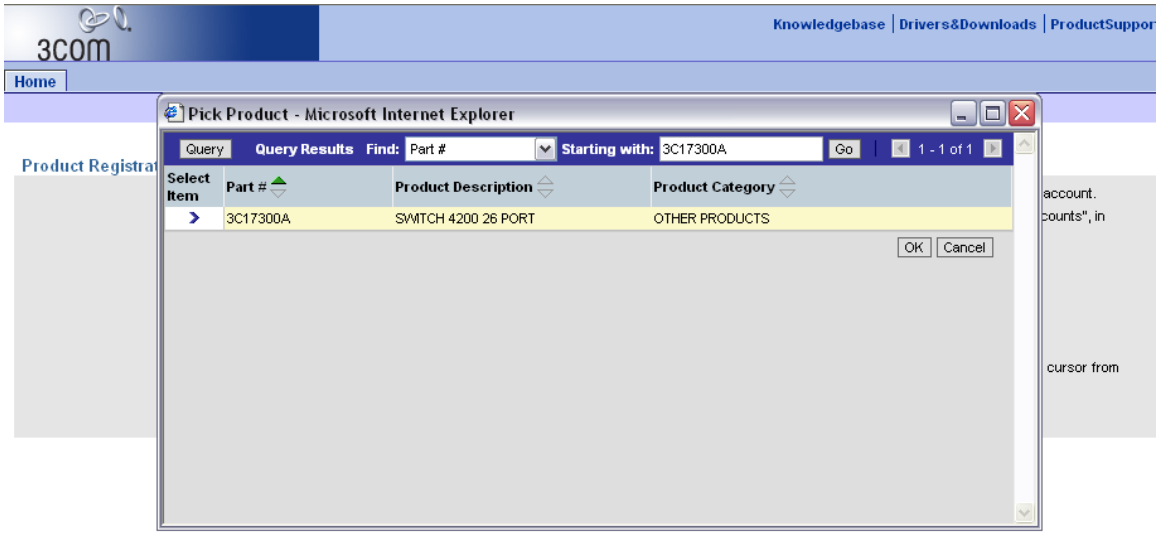
25. Aparecerá um POP-UP!!!
26. Clicar em “Query”.



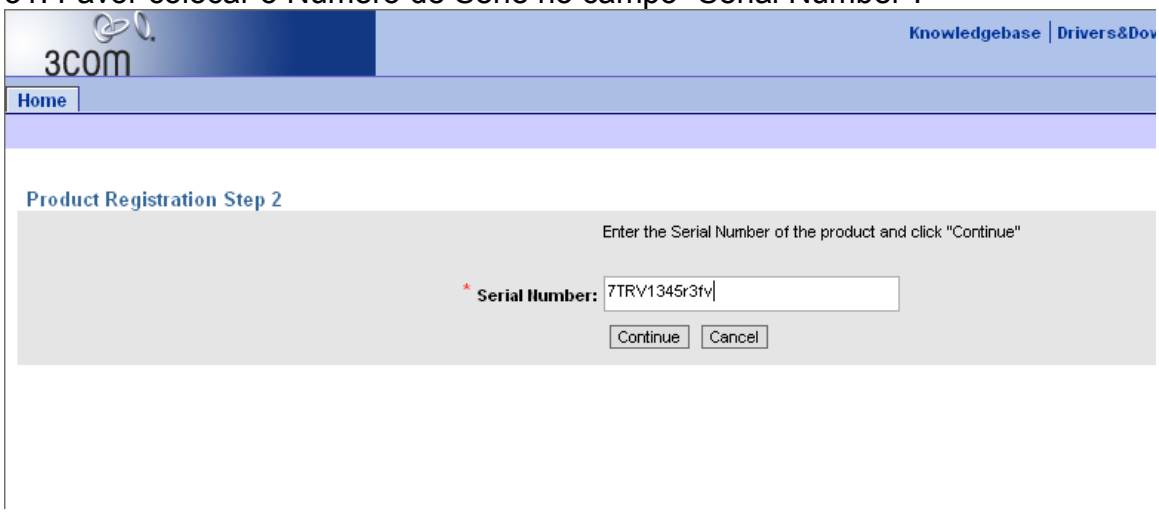
27. Colocar o número 3C do equipamento a ser registrado no campo “Part #”.
28. Clicar em OK



29. Selecionar o Modelo a ser registrado.
30. Clicar em OK

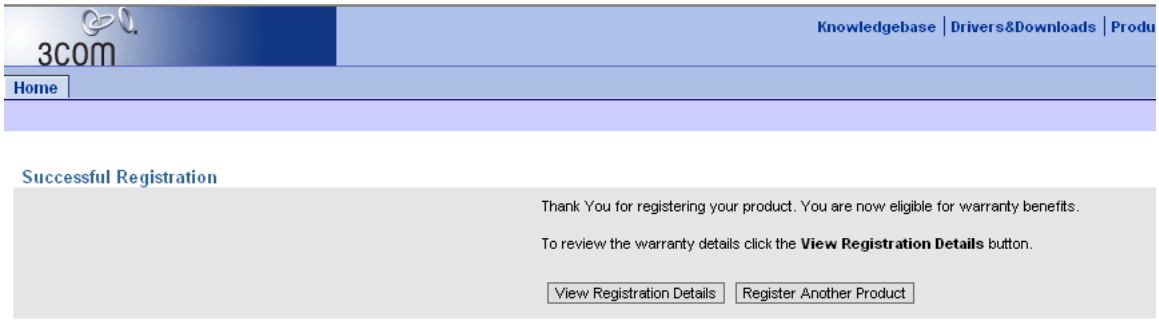


31. Favor colocar o Número de Série no campo “Serial Number”.

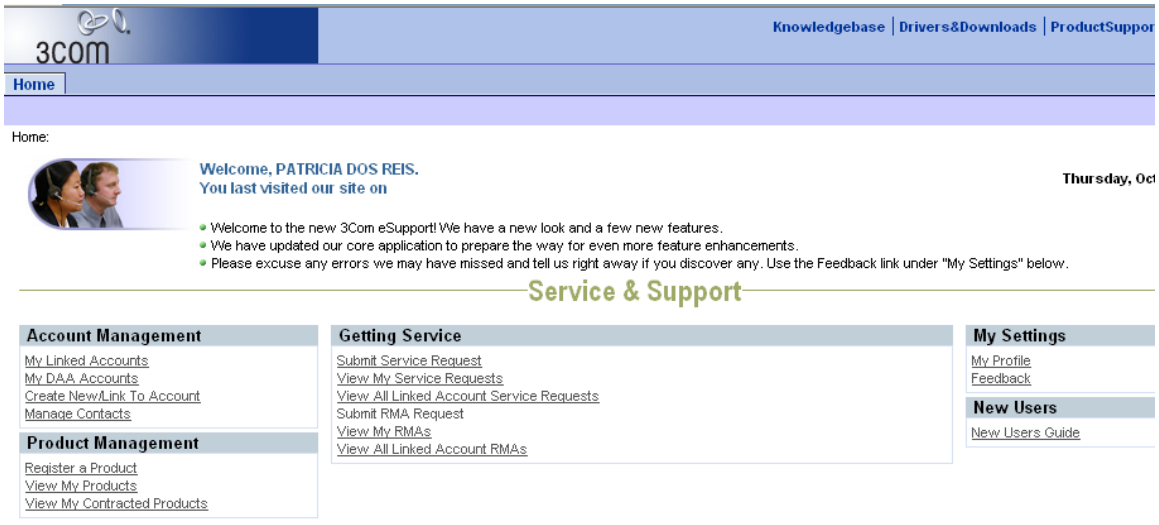


32. Favor clicar em “Continue”.

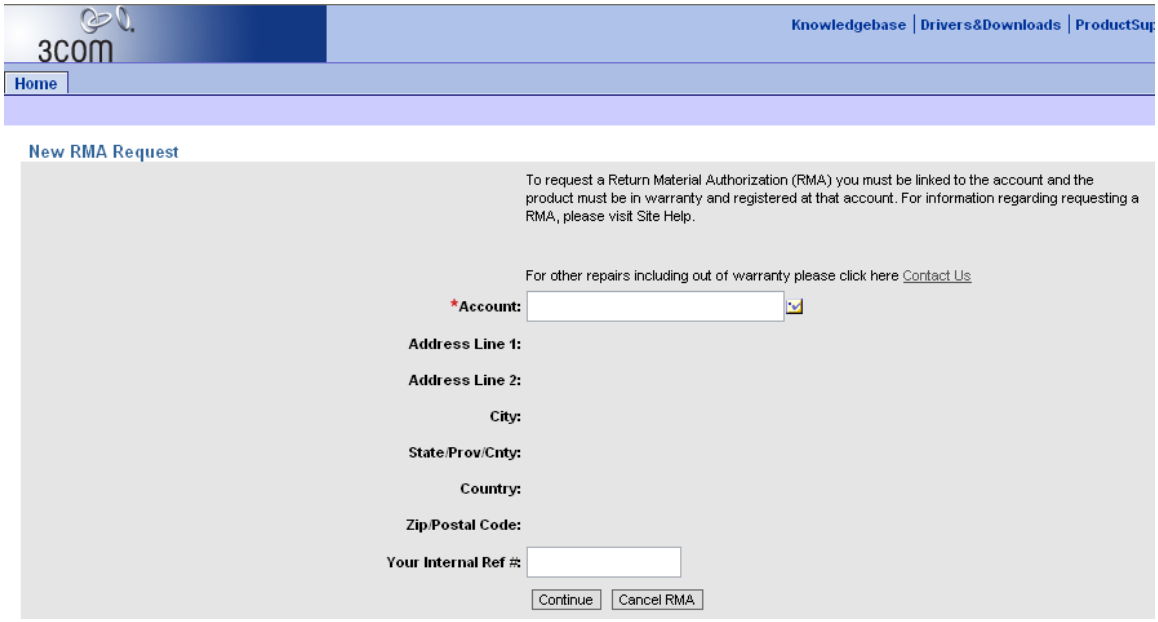
33. Vai aparecer a seguinte página...
34. Favor clicar em “Home”



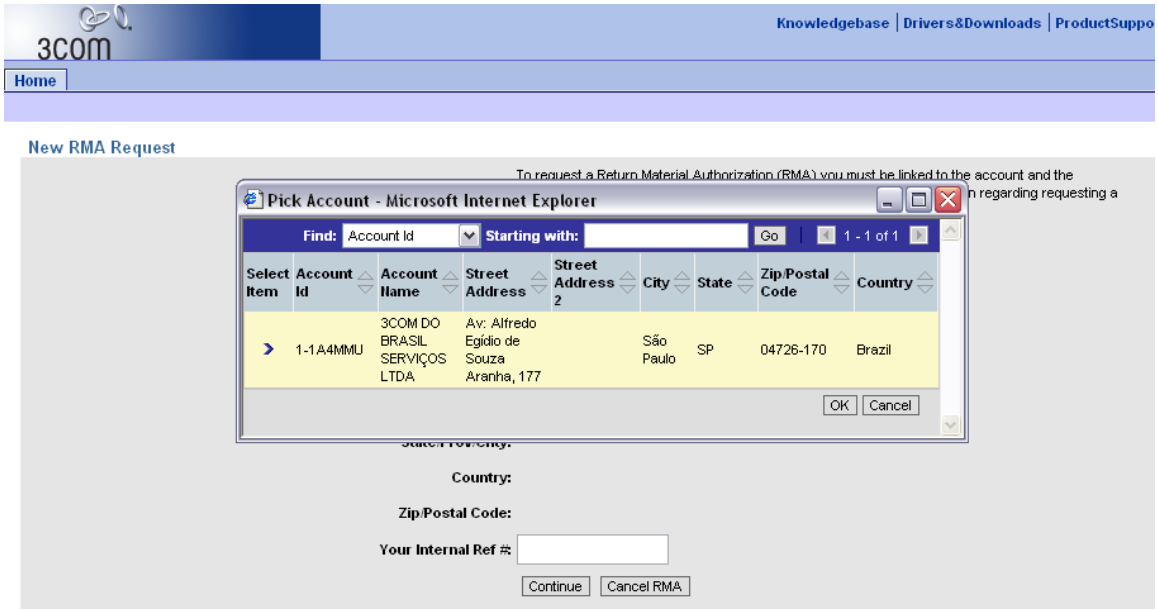
33. Irá aparecer novamente sua página pessoal no Site eSupport.
34. Para criar um RMA, favor clicar em “Submit RMA Request”.



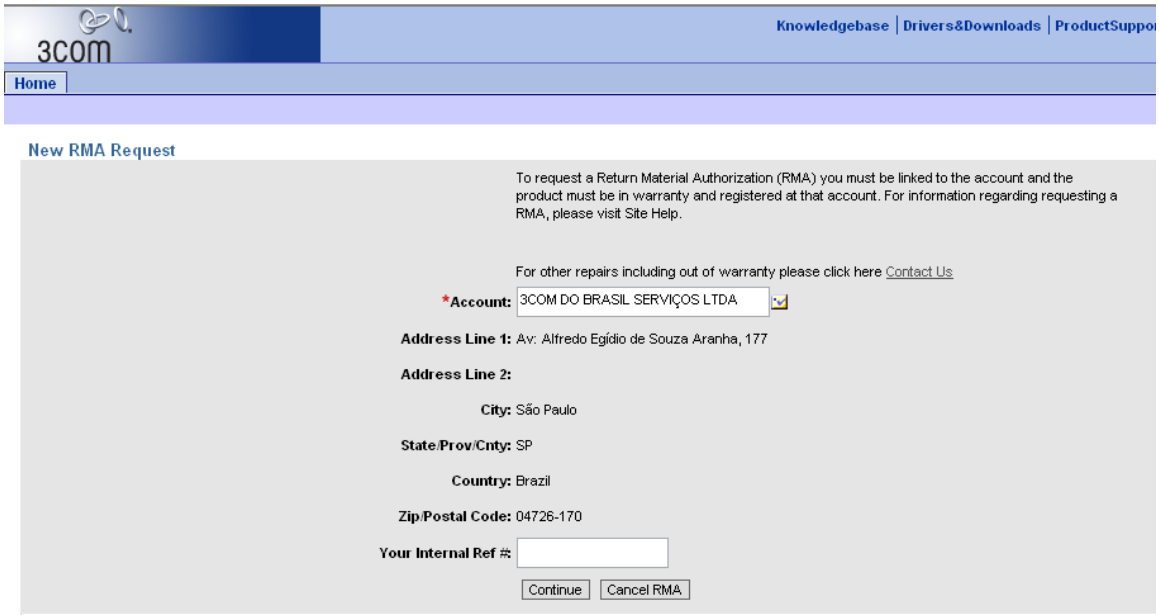
35. Para criar um RMA, favor clicar em “Submit RMA Request”.
36. Ao lado do campo “Account”, existe um pequeno quadrado. Favor clicar nele.



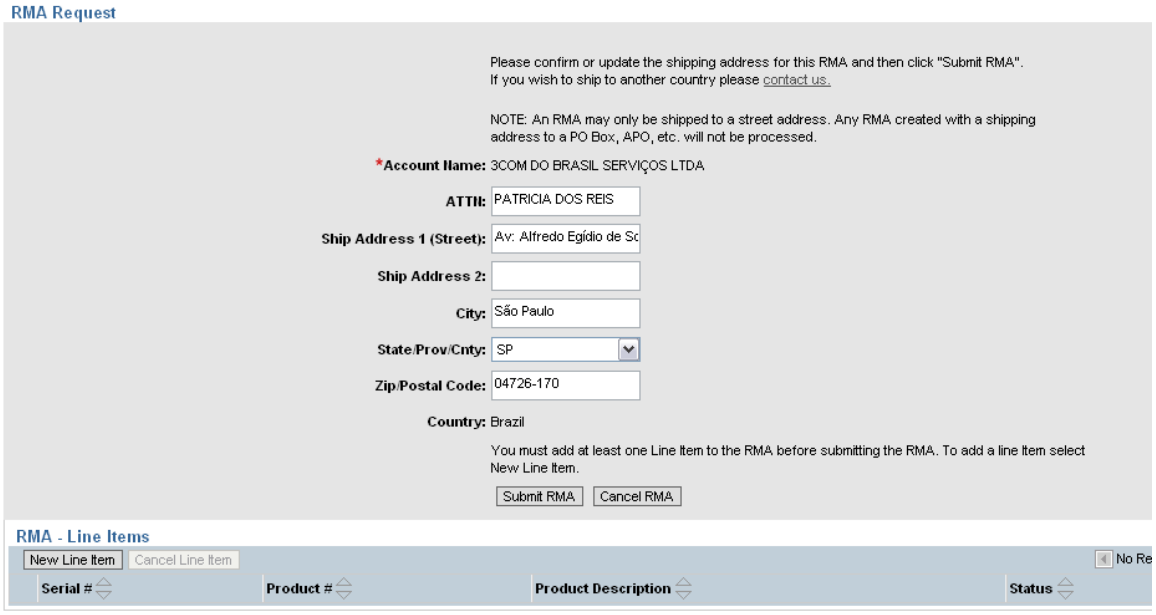
36. Favor escolher o Nome da sua Empresa e clicar em OK.



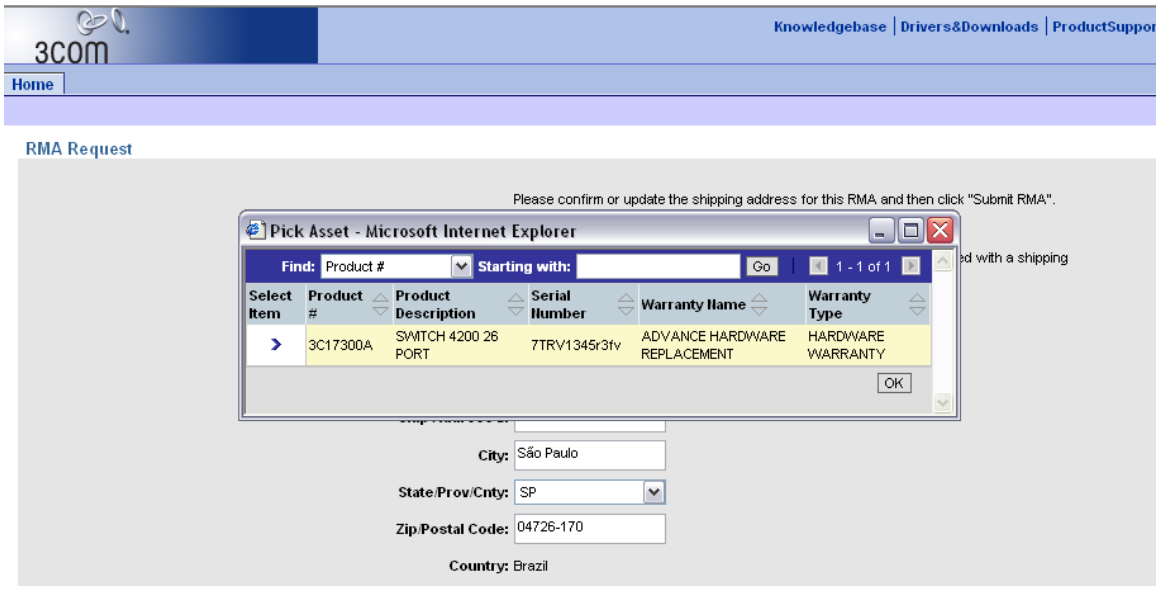
37. Favor NÃO colocar nenhuma informação no campo “Your Internal Ref #”
38. Clicar em “Continue”



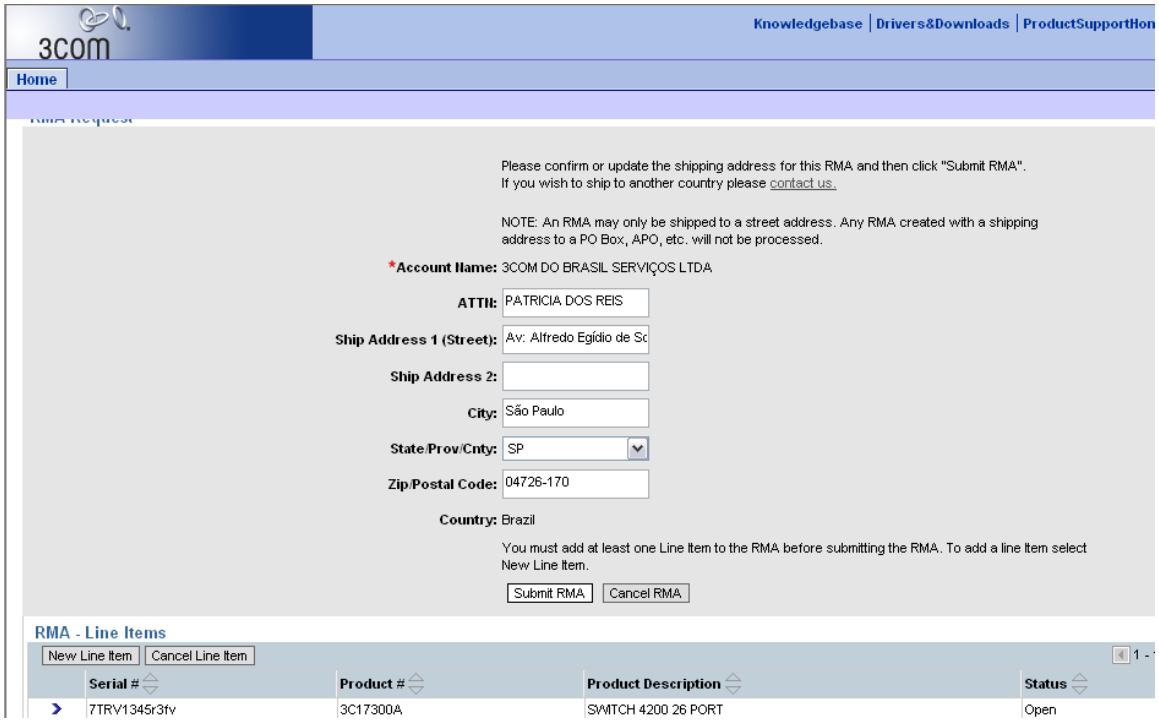
37. Favor clicar em “New Line Item”



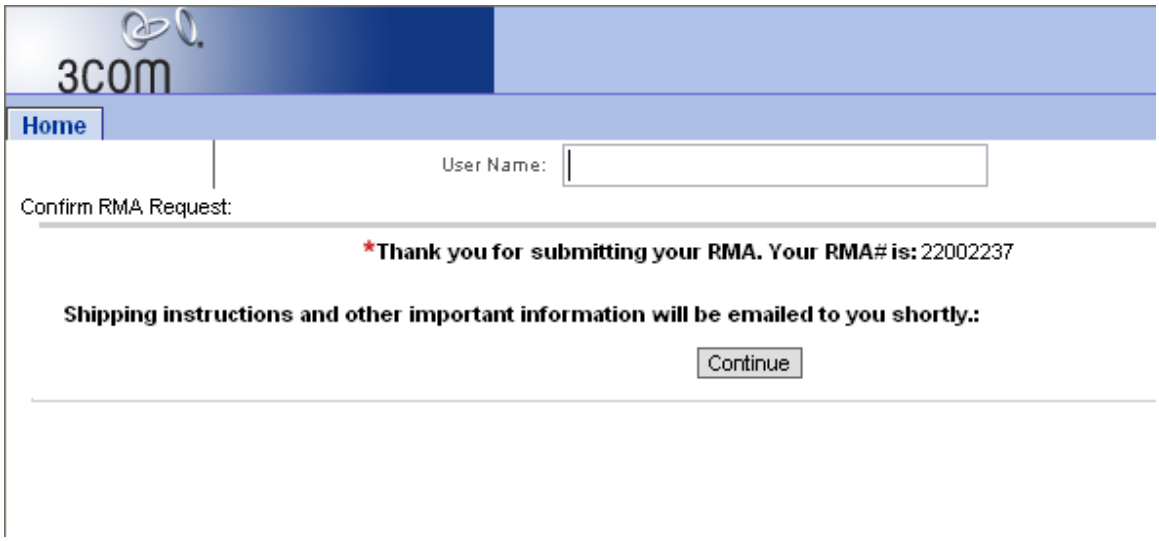
38. Escolher o Produto a ser trocado e clicar em OK.



39. Clicar em “Submit RMA”



40. Aí está o seu Número de RMA!! (Ex: 22002237)
41. Clicar em Continue.



*****Na Próxima página, você irá encontrar o procedimento para o envio do equipamento defeituoso para a Intrade.*****

Segue abaixo o Procedimento para o envio do equipamento defeituoso para a Intrade.

Prezado Cliente 3Com,
Solicitamos que seja feito o envio dos equipamentos defeituosos utilizando o processo a seguir a fim de agilizarmos o processo de recebimento destes materiais e envio dos equipamentos em substituição em garantia ou por força de contrato.

Daremos entrada ao processo de troca assim que recebermos o seu equipamento danificado.

Este processo só poderá ser realizado após aprovação formal da 3Com através da criação de um numero de RMA via Call Center ou E-Support da 3Com e deverá ser utilizado como suporte na preparação dos documentos de envio que são Termo de Responsabilidade ou Nota Fiscal.
Se houver alguma dúvida quanto a emissão da Nota Fiscal, favor entrar em contato com o nosso Call Center através do telefone 0800-133266.

" Atenção: O Local de Entrega deverá ser informado na Nota Fiscal e no Conhecimento de Transporte assim como deverá ser informado o numero de referência (RMA) 3Com. ****

Local de Entrega
IN TRADE CONS E COM INTL. LTDA.
Rua Clélia, 468 – Pompéia – CEP 05042-000 – São Paulo – SP

Procedimento para devolução de peças defeituosas:

•Caso não possua a embalagem original pedimos que o equipamento seja acomodado de forma adequada para suportar e evitar danos no processo de transporte e movimentação do mesmo. Nunca encaminhe qualquer acessório, cabo, cd`s, manuais, módulos ou qualquer outro equipamento que não faça parte da peça para troca.

Caso estes equipamentos sejam encaminhados não serão devolvidos

•Retire da caixa toda e qualquer etiqueta e identificações utilizadas anteriormente.

•Coloque a peça de retorno em embalagem antiestática dentro da caixa.

•Lacre a caixa e escreva por fora o número do RMA. Note que o número do RMA será fornecido pela 3Com no momento da autorização para envio.

•Preencha o conhecimento da sua transportadora (AWB) com:

1. Remetente: Nome de Contato, Nome da Empresa, Endereço e Telefone para Contato.
2. A assinatura do remetente e a data
3. O campo descrição de conteúdo deverá ser preenchido pelo cliente 3Com com as seguintes informações:
    - Descrição “Material Eletrônico”
    - b
    - Numero do RMA Completo (exemplo xxxxx-xxxxxx-xx)

•Envie um envelope com os documentos (NF/Contendo o numero do RMA) dentro da caixa. Caso seja necessária a apresentação deste documento para o transportador é de total responsabilidade do mesmo fazer chegar estes documentos até o destino final. Caso esta documentação não acompanhe o produto o processo de troca poderá ser afetado.

•**O frete de envio do equipamento defeituoso é por conta do remetente.**
Telefone para contato em caso de dúvida.
Em caso de dúvida ligue para a 3Com através do número **0800 133266** .