



# TROCA LABORATÓRIO



# ✦ Produtos atendidos

- **Cooktop a gás (explodido/estourado)**
- **Smartphone Hit P8**



# ✦ Cooktop

**Utilizar quando consumidor alegar que o vidro do cooktop a gás tiver explodido/estourado dentro do período de garantia e não tiver ocasionado outros danos (físico ou material).**



# **Cooktop**

## **BackOffice – Procedimento Cooktop - Explosão/estouro**

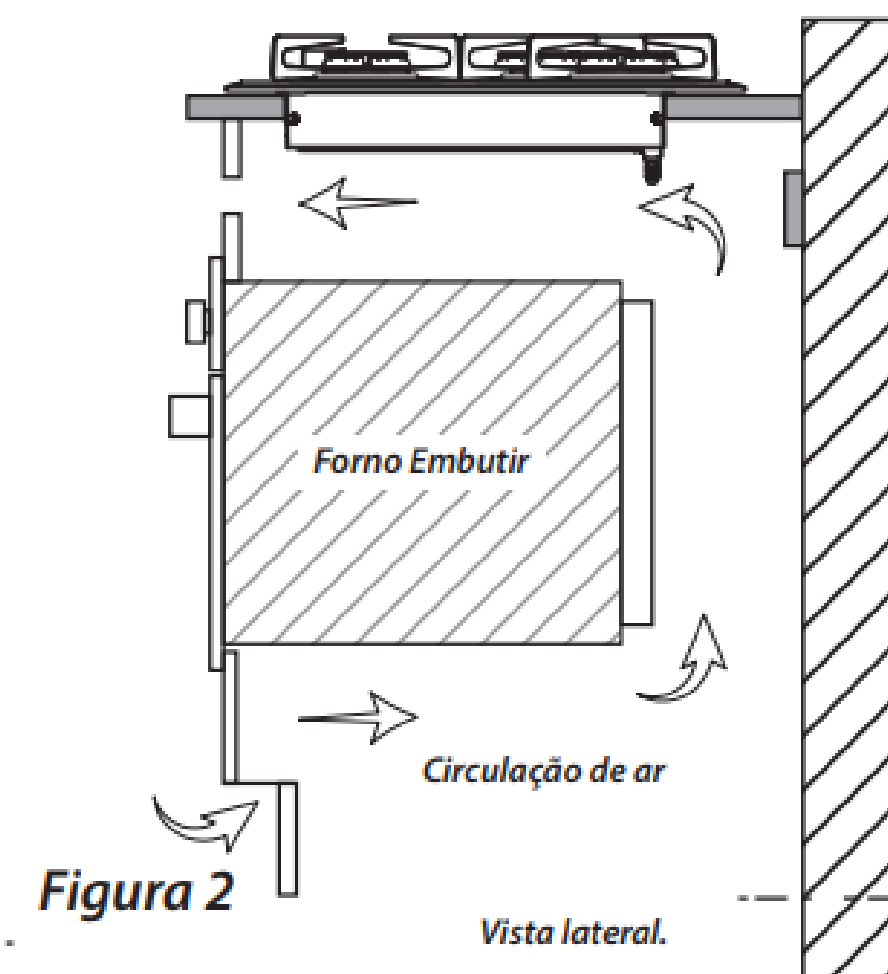
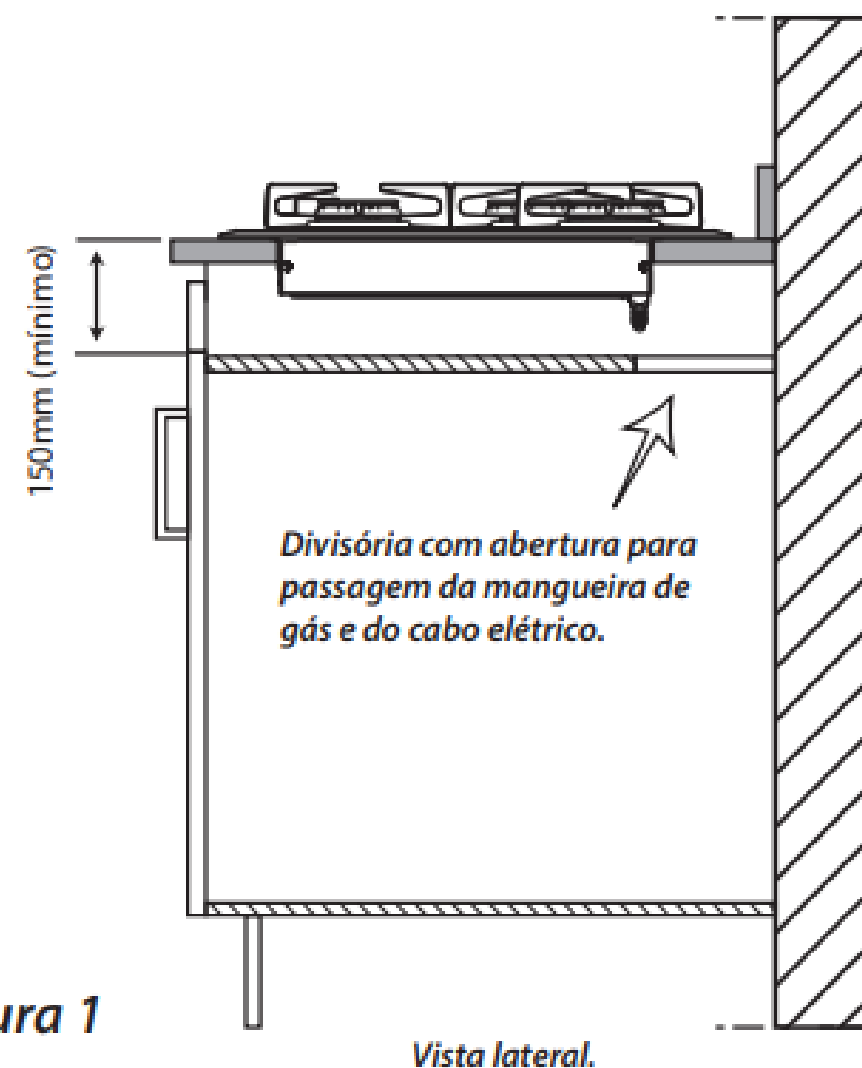
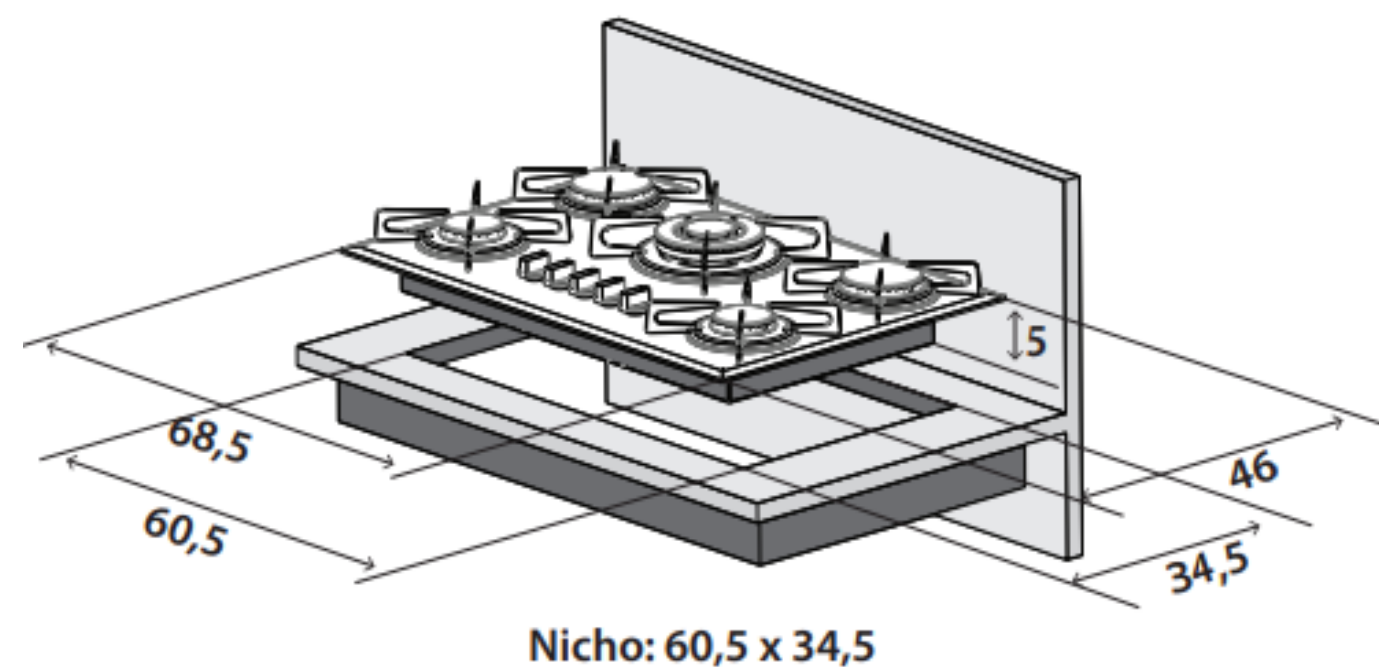
- **Analisar a nota fiscal e confirmar o prazo de garantia (360 dias);**
- **Confirme se todas as fotos e vídeos necessárias foram encaminhadas pelo consumidor e se o consumidor preencheu o formulário;**
- **Caso não, encaminhe um e-mail solicitando os dados faltantes e deixe o caso em "Aguardando upload de arquivos";**
- **Avalie através das fotos e checklist se o produto está instalado de forma adequada. Caso tenha alguma dúvida, solicite auxílio do time de suporte técnico (Caio, Roni e Klaus);**
- **Identificado que o produto foi instalado de forma adequada e não há evidências de mau uso, entrar em contato com o consumidor e negociar a troca do produto pelo mesmo modelo ou similar (se atentar as medidas do produto em trocas por modelos similares);**
- **Registrar a solicitação de bloqueio do serial;**
- **Realizar o pedido via Salesforce com envio à residência.**



# ✦ Cooktop

## Instalação cooktop e uso correto do produto

A instalação do cooktop deverá estar de acordo com as instruções do manual.



Em caso de instalação em desacordo, realizar a negativa de atendimento e direcionar ao posto autorizado para atendimento mediante a orçamento.

# ✦ Cooktop

## Instalação cooktop e uso correto do produto

O consumidor deverá utilizar panelas adequadas para o correto funcionamento do produto.

DIÂMETRO MÍNIMO E MÁXIMO DAS PANELAS		
Queimador	Mínimo	Máximo
Rápido 3,0 kW	16	24
Semi-Rápido 1,75 kW	12	22
Tripla Chama 3,5 kW	16	25

### ATENÇÃO

**NOTA:** O uso de panelas feitas com material refratário (Barro, Pedra, Sabão e outros), assim como a colocação de chapas de ferro ou outros materiais abafando os queimadores, pode danificar de maneira definitiva o fogão. O fabricante recomenda a não utilização das mesmas. Utilize panelas em bom estado com os fundos planos e sem deformações. Para evitar erros, siga tabela ao lado.

**O não cumprimento dessa nota pode resultar em quebra do vidro.**

# ✦ Cooktop

## Produtos instalados em móveis sob medida

**Para produtos que exigem algum tipo de instalação em móveis sob medida, como o cooktop devemos sempre priorizar a oferta de produtos com medidas mais próximas do produto do consumidor.**



# ✦ **Cooktop**

## **Produtos instalados em móveis sob medida**

**Verificar na ficha técnica ou no manual de instruções as medidas do aparelho.**

**Ex: Cook Chef 5 TC PR BIV**

	<b>Peso*</b>	<b>Dimensões* ( mm )</b>			<b>Volume*</b> ( m <sup>3</sup> )	<b>Qtde</b>	Descrição do Produto NF
	( Kg )	<b>Alt.</b>	<b>Larg.</b>	<b>Prof.</b>			<b>COOKTOP COOK CHEF 5 TC BIV</b>
Produto	10,065	144	685	460	0,045	1	
Produto embalado	11,185	170	735	525	0,065	1	

**Sempre deixe o consumidor ciente das medidas, pois isso evitará transtornos caso o produto enviado não encaixe no móvel planejado do consumidor.**

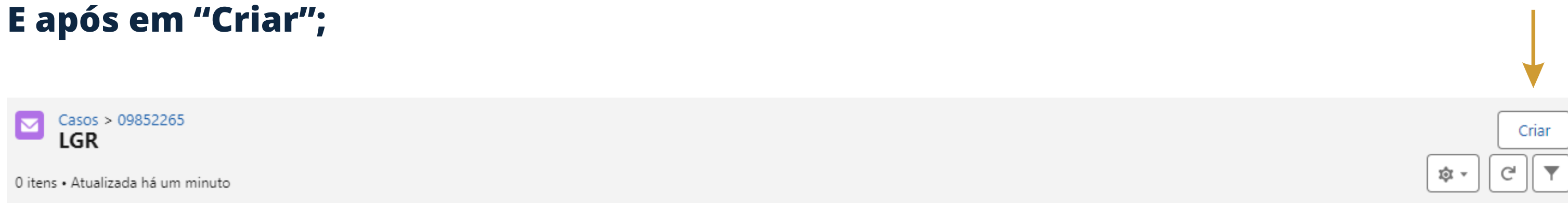
# ✦ Cooktop

**Bloqueio de serial - Será necessário solicitar via LGR o bloqueio do serial.**

1 **Dentro do Caso clique na aba "LGR";**



2 **E após em "Criar";**



# ✦ Cooktop

## Bloqueio de serial - Será necessário solicitar via LGR o bloqueio do serial.

3 **Selecione a opção "Bloqueio de serial" e clique em "Avançar"**

Criar LGR

- Correios
- Assistência técnica
- Bloqueio de Serial
- Sistêmica
- Transportadora

Cancelar Avançar

4 **Selecione o status do bloqueio e informe o serial e após clique em "Salvar"**

Criar LGR: Bloqueio de Serial

\* = Informações obrigatórias

Informações

Status do bloqueio  
Solicitado bloqueio do serial

Tipo de registro  
Bloqueio de Serial

Número de Série  
1410204207XR90B

\* Caso  
09852265

Cancelar Salvar e criar Salvar

## **Procedimento - Hit P8**

**Utilizar em casos de Smartphone Hit P8 que estão apresentando defeito, nas seguintes situações:**

- **Dentro da garantia/Primeiro acionamento (quando o defeito não é relacionado a bateria):**
- **Dentro da garantia/ Defeito recorrente (independente do defeito)**
- **Fora de garantia (360 dias) / Defeito recorrente / Consumidor crítico: RJ. ES e BA**

**Em casos que for identificado mau uso, o consumidor deverá ser direcionado ao posto autorizado em orçamento.**

# ✦ Procedimento - Hit P8

## **Dentro da garantia/ Primeiro acionamento (defeito não relacionado a bateria):**

**Se após a atualização/configuração o defeito persistiu (exemplo: Sem som, falha na leitura do chip, câmera não funciona e etc...) devemos:**

- **Verificar se foi realizado o checklist apropriado ao defeito mencionado pelo consumidor;**
- **Analisar a nota fiscal e confirmar o prazo de garantia (360 dias);**
- **Analisar as fotos do produto para confirmar que não se trata de mau uso;**
- **Conferir a classificação do caso: Reclamação - Produto reclamado - Troca laboratório;**
- **Entrar em contato com o consumidor e negociar a troca do produto conforme tabela de troca;**
- **Gerar uma postagem para devolução do produto danificado à fábrica. Utilizar o destinatário CD Britânia Eletrônicos;**
- **Encaminhar um e-mail ao consumidor com as instruções de postagem, utilizando o modelo de e-mail: E-Ticket Devolução (presente na pasta BackOffice);**
- **O caso deve ficar com o status de "aguardando upload arquivos" para que o consumidor anexe o comprovante de postagem em até 72h.**

# ✦ Procedimento - Hit P8

## **Dentro da garantia/ Defeito recorrente (independente do defeito)**

**Se após a atualização/configuração o defeito persistiu e identificado que possui OS ou reclamações anteriores (independentemente do defeito) deste mesmo aparelho, deveremos:**

- **Verificar se foi realizado o checklist apropriado ao defeito mencionado pelo consumidor;**
- **Analisar a nota fiscal e confirmar o prazo de garantia (360 dias);**
- **Analisar as fotos do produto para confirmar que não se trata de mau uso;**
- **Conferir a classificação do caso: Reclamação - Produto reclamado - Troca laboratório;**
- **Entrar em contato com o consumidor e negociar a troca do produto conforme tabela de troca;**
- **Gerar uma postagem para devolução do produto danificado à fábrica. Utilizar o destinatário CD Britânia Eletrônicos;**
- **Encaminhar um e-mail ao consumidor com as instruções de postagem, utilizando o modelo de e-mail: E-Ticket Devolução (presente na pasta BackOffice);**
- **O caso deve ficar com o status de "aguardando upload arquivos" para que o consumidor anexe o comprovante de postagem em até 72h.**

## ✦ Procedimento - Hit P8

**Fora de garantia (360 dias) / Defeito recorrente / Consumidor crítico: RJ, ES e BA**

**Devemos verificar se o produto está dentro do período de 450 dias da compra (360 + 90 dias), se estiver seguir conforme procedimento abaixo:**

- **Caso seja um defeito na bateria iremos verificar se o consumidor aceita o reenvio de uma nova bateria. Se sim, seguir com o envio da peça e alterar a classificação para **Solicitação - Peça solicitada - Envio de peça em cortesia**. Lembre-se de:**
  - **Verificar se foi realizado o checklist apropriado ao defeito mencionado;**
  - **Analisar a nota fiscal e confirmar a data de compra do produto.**

# ✦ Procedimento - Hit P8

**Fora de garantia (360 dias) / Defeito recorrente / Consumidor crítico: RJ, ES e BA**

- **Se o consumidor não aceitar podemos avaliar a possibilidade de troca juntamente com a supervisão. Neste caso, seguir conforme abaixo:**
  - **Analisar as fotos do produto para confirmar que não se trata de mau uso;**
  - **Solicitar aprovação de troca conforme artigo: BKO - Aprovação para Troca;**
  - **Se aprovado, negociar a troca do produto conforme tabela de troca;**
  - **Gerar uma postagem para devolução do produto danificado à fábrica, utilizar o destinatário CD**
  - **Britânia Eletrônicos.**
  - **Após encaminhar um e-mail ao consumidor com as instruções de postagem, utilizando o**
  - **modelo de e-mail: E-Ticket Devolução (presente na pasta BackOffice);**
  - **O caso deve ficar com o status de “aguardando upload arquivos” para que o consumidor anexe**
  - **o comprovante de postagem em até 72h.**

**Aparelhos com + de 450 dias de compra, Defeito recorrente / Consumidor crítico: RJ, ES e BA, avaliar juntamente com a supervisão**

# ✦ Procedimento - Hit P8

## Aprovação de troca via sales force

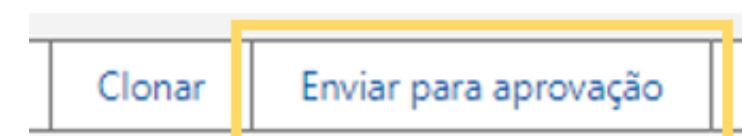
- 1 No campo "Solicitação de Aprovação" selecione "Alçada Troca"

Solicitação de aprovação

--Nenhum--

- ✓ --Nenhum--
- Alçada Troca
- Alçada Ressarcimento
- Liberado Troca
- Liberado Ressarcimento
- Não aprovado

- 2 Envie o caso para aprovação clicando no botão "Enviar para aprovação";



# ✦ Procedimento - Hit P8

## Aprovação de troca via sales force

3 Preencha as informações abaixo e envie o caso para aprovação clicando no botão "Enviar para aprovação";

- Consumidor crítico:
- Valor da nota fiscal: R\$
- Negociação realizada:
- Contato com o posto:

Enviar para aprovação

---

Comentários

|

# ✦ Procedimento - Hit P8

## Tabela de troca

**Se necessário negociar a troca do produto, seguir com a oferta pelos modelos da tabela abaixo, Caso não possua nenhum modelo disponível, ou o consumidor não aceite os produtos da tabela ofertar a troca pela nota fiscal.**

**Atenção:** Conferir o saldo antes da oferta. Modelos de 32GB, de preferência, realizar a troca pela mesma cor do produto defeituoso. Para os aparelhos de 64GB, deixar ciente que temos disponível apenas a cor ROSA.

Modelo aparelho consumidor:	modelo para oferta:
Hit P8 Rose Gold 32GB	98253011 - SMARTPHONE HIT P8 ROSE GOLD 32GB
Hit P8 Dark Blue 32GB	98253010 - SMARTPHONE HIT P8 DARK BLUE 32GB
Hit P8 64GB (independentemente da cor)	98253015 - SMARTPHONE HIT P8 ROSE GOLD 64GB

**Todas as trocas de produto e/ou bateria devem ser enviadas diretamente para o consumidor dentro ou fora da garantia (NÃO enviar para o Posto Autorizado).**

# ✦ Procedimento - Hit P8

**Postagem - Gerar a postagem com devolução à fábrica, conforme abaixo:**

- 1 Na parte superior dentro do caso, clique em "Criar postagem"



- 2 E preencha as informações conforme abaixo e após em "Salvar" :

A screenshot of the "Criar Postagem" form. The form is titled "Criar Postagem" and contains the following fields:

- Caso: 09926435
- \*Tipo de envio da postagem: Garantia (dropdown)
- \*Serviço: PAC ou Sedex (dropdown)
- \*Tipo de postagem: A = Autorização de Postagem (dropdown)
- \*Remetente: [icon] (input field)
- Prazo: 30 (input field)
- \*Destinatário: CD Britânia Eletrônicos (input field)
- \*Valor do produto: 99,90 (input field)
- Estabelecimento: (input field)
- Postagem Reversa:
- Transportadora: Pesquisar Contas... (input field)

Yellow arrows point to the "PAC ou Sedex" dropdown, the "CD Britânia Eletrônicos" input field, the "Valor unitário do produto" label above the "99,90" input field, and the "Salvar" button. A yellow arrow also points to the "Criar Postagem" button from the previous slide.

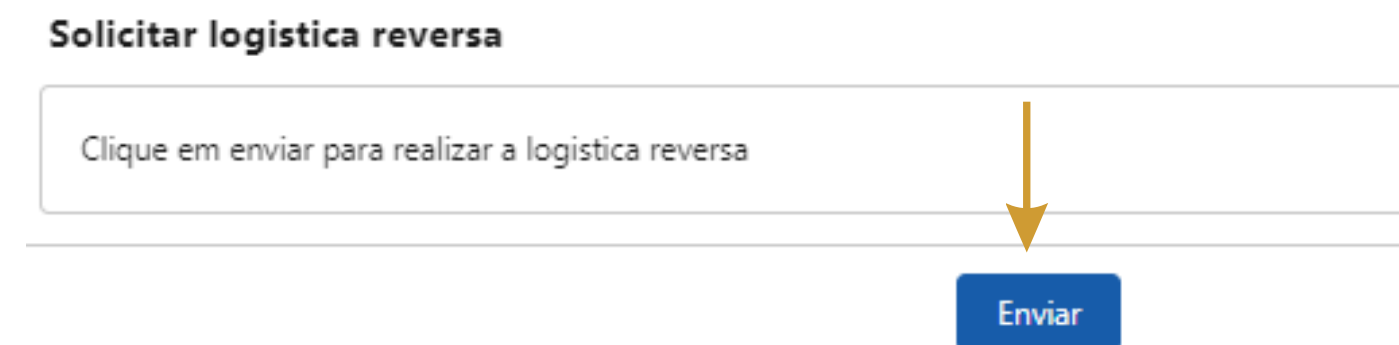
# ✦ Procedimento - Hit P8

**Postagem - Gerar a postagem com devolução à fábrica, conforme abaixo:**

3 **Dentro do LGR criado, na parte superior clique em “Logística reversa”**



4 **E conclua em “Enviar”**



## **Tentativas de contato**

- **Encaminhar uma mensagem ao consumidor via WhatsApp;**
- **Em seguida entrar em contato via telefone com o consumidor para deixar ciente que estamos aguardando o retorno pelo WhatsApp.**
- **Se o consumidor desejar concluir o atendimento pelo telefone seguir conforme sua solicitação.**



**DÚVIDAS?**

