

# 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.