

# MANUAL DE **GARANTIA**

# Prezado cliente,

Agora você pode abrir seu chamado diretamente pelo WhatsApp:

 **(41) 3283-1755**

## ▶ Passo a passo:

### 1. Início do atendimento

Ao iniciar a conversa, você verá a mensagem:

Olá! 🙌  
Você está na central da RHB Solutions e ISD Tech!  
Estou aqui para te ajudar 😊

➔ Selecione a opção: Garantia

Garantia 🛡️

### 2. Abertura do chamado

➔ Escolha a opção: Abrir chamados

Abrir chamados 📄

### 3. Informar CNPJ

➔ Digite o seu CNPJ:

⚠️ Importante: Digite apenas número,

🚫 não incluir pontos (.), traços (-) ou barras (/)

## 4. Confirmação de cadastro

O sistema exibirá:

- Nome da empresa
- E-mail cadastrado

Confirme por favor, tudo certo com este cadastro?

Sim 👍

Não 🙅

- ➔ Se estiver correto: continue
- ➔ Se precisar alterar: selecione “não” e atualize

## 5. Informar Nota Fiscal

Digite o número da nota fiscal referente ao atendimento.

Ótimo! 😊

Para continuar, informe o número da nota fiscal

## 6. Selecionar item

O sistema mostrará os itens da nota.

Escolha uma das opções:

**1** - 776 - J - PATENT FREE - CARTUCHO TONER COMPATIVEL HP CB435A/CB436B/CE285A/278A (Qtd: 15)

**2** - 13753 - LI - PATENT FREE - CARTUCHO TONER COMPATÍVEL HPW21105A SEM CHIP (Qtd: 17)

**0** - Voltar

- ➔ Escolha o item desejado
- 🔍 Caso não encontre o item:  
digite **0** pra falar com um atendente

## 7. Informar quantidade

Digite a quantidade do item que deseja solicitar em garantia.

## 8. Selecionar motivo

Escolha o motivo da solicitação entre as opções disponíveis abertas no sistema:

Escolha uma das opções:

 Escolha uma opção

X **Escolha uma das opções:**

Má Qualidade

Erro de Chip

## 9. Enviar evidências

Anexe as evidências solicitadas (fotos, vídeos ou documentos).

## 10. Conferência do chamado

O sistema mostrará um resumo da solicitação:

Perfeito! 😊

Veja como ficou sua solicitação de garantia/devolução:

**Produto:** LI - PATENT FREE - CARTUCHO TONER  
COMPATÍVEL HPCE255X

**Quantidade:** 1

**Motivos:** Outros

Está tudo certo?

Sim 👍

Não 🙅

- ➔ Se estiver correto: continue
- ➔ Se precisar alterar: selecione “não” e atualize

## 11. Incluir mais itens (opcional)

O sistema perguntará se deseja incluir mais produtos:

Ok!

Gostaria de incluir mais produtos nesta solicitação?

Sim 👉

Não 🙅

- ➔ Sim: adicionar novos itens
- ➔ Não: seguir para finalização

## 12. Finalização

Ao concluir:

- Será gerado o número do chamado

Certo!

Aguarde enquanto faço a abertura do chamado referente a sua solicitação.

Pronto!

Anote o número do chamado aberto para essa solicitação: **457**

Como deseja seguir agora?

Atendente

Encerrar

Voltar

- Você receberá todas as informações pelo WhatsApp

⚠ Importante:

Guarde o número do chamado — ele será necessário para consultas futuras

💬 Suporte adicional

Se precisar de ajuda durante o processo, você pode solicitar atendimento diretamente pelo sistema.

Atendente

Caso deseje informações sobre um chamado já aberto, basta clicar em “Chamado aberto”.

Você será direcionado para um atendente. Tenha em mãos o número do seu chamado

Certo! 😊

Escolha uma das opções para continuar:

Abrir chamados 📄

Chamados abertos 🕒

Caso deseje outras informações, basta clicar no assunto desejado, que você será direcionado.

Olá! 🙌

Você está na central da RHB Solutions e ISD Tech!

Estou aqui para te ajudar 😊

Estou aqui para te ajudar! 😊

Me conta sobre o que quer falar...

Escolha uma das opções:

☰ Escolha uma opção

X Escolha uma das opções:

Comercial 📄

Garantia 🛡️

Assuntos Financeiros 💰

Assuntos Fiscais 📊

Outras Informações