

GUIA DE USO

Você pode escolher fazer a busca do código do motivo de devolução por **3 métodos diferentes**:

Método 1: Digite uma palavra-chave na busca e clique no botão azul “Buscar Motivos”

Digite palavras-chave curtas, por exemplo:

Cor, Comprei, Entrega, Dimensão, Endereço, Quantidade, Pagamento, Prazo, Modelo, Não gostei, Não quero, etc.

Buscar Motivos

Comprei produto errado

Me arrependi desta compra

Problemas com a entrega

Meu produto veio errado e/ou com problema

Preço/Pagamento

Não reconheço essa compra

GUIA DE USO

O resultado da sua busca aparecerá na tela, basta **clicar no item desejado** para ver o código do motivo.
Para retornar para a tela de busca, clique no logo **Whirlpool** ou no item **Início**.



Resultados



Preço/Pagamento - Seleção incorreta de forma de pagamento

Motivo

Preço/Pagamento - Seleção incorreta de forma de pagamento



Código: D28

Comprei um produto e escolhi incorretamente uma forma de pagamento.
Ex: Queria pagar em 10x e selecionei à vista.

Voltar

Concluído

Descrição do Motivo

Comprei um produto com uma forma de pagamento e fui cobrado de outra forma. Ex: Paguei em 10x e fui cobrado à vista. Em caso de TLV: o valor da cobrança é diferente do que me foi passado.


Comprei um produto e escolhi incorretamente uma forma de pagamento. Ex: Queria pagar em 10x e selecionei à vista.

Paguei o produto e meu pedido ainda consta como pendente de pagamento.

GUIA DE USO

Método 2: Botões de atalho

Passo 1: Escolha um botão de atalho e clique.

 [Início](#) [Todos os Códigos](#)

[Buscar Motivos](#)

Comprei produto errado

Me arrependi desta compra

Problemas com a entrega

Meu produto veio errado e/ou com problema

Preço/Pagamento

Não reconheço essa compra

GUIA DE USO

Método 2: Botões de atalho

Passo 2: Escolha um botão de motivo e clique.

Comprei produto errado



Modelo adquirido	Dimensão	Voltagem
Quantidade	Cor	

GUIA DE USO

Método 2: Botões de atalho

Passo 3: Veja o resultado e o código do motivo.

Para retornar para a tela de busca, clique no botão **Concluído**.

Comprei o produto errado - Dimensão

Código: D11

Comprei um produto mas me equivoquei quanto às dimensões ou não gostei do tamanho.

Ex: comprei um cooktop com as medidas inferiores ao que preciso. Uma geladeira de 320L e ao recebê-la achei o freezer menor do que eu gostaria.

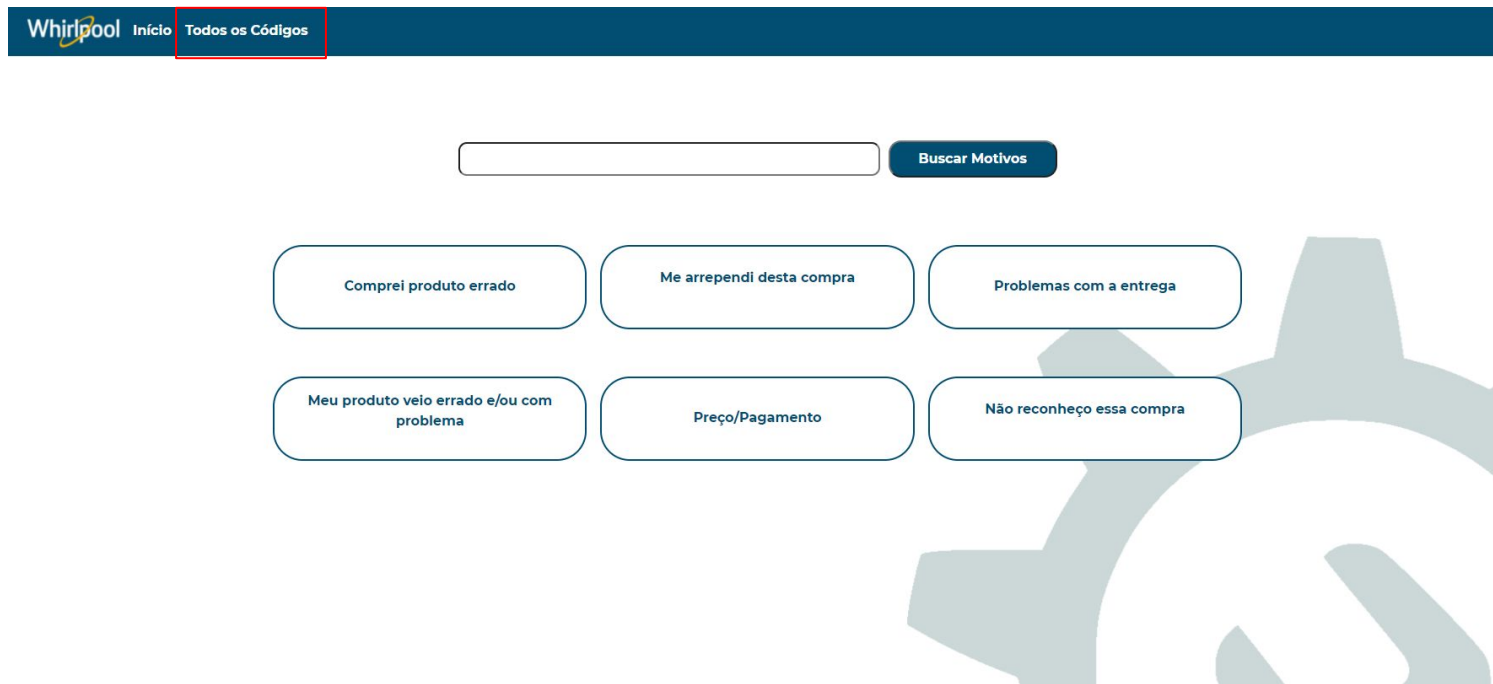
Voltar

Concluído

GUIA DE USO

Método 3: Ver todos os códigos e motivos

Passo 1: Clique no item do menu **Todos os Códigos**.



Whirlpool Início **Todos os Códigos**

Buscar Motivos

Comprei produto errado Me arrependi desta compra Problemas com a entrega

Meu produto veio errado e/ou com problema Preço/Pagamento Não reconheço essa compra

GUIA DE USO

Método 3: Ver todos os códigos e motivos

Passo 2: Procure na lista completa de motivos o item com o código desejado.

Para retornar para a tela de busca, clique no logo **Whirlpool** ou no item **Início**.



Todos os Códigos

Código	Motivo Macro	Motivo Micro	Detalhes
D10	Comprei o produto errado	Modelo adquirido	Comprei e posteriormente percebi que minha escolha foi equivocada, pois queria um modelo diferente do que adquiri.
D11	Comprei o produto errado	Dimensão	Comprei um produto mas me equivoquei quanto às dimensões ou não gostei do tamanho.
D12	Comprei o produto errado	Voltagem	Comprei um produto que não tem a voltagem que eu preciso.
D13	Comprei o produto errado	Quantidade	Comprei uma quantidade maior do que eu preciso.
D14	Comprei o produto errado	Cor	Comprei o produto com a cor errada.
D15	Me arrependi desta compra	Modelo adquirido	Comprei e ao receber o produto não gostei do mesmo.
D16	Me arrependi desta compra	Cor	Comprei o produto com uma determinada cor, mas ao recebê-lo não gostei da cor escolhida.
D17	Me arrependi desta compra	Problema financeiro (pessoal)	Fiz a compra, mas agora estou com problemas financeiros e não quero mais o produto.
D18	Me arrependi desta compra	Não quero mais o produto	Fiz a compra, mas por algum motivo pessoal não quero mais o produto.
D19	Problemas com a entrega	Atraso na entrega	Entrega /faturamento está atrasado, fora do prazo prometido.
D20	Problemas com a entrega	Está demorando muito	Entrega está dentro do prazo prometido, mas eu não quero mais aguardar.
D21	Problemas com a entrega	Endereço incorreto	Coloquei o endereço de entrega incorreto no pedido.