

# 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).
- **Atenção**: Caso a taxa seja abatida no crédito do cliente, nós precisamos entrar em contato com o mesmo para verificar se está de acordo com a taxa.
- **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.