

## Como devo proceder em caso de um equipamento(telefone,headset,etc.) defeituoso?

17/04/2026 01:34:33

[Imprimir artigo da FAQ](#)

|                   |  |                            |                          |
|-------------------|--|----------------------------|--------------------------|
| <b>Categoria:</b> | InstantVoice::Equipamentos defeituosos | <b>Votos:</b>              | 0                        |
| <b>Estado:</b>    | público (todos)                        | <b>Resultado:</b>          | 0.00 %                   |
| <b>Idioma:</b>    | pt_BR                                  | <b>Última atualização:</b> | Ter 05 Mai 21:20:26 2020 |

### Problema (público)

### Solução (público)

Para realizar o processo de verificação de troca ou manutenção de um equipamento que esteja apresentando defeito , os passos são os seguintes:

1- Deve-se abrir um ticket no site [1][tickets.instant.com.br](http://tickets.instant.com.br) ;

2- No ticket aberto deve-se especificar qual o equipamento , número de série do equipamento. problema , telefone e email de contato com o nome do responsável e o serial da etiqueta Instant;

3- Além disso deve-se pegar o formulário de RMA (Return Material Authorization) através do link :

[2]<https://tickets.instant.com.br/instant/public.pl?Action=PublicFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=48;FileID=98>;

Obs.: Lembrando que o número do ticket gerado será o número do RMA.

4- De posse do formulário RMA acima, preenchido, envie o equipamento acompanhado da Nota Fiscal ou Declaração apropriada, para:

Instant Solutions Tecnologia e Informática  
Rua Teófilo Otoni 82 - 17º andar • Centro • Rio de Janeiro - RJ  
CEP 20.090-070 - RJ - Brasil  
A/C: Atendimento a Clientes - RMA \_\_\_\_\_

Através do InstantTicket, a Instant irá manter você informado a respeito do recebimento da mercadoria, orçamento para aprovação e reenvio do mesmo (consertado ou não).

O custo do frete, tanto para envio quanto para entrega dos equipamentos, é de responsabilidade do cliente. Pedimos que envie o equipamento devidamente embalado e com o frete pago. O frete de retorno será cobrado junto com o retorno da mercadoria , através de boleto bancário.

[1] <http://tickets.instant.com.br/>

[2] <https://tickets.instant.com.br/instant/public.pl?Action=PublicFAQZoom;Subaction=DownloadAttachment;ItemID=48;FileID=98>