

DEVOLUÇÃO – TROCA – ERRO CLIENTE

▶ *Condições para Troca ou Devolução:*

▶ Prazo: A solicitação deve ser feita dentro de ****7 dias*** após o recebimento da mercadoria.

▶ Condições do Produto: As embalagens devem estar ****lacradas e intactas***.

▶ *Passo a Passo:*

▶ 1. ***Abertura do Chamado*:**

▶ Registrar Solicitação*: Abra um chamado no SAC para registrar a solicitação de troca ou devolução.

▶ Contato com SAC*: Entre em contato pelo WhatsApp do SAC para solicitar o formulário de devolução e orientações sobre as fotos a serem enviadas.

▶ 2. ***Formulário de Devolução e Taxa*:**

▶ Preencher Formulário*: O consultor ou parceiro deve preencher o formulário de devolução.

▶ Pagamento da Taxa*: Uma taxa referente ao frete de ida e volta da mercadoria será aplicada.

▶ Forma de Pagamento*: Informe no formulário como o cliente realizará o pagamento (abatimento do crédito já pago, se houver, ou depósito em conta).

▶ **Importante***: É importante não solicitar ao cliente o depósito do valor da taxa junto com o valor da diferença da máquina; os depósitos devem ser separados. (Temos que ter uma nota de serviço batendo com o valor do comprovante)

▶ 3. ***Envio do Formulário e Fotos*:**

▶ Envie o formulário de devolução preenchido no Whatsapp do SAC, juntamente com as fotos das máquinas a serem devolvidas.

▶ **OBS**: Consultar o Procedimentos de como registrar as fotos

▶ 4. ***Aprovação da Devolução*:**

▶ Aguardar Aprovação*: Acompanhe a aprovação do time de devolução, que será atualizada no pedido no atendimento do SAC.

▶ 5. ***Início da Devolução*:**



- ▶ Solicitação de Nota Fiscal*: O time de devolução solicitará a nota fiscal de devolução e a nota de taxa para o faturista.
- ▶ Solicitação de Nota Fiscal Cliente Contribuinte*: O consultor deve solicitar ao cliente a emissão da nota de devolução.
- ▶ Coleta da Mercadoria*: Após a emissão da nota, pediremos a coleta da mercadoria pela transportadora.
- ▶ Atualização do Pedido*: Informaremos no pedido quando a mercadoria for coletada.

▶ 6. ***Finalização*:**

- ▶ Mercadoria Coletada*: Após a coleta da mercadoria, o consultor pode solicitar a transferência do crédito para o novo pedido.
- ▶ 7. Fim do Processo*: O processo de devolução é finalizado após a confirmação da coleta e transferência do crédito.