

# 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.