**02 DE SETEMBRO DE 2019**

**POLÍTICA TROCA/ RESTA**

**DEVOLUÇÃO EM DINHEIRO**

**1. GERAÇÃO ROMANEIO TROCA/CRÉDITO**

**1.1 Condições Gerais**

**Clientes identificados em nosso sistema (CPF e com origem da venda)**

Para efetuar a troca ou o crédito é necessário:

* Apresentar Cupom Fiscal ou Nota Fiscal
* Em caso de não apresentação de documento fiscal – fazer busca no histórico do cliente para identificação da compra de origem
* Peça íntegra – Não se aplica no caso de garantia com crédito
* A geração do crédito pode ser feito para qualquer pessoa, porém o mesmo sai impresso em nome do titular da compra e só pode ser utilizado pelo mesmo com identificação nos caixas.

Obs.: Caso o cliente apresente o Extrato da conta corrente ou Extrato do cartão de crédito que comprove a compra, desde que seja possível identificarmos a origem, também poderá ser feita a troca ou o crédito.

* 1. **Condições gerais – Utilização do Crédito**
* Orientar o cliente para adquirir qualquer item/produto comercializado no Mercadocar
* Dentro do prazo de 30 dias, caso o cliente não tenha necessidade de nova compra e a origem de pagamento tenha sido Cartão de Crédito, poderá ser realizado o estorno em caso de solicitação do cliente.
* Deposito em conta para origem de pagamento em dinheiro e cartão de débito - (Desenvolver um Sistema) = Complexidade Média
* Devolução em Dinheiro somente para origem de pagamento em dinheiro e cartão de débito
* Em casos específicos (exceção) o funcionário Mercadocar (caixa ou fiscal) poderá levar dinheiro para o cliente (titular do crédito) em outro local dentro das dependências do Mercadocar, acompanhando de um segurança (DAPP). Com registro em Ata (desenvolver modelo) no caixa central.

**A utilização do crédito só poderá ser feita pelo cliente titular com apresentação de documento.**

* 1. **Clientes não identificados em nosso sistema (consumidor final sem origem da venda).**

Para efetuar a troca / crédito é necessário:

* Apresentar um documento para identificação (CNH – RG)
* Peça íntegra – Não se aplica no caso de garantia com crédito
* O responsável pelo atendimento no SAC faz o levantamento através do histórico de movimentação da peça (tela nova = Complexidade Baixa) com base nas informações passadas pelo cliente: data, forma de pagamento, horário de compra como “consumidor final”.
* Após validar as informações como pertinentes, gera o crédito para o cliente com identificação obrigatória.

**Será necessário criar um “tipo de troca específico” = Complexidade baixa para esta situação. Após as consultas, validações e aprovação o crédito será gerado, porém haverá validação posterior do gerente geral da loja (tela nova genérica de aprovações = complexidade média). Controladoria irá acompanhar os casos.**

* + 1. **Condições Gerais – Utilização do Crédito**
* Este crédito poderá ser utilizado somente para compra de peças mesmo que seja transformado em resta posteriormente (complexidade média).

* **A utilização do crédito só poderá ser feita pelo cliente titular do crédito com apresentação de documento.**

1. **DEVOLUÇÃO EM DINHEIRO (Origem de Pagamento Dinheiro ou Cartão de Débito)**

* Até R$ 150,00 reais pode ser realizado direto no caixa. A controladoria irá acompanhar as “possíveis” liberações em dinheiro com origem de pagamento em cartão de crédito.
* Acima de R$ 150,01 com autorização de Gerente Departamento/Setor
* Acima de $ 500,00 haverá validação posterior em sistema do Gerente Geral da Loja. **“Desenvolver sistema/ferramenta”(**complexidade baixa, pois já existira a tela genérica**)** – Controladoria irá acompanhar
* **A devolução em dinheiro só poderá ser feita ao cliente titular do crédito com apresentação de documento.**

**2.1 Devolução em Dinheiro – Origem cartão de Credito**

Devolução em dinheiro - com a autorização do Gerente de Departamento/Setor para os seguintes casos excepcionais:

* Bandeiras/Cartão que apresentam demora superior há 30 dias para realização do estorno (Bandeira Mais). Cartões de Lojas /Private Label (Renner / Extra / Carrefour / Celebre / Riachuelo/ Saraiva/Marisa/Atacadão/Casas Bahia/ Porto Seguro-entre outros).
* Cartões pré-pagos/recarregáveis/voucher (Pag Seguro – 99 Taxi – Sodexo – VR – Alelo Auto - entre outros);
* Erro no lançamento de origem da venda (exemplo: venda de origem dinheiro porém lançaram como cartão de crédito);
* Saldo insuficiente no cartão para nova compra;
* Após o recurso já estar em conta da Mercadocar (exemplo: venda cartão 1 vez – 32 dias após veio fazer a troca e assim sucessivamente)
* Cartão cancelado/vencido/trocado/clonado/internacional – **somente com a comprovação do cliente e confirmação via e- mail do financeiro. Fora do horário comercial com a comprovação do cliente e autorização do Gerente de Departamento/Setor**
* Estornos solicitados e não realizados em prazo hábil (solicitado e não creditado - media 15 dias uteis) **com a comprovação do cliente e confirmação via e- mail do financeiro. Fora do horário comercial com a comprovação do cliente e autorização do Gerente de Departamento/Setor**

**Observação importante: Esta política ou as políticas descritas acima visam orientar os gerentes para tomada de decisão, porém em casos excepcionais o gestor poderá tomar decisões de acordo com a situação do cliente comunicando posteriormente ao gerente da loja os casos divergentes com a política definida. O mesmo deverá justificar com clareza os motivos para tal decisão.**

* **A devolução em dinheiro só poderá ser feita ao cliente titular do crédito com apresentação de documento.**

“Desenvolver relatório – Controladoria acompanhar”.

**2.2 Devolução em Dinheiro qualquer valor cuja a origem seja CNPJ (venda padrão)**

* Somente depósito em conta no CNPJ de origem.

**2.3 Devolução em Dinheiro - Titular sem Documento**

* Cliente sozinho não será autorizado. Gerente trata exceções caso haja algum parente comprovando com documento vínculo familiar.

1. **PAGAMENTO EM DUAS OU MAIS FORMAS (Origem Cartão de Crédito – Estorno)**

* Exemplo: Venda origem com pagamento cartão de Crédito + Dinheiro

**A geração do crédito dará prioridade para o volume total do cartão de crédito. O valor que ultrapassar o volume total do cartão de crédito será gerado o crédito em dinheiro.**

Neste caso o sistema permite proceder estorno do que foi feito na modalidade cartão de crédito e a outra parte o sistema gera automaticamente o resta.

* Exemplo: Venda origem com pagamento, dois ou mais cartões de crédito

Pagamento com dois ou mais cartões de crédito (o sistema permite fazer o estorno de ambos ou mais).

* A devolução em dinheiro, neste caso, só poderá ocorrer após o recurso já estar em conta do Mercadocar (exemplo: venda cartão 1 vez – 32 dias após veio fazer a troca e assim sucessivamente)

**A devolução em dinheiro só poderá ser feita ao cliente titular do crédito com apresentação de documento.**

“Desenvolver relatório – Controladoria acompanhar”.