

DEVOLUÇÃO – TROCA – ERRO VENDA

- ▶ *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***.
- ▶ ***IMPORTANTE***: Se o prazo de 7 dias for ultrapassado ou se as embalagens estiverem danificadas ou abertas, somente o gestor do comercial pode autorizar a devolução e registrar no pedido a ciência sobre o erro, assumindo os custos .
- ▶ Passo a Passo:
 - ▶ 1. ***Abertura do Chamado***:
 - ▶ - Registrar Solicitação: Abra um chamado no SAC dentro do pedido 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: No formulário, informe como será realizado o pagamento:
 - ▶ - Caso seja o Parceiro o pagador da taxa: O desconto pode ser realizado em ****RT***. Se não houver valor suficiente em RT, solicitaremos o pagamento por depósito.
 - ▶ - Caso seja o Consultor o pagador da taxa: Todo o desconto do consultor será feito em ****comissão***.

▶ 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.

▶ 4. ***Aprovação da Devolução*:**

- ▶ - Aguardar Aprovação: Aguarde a aprovação do time de devolução, que será registrada no pedido no andamento do 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, será solicitada 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 ainda no chamado no SAC.
- ▶ - Fim do Processo: O processo de devolução é finalizado após a confirmação da coleta e a transferência do crédito.