

1. Recebimento – Rodonaves

- A equipe Rodonaves vai enviar um e-mail com as mercadorias que vão ser devolvidas
 - O setor adm de devolução (Clara) vai informar no mesmo e-mail os números dos pedidos que se refere a devolução e também nele vai constar o número de Pallets.
- Conferir a quantidade de pallets e a documentação e registrar as fotos do recebimento e enviar no grupo (RECEBIMENTOS DE DEVOLUÇÃO) .

OBS: Se não bater a quantidade de pallets e também se as mercadorias chegarem diferentes das fotos do e-mail, avisar de imediato a Clara .
- Validar com as informações do e-mail referente a devolução.
- Confirmar a entrega por e-mail (e-mail referente a devolução em questão) no mesmo dia do recebimento.
- Pedidos que estiverem aptos ao estoque de venda, devem ser finalizados e formalizados no sistema no campo do SAC.
- Pedidos que estiverem com algum ajuste de embalagem, devem ser formalizados no sistema SAC do pedido (dessa forma, saberemos que estão tratando aquele pedido)
- Pedidos que não estiverem aptos para o recebimento (devem informar a Clara para iniciarmos o processo de indenização contra a Rodonaves e devolver a máquina para o transportador no próximo embarque .

- Formalizar no e-mail, se todas NFs foram destinadas ao estoque de venda ou se houve alguma recusa.
- Prazo médio para a conclusão de todo o processo desde o recebimento até a finalização (6 dias).
- Atenção : Sempre devolver os Pallets da RODONAVES e comunicar no grupo.
- RASTREIO : Para consulta sobre o rastreio da devolução é só acessar o link <https://cliente.generoso.com.br/rastreamento> e digitar o CNPJ da DIS e a nota de devolução.

Exemplo:



2. Recebimento – Outras Transportadoras

- Conferir tudo no ato do recebimento.
- Só assinar se estiver 100% correto.
- Em caso de dúvida, procurar pela Clara.

3. Mercadorias destinadas para Estoque de Danificados

- Toda mercadoria destinada aos danificados deve ter, na OS:
 - Descrição do defeito.
 - Link com fotos da máquina.

4. Venda de Danificados

- Quando houver venda:
 - Separar e preparar as OS conforme solicitado.
 - Seguir as orientações por e-mail.

5. Devolução ao Fabricante

- Algumas mercadorias danificadas devem ser devolvidas ao fabricante.
- Será solicitado à equipe a separação das OS correspondentes para realizar a devolução.