



BACKOFFICE



✦ **O que é Backoffice**

O conceito de BackOffice significa em tradução livre “parte de trás do escritório” ou “retaguarda”.

Seu conceito diz respeito aos processos importantes e necessários para o funcionamento de qualquer negócio.

Essa retaguarda funciona como uma solucionadora de problemas imediatos, agindo para que a operação principal, ou seja, aquela que lida diretamente com os clientes e atenda suas necessidades perfeitamente.



✦ **Importância do Backoffice**

- **Os profissionais envolvidos na área de BackOffice têm sempre o papel de identificar problemas e gerar soluções.**
- **Os setores de BackOffice procuram garantir o perfeito funcionamento dos processos para garantir o bom relacionamento com o cliente.**
- **Nós somos representantes das marcas Britânia e Philco. É através de nós que o relacionamento entre consumidor e marca é fortalecido.**
- **Você já parou para pensar que está no seu atendimento a satisfação do nosso cliente? Ter empatia é essencial. Interesse e empatia fazem toda a diferença no atendimento!**



✦ O que o consumidor espera?

- **Atenção;**
- **Gentileza;**
- **Competência;**
- **Soluções rápidas;**
- **Agilidade no atendimento;**
- **Compromisso;**
- **Precisão;**
- **Sinceridade.**



Abreviações

AT: Setor de Assistência Técnica;

PA: Posto Autorizado;

CD: Centro de Distribuição;

OS: Ordem de Serviço;

SAC: Serviço de Atendimento ao Consumidor;

SAP: Serviço de Atendimento aos Postos Autorizados;

JEC: Juizado Especial Civil;

BKO: Equipe Back Office, responsável pelo tratamento das manifestações;

PCM: Equipe responsável pelo planejamento e compra de peças para reposição;

LGR: Logística Reversa Garantia.



Procedimento Geral

- 1 - Cadastro: Confirme todas as informações do cadastro do consumidor. Verifique se foi realizado o cadastro de forma correta.**
- 2 - Consulta: No Telecontrol ou Consultas AT você consegue buscar a OS por n° de OS, CPF ou n° de série.**
- 3 - Análise: Faça a análise no Telecontrol, no Consultas AT, na Lista Negra e no Salesforce.**
- 4 - Tratativa do caso: Depois de verificar e analisar todas as informações, você dará o encaminhamento para o consumidor.**



✦ Alçada de negociação

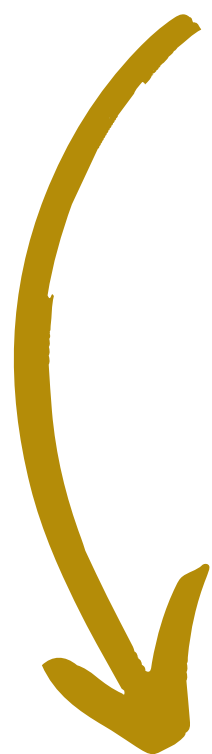
Extensão de garantia: É usada como base de negociação, visando reter reclamações do consumidor sem a necessidade de troca, ressarcimento ou envio de brinde (quando há a possibilidade de reparo).

Para isso é necessário analisar a situação do pedido de peças. Sempre verifique se o pedido já foi atendido, se é possível rastreá-lo e caso não tenha sido atendido verifique o saldo da peça para envio imediato.

Ao iniciar a negociação use como base o período em que o produto está no PA e conforme necessidade, aumente gradativamente a oferta.

✦ Alçada de negociação

Brinde: Deve ser ofertado caso o consumidor não aceite a negociação de extensão de garantia e pode ser usado para complementar a negociação, juntamente com a extensão de garantia para tentar reter a troca do produto.



Valor NF	Brinde
Até R\$ 250	Brinde, com valor até R\$ 30
Entre R\$ 251 e R\$ 550	Brinde, com valor até R\$ 50
Entre R\$ 551 e R\$ 1.000	Brinde, com valor até R\$ 100
Entre R\$ 1.001 e R\$ 2.500	Brinde, com valor até R\$ 200
Acima de R\$ 2.501	Brinde, com valor até R\$ 300

O brinde deve ser encaminhado à residência, e enviado apenas após a retirada do produto consertado do posto.



✦ Alçada de negociação

Alçada de Troca: O valor da alçada Backoffice é de até R\$200. Caso o valor do produto seja superior a R\$200 é necessário solicitar a aprovação de troca.

As negociações são válidas para produtos de todas as linhas. Não deve ser consultado o valor de fábrica do produto, mas considerar a média de preço de mercado.

Ponto importante: Durante a tratativa pode ser necessário entrar em contato com outras áreas da empresa (AT, Engenharia, PCM, logística, etc.) para confirmar/solicitar informações. Se houver essa necessidade o contato é obrigatório. Consulte o documento AT-SAC.PO.001 em caso de dúvidas e se persistir consulte a supervisão.

✦ Alçada de negociação

Troca pela Nota fiscal: É uma alternativa dada ao consumidor quando não possuímos saldo de determinado modelo para ofertar.

Significa que o consumidor pode escolher um ou mais produtos de seu interesse em nossos sites oficiais (www.britania.com.br e www.philco.com.br) desde que esteja dentro do valor unitário do produto corrigido monetariamente, não considerando o valor do frete, garantia estendida ou quaisquer outros descontos (caso haja) da nota fiscal original do aparelho.

Quando ofertar? Quando o consumidor não tem interesse no mesmo modelo ou quando não há saldo positivo de modelos similares.

No momento da ligação, já devemos verificar os produtos desejados. Caso consumidor solicite, poderá analisar e retornar o contato com o SAC.

✦ Alçada de negociação

Valor da nota fiscal corrigido:

O cálculo da correção deverá ser feito conforme abaixo:

Site Banco do Brasil

1. **Selecione o índice para a correção: Selecionar a opção "INPC";**
2. **Data inicial (MM/AAAA); O mês e o ano da emissão da NF.**
3. **Data final (MM/AAAA) ; O mês anterior e o ano vigente.**
4. **Valor a ser corrigido: O valor da NF.**

Correção de valor por índices de preços	
Selecione o índice para a correção	INPC (IBGE) - a partir de 04/1979
* Data inicial (MM/AAAA) <small>(Inclui a taxa do mês inicial)</small>	05/2023
* Data final (MM/AAAA)	07/2023
Valor a ser corrigido	161,32

[Metodologia](#)

Corrigir valor Voltar

✦ Alçada de negociação

Valor da nota fiscal corrigido:

O cálculo da correção deverá ser feito conforme abaixo:

Cálculo exato:

- 1. Valor a ser atualizado: é o valor da Nota fiscal;**
- 2. Data a partir da qual o valor será atualizado: Data da emissão da NF;**
- 3. Data para qual o valor será atualizado: O ultimo dia do mês anterior.**
- 4. Índice de atualização: Selecionar a opção "INPC"**


Variáveis do cálculo

1. Valor a ser atualizado:
2. Data a partir da qual o valor será atualizado:
3. Data para a qual o valor será atualizado:
4. Índice de atualização:

Atualização de um valor por um índice financeiro

Atualização de R\$161,32 de 24-Maio-2023 e 31-Julho-2023 pelo índice INPC - Índ. Nac. de Preços ao Consumidor

Valor atualizado: R\$161,74



A screenshot of a calculation interface. It shows two rows of data. The first row is labeled 'Valor da NF original' and has a value of 'R\$ 161,32'. The second row is labeled 'Valor da NF corrigido' and has a value of 'R\$ 161,74'. An orange arrow points from the original value to the corrected value.

Valor da NF original	R\$ 161,32
Valor da NF corrigido	R\$ 161,74

Observação: Sempre anexar o print do cálculo no caso.

✦ Alçada de negociação

Troca pela Nota fiscal

Para produtos de maior valor (acima de R\$ 501,00), como Televisores, Ar-Condicionado, entre outros, precisam ser validados pela supervisão. Não confirme ao consumidor que o produto escolhido será enviado antes da avaliação da supervisão.

Sempre orientamos que o consumidor consulte os produtos de seu interesse em nossos sites oficiais. Não indicamos o Eletroclub, Buscapé, Sou Barato, Mercado Livre e sites de revendas.



✦ Análise do Caso


Sempre devemos analisar todos os pontos do caso: Manifestação, tarefas e comentários, histórico dos casos anteriores, dados cadastrais e os campos obrigatórios.



✦ Análise da OS

O primeiro ponto que olhamos é o campo **Datas da OS**

- O posto tem até 8 dias para abrir a OS (após esse prazo, é considerado negligência).
- O prazo para o posto realizar o reparo é de 30 dias.



Posto				
2105086 - 34.221.926 FABIO HENRIQUE VALVA SORI				
OS Fabricante 002105086001086 CONSUMIDOR Philco	Datas da OS			
	DATA DE ENTRADA DO PRODUTO NO POSTO	12/01/2024	DIGITAÇÃO	12/01/2024
	DATA DE RETIRADA DO PRODUTO PELO CONSUMIDOR		Finalizada	
	Data da NF	25/11/2023	Fechado em	NÃO FINALIZADO
AGUARDANDO CONSERTO	Consertado			
Termo De Aceite - Lei Geral De Proteção De Dados				

✦ Análise da OS

É necessário verificar as seguintes informações:

- **Tipo de atendimento: Balcão; Atendimento Domiciliar ou E-ticket**

Tipo Atendimento	Balcao
------------------	--------

- **E se é um Ordem de serviço reincidente**

Atenção

Ordem de serviço com número de série 2301233833M057A Reincidente. Ordem de Serviço anterior

» 000866781005785

» 000866781005570

OS Reincidente com mesmo número de série (MESMO POSTO)

✦ Análise da OS

Em informações do Produto conseguimos identificar alguns pontos importantes para a tratativa:

- **Aparência do produto: Como ele chegou no Posto Autorizado;**
- **Acessórios do aparelho: Com quais acessórios que ele foi encaminhado ao Posto Autorizado;**
- **Informações sobre o defeito: Se o Posto Autorizado possui alguma informação a mais sobre o defeito daquele produto.**

Informações do produto					
Referência	099503032ATA	Descrição	TV PTV50G10AG11SK 4K LED V.A	Número de Série	2471101220T425A
→	Aparência do Produto	COM MARCAS DE USO			
→	acessorios do aparelho	SEM ACESSÓRIOS			
→	Informações sobre o defeito	null			

✦ Análise da OS

Vamos verificar a situação do pedido:

- É necessário analisar o saldo da peça, a data de solicitação e verificar a possibilidade de rastreio do pedido para darmos a tratativa.
- Mesmo que o campo "NF Fabricante" esteja como pendente ou cancelada, realize o rastreio no Consultas AT.
- Sempre verifique o motivo do cancelamento. Se estiver descrito que troca foi autorizada (cód. 60) não é necessário consultar.

DIAGNÓSTICOS - COMPONENTES - MANUTENÇÕES EXECUTADAS										
Componente	Qtde	Digit.	Defeito	Serviço	Pedido	Nota Fiscal	Emissão	Anexos	Código de Rastreio	Data Entrega
004387 - DISCO PLASTICO CZ CENGRENAGEM MAIOR BAT PLANETARI (autorizado pela fábrica)	1	28/01	Quebrado	Troca de peça gerando pedido em Garantia	46852676	1120325	14/02/2024			
004452 - MOTOR UNIVERSAL 7623A 600W CSISTEMA TRANS 127V BA	1	28/01	Quebrado	Troca de peça gerando pedido em Garantia	46852676	1120325	14/02/2024			

✦ Análise da OS

Não esqueça de analisar o HelpDesk, pois assim, conseguimos verificar a interação do Posto Autorizado com o fabricante e se consta alguma informação importante para a nossa tratativa.

Para abrir o chamado é necessário apertar no número que está em azul!

Histórico de Chamados				
Nº CHAMADO	Tipo de solicitação	Status	Data da última interação do posto	Data da última interação do fábrica
12433823		Ag. Conclusão	28/01/2024 19:42	29/01/2024 11:28

#	Status	Mensagem	Admin	Data	Anexo
2	Resposta Conclusiva	Bom dia! Favor anexar foto da peça quebrada , cliente deu entrda com a peça quebrada?	Marcelo Dinei dos Reis	29/01/2024 11:28	
1	Ag. Fábrica	02101027-COBERTURA PLASTICO INF BAT PL PHP500 WINE CR M316 está quebrado e precisa trocar	Posto Autorizado	28/01/2024 19:42	

✦ Análise da OS

Faça um checklist da Ordem de Serviço, pois assim vamos ter um caminho de como devemos seguir.



A OS é recorrente?

Consultou o histórico do atendimento?

Está dentro da minha alçada

Rastreou o pedido?

Porque não foi reparado?



TRATATIVA DO CASO



✦ **Tratativa do caso**

Temos 30 dias para que o produto seja reparado. Quando ultrapassamos o prazo de 16 dias, devemos analisar e iniciar a negociação pertinente a nossa alçada!

- **Extensão de garantia.**
- **Brinde**
- **Troca de produto**
- **Troca pela NF**



LGPD

Ao entrar em contato com o consumidor sempre realizar a confirmação dos 3 primeiros dígitos do seu CPF.

Como o consumidor já autorizou a coleta de seus dados no atendimento do SAC não precisamos solicitar a confirmação de dados cadastrais.

Exceção: Em casos que for necessário realizar a coleta de dados que ainda não foram solicitados, é necessário realizar a fraseologia do LGPD e solicitar o aceite do consumidor.

Se necessário realizar qualquer tipo de negociação (extensão de garantia, troca, etc) será necessário falar diretamente com o titular da nota fiscal.



✦ Classificações

Cada caso deve ser analisado e tratado conforme o procedimento correto. Os procedimentos podem mudar conforme a classificação, sendo as principais:

Peça reclamada:

- Sem saldo.
- Demora no envio da peça.
- Peça enviada errada ou com defeito.

Produto reclamado:

- Reincidência.
- Produto de troca chegou com defeito/incorreto
- Produto de troca chegou inferior
- Posto perdeu o produto.
- Cobrança indevida.

Reincidente:

- Mais de uma OS

Reclamação de atendimento:

- PA recusou atendimento domiciliar

Negligência do Posto:

- Produto não consertado no prazo.
- Posto não abriu OS.
- OS aberta após 8 dias
- Sem pedido
- Mudou/Fechou

✦ Classificações

Sem saldo: utilizado quando pedido de OS não tiver sido atendido devido à falta de saldo. Ou quando é identificado Cód60 em uma OS.

- **Verificar previsão da peça através da lista negra. Se não possui informações solicitar auxílio da Equipe PCM.**
- **Caso tenhamos previsão de saldo da peça, consumidor deve ser contatado para negociação de novo prazo para reparo. Caso consumidor aceite a previsão informada e já exista um pedido em aberto para envio do item, a manifestação deve ser concluída.**
- **Caso pedido esteja cancelado, um novo deve ser cadastrado através do sistema Totvs, solicite ao responsável através da tarefa a criação do pedido para o envio ao posto autorizado.**
- **Se a data da previsão ultrapassar os 30 dias de abertura da OS e consumidor estiver resistente, a prorrogação do prazo de reparo pode ser negociado com o envio de extensão de garantia e brinde (conforme alçada).**
- **Caso tenha a informação na lista negra/ PCM, que a troca está autorizada ou que não há saldo nem previsão da peça, proceder com a negociação de troca conforme a alçada.**

✦ Classificações

Demora no envio: Utilizado quando o produto está a mais de 30 dias na assistência sem reparo devido à demora no envio das peças necessárias.

- **Verificar se o pedido foi ou não atendido. Se constatado que houve atraso por parte da fábrica e que possuímos saldo e o pedido ainda estiver aberto solicitar faturamento com prioridade à logística.**
- **Caso o pedido tenha sido faturado mesmo que com atraso, o consumidor deve ser contatado para negociação de extensão de garantia e brinde (conforme alçada).**
- **Caso o consumidor não aceite negociação e OS's somadas ultrapassem os 30 dias, verificar alçada para troca.**
- **Se não estiver dentro da alçada, solicitar aprovação para troca conforme artigo BKO - Aprovação para Troca, presente na ferramenta Knowledge dentro do sistema Salesforce.**
- **Se aprovada a troca e consumidor não aceitar, solicitar aprovação para ressarcimento conforme artigo BKO - Aprovação para Ressarcimento, presente no Knowledge.**

✦ Classificações

Peça enviada errada ou com defeito: Utilizado quando as peças entregues estão incorretas, ou chegaram com defeito. Ou quando possuir um chamado na OS evidenciando esse motivo.

- **Analisar OS para tentar localizar chamado que confirme tal informação. Se o chamado não for localizado, PA deve ser contatado.**
- **Confirmar se possui informações de que um novo pedido foi criado, se negativo, seguir com o reenvio do item através do sistema Totvs, solicite ao responsável através da tarefa a criação do pedido para o envio ao posto autorizado.**
- **Caso o consumidor não aceite negociação e OS's somadas ultrapassem os 30 dias, verificar alçada para troca.**
- **Se não estiver dentro da alçada, solicitar aprovação para troca conforme artigo BKO - Aprovação para Troca, presente na ferramenta Knowledge dentro do sistema Salesforce.**
- **Se aprovada a troca e consumidor não aceitar, solicitar aprovação para ressarcimento conforme artigo BKO - Aprovação para Ressarcimento, presente no Knowledge.**

✦ Classificações

Peça enviada errada ou com defeito: Utilizado quando as peças entregues estão incorretas, ou chegaram com defeito. Ou quando possuir um chamado na OS evidenciando esse motivo.

- **Analisar OS para tentar localizar chamado que confirme tal informação. Se o chamado não for localizado, PA deve ser contatado.**
- **Confirmar se possui informações de que um novo pedido foi criado, se negativo, seguir com o reenvio do item através do sistema Totvs, solicite ao responsável através da tarefa a criação do pedido para o envio ao posto autorizado.**
- **Caso o consumidor não aceite negociação e OS's somadas ultrapassem os 30 dias, verificar alçada para troca.**
- **Se não estiver dentro da alçada, solicitar aprovação para troca conforme artigo BKO - Aprovação para Troca, presente na ferramenta Knowledge dentro do sistema Salesforce.**
- **Se aprovada a troca e consumidor não aceitar, solicitar aprovação para ressarcimento conforme artigo BKO - Aprovação para Ressarcimento, presente no Knowledge.**

✦ Aprovação de troca

Para troca de produtos acima de R\$ 200 será necessário encaminhar o caso para aprovação de troca, conforme abaixo:

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";

Clonar Enviar para aprovação

✦ Aprovação de troca

Para troca de produtos acima de R\$ 200 será necessário encaminhar o caso para aprovação de troca, conforme abaixo:

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

- **Aberta dia:**
- **Dias no posto:**
- **Consumidor crítico / não crítico.**
- **Valor da nota fiscal: R\$**
- **Negociação realizada:**
- **Contato com o posto:**

Enviar para aprovação

Comentários

|

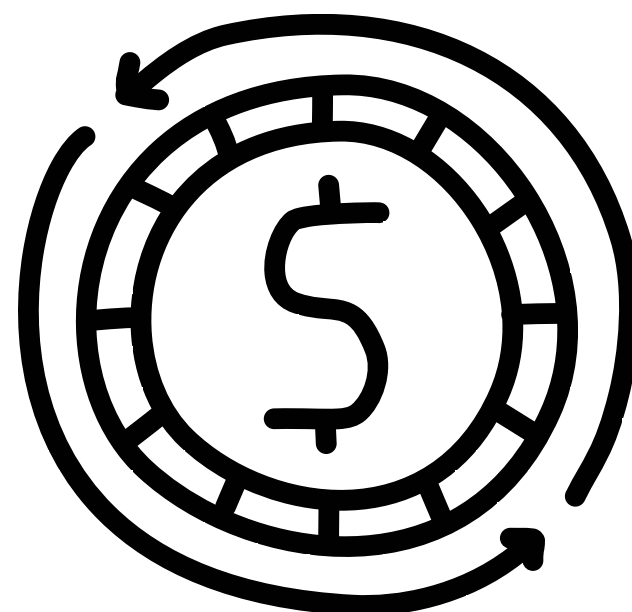
✓

Cancelar Enviar

✦ **Aprovação de ressarcimento**

Se após esgotarmos toda nossa alçada de negociação, e mesmo assim o consumidor não aceitar seguir com nenhuma tratativa, devemos informar que vamos verificar outra forma de atendê-lo, e retornaremos o contato em até 24 horas úteis.

O preenchimento deve ser feito da mesma que fazemos para solicitar aprovação de troca.



✦ Aprovação de ressarcimento

Após retorno com análise do gestor:

O ressarcimento foi autorizado?

- **Se não: entre em contato com o consumidor e siga com o as negociações anteriores.**
- **Se sim: entre em contato com o consumidor para informá-lo de que o processo de ressarcimento será iniciado e solicite os dados bancários. Crie um comentário interno com os dados do consumidor e atribua o caso à pessoa responsável da sua equipe.**

Qualidade SAC



Agora mesmo



Para: Interno



Nome do titular da conta bancária: XXX

CPF do titular da conta bancária: XXX

Nome do banco: XXX

Número da agência: XXX

Número da conta: XXX

Tipo da conta: (001-conta corrente / 013 - conta poupança / 023 - conta Caixa Fácil): XXX





COMO LOCALIZAR MODELOS SIMILARES



✦ Voltagem do produto

Sempre verificar a voltagem do produto antes de cadastrar o produto de troca. Para confirmar verifique pelo código comercial.

O 6º número do código comercial se trata sobre a voltagem do produto, sendo:

1 = 110V

2 = 220V

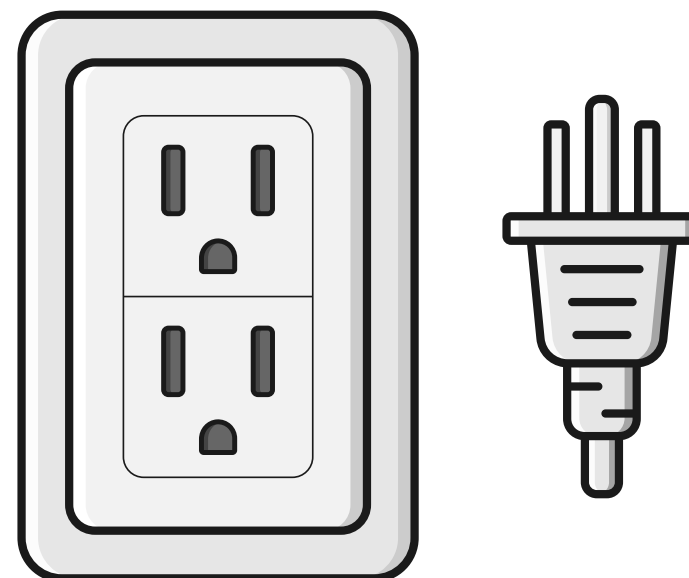
3 = BIV

Ou seja:

053101014 - 110V

053102014 - 220V

055403037 - BIV



✦ Ofertando a troca por modelos similares

- **Verifique em nossos materiais de apoio as características e diferenças do produto de oferta.**
- **Consulte o preço do produto na internet, para verificar a semelhança de valores.**
- **Informe ao consumidor as características principais, como marca, cor e potência. E se for um produto que exige instalação em móveis sob medida, informar as medidas do aparelho.**
- **Se o consumidor aceitar, devemos prosseguir com o envio.**



✦ Ofertando a troca por modelos similares

Sempre utilizar todas as ferramentas disponíveis.

1 Planilha de saldo: Filtrar pela descrição e pela quantidade de saldo.

Estab	Dep	Item	Descrição	Disponível
15	CE2	65403027	ESCOVA MODELADORA BEC04 BIV	102
15	EX2	65403027	ESCOVA MODELADORA BEC04 BIV	18.393,00
15	PK3	65403027	ESCOVA MODELADORA BEC04 BIV	186
15	pk3	65403039	ESCOVA ROTATIVA BER20PD BIV	5
15	EX3	55401024	ESCOVA ROTATIVA PEC03R BEAUTY SHINE SINGLE 127V	4.709,00
15	pk3	55401024	ESCOVA ROTATIVA PEC03R BEAUTY SHINE SINGLE 127V	758
15	EX3	55402024	ESCOVA ROTATIVA PEC03R BEAUTY SHINE SINGLE 220V	3.978,00

2 Tabela de comparação: É possível comparar os modelos e suas características

Código Comercial		Radical		Descrição	Status	Cor	Tipo	Display	Velocidades
127V	220V	127V	220V						
65401029	65402029	-	-	ESC SECADORA BES21P SOFT	Em Linha	Preto com Dourado	Secadora, Alisadora e Modeladora	Não	2
65401030	65402030	-	-	ESC SECADORA BES23P SOFT	Em Linha	Preto	Secadora, Alisadora e Modeladora	Não	2
65401026	65402026	XQ57	YQ57	ESC SECADORA SOFT BEC05T	Em Linha	Verde	Alisa, Modela e da Volume	Não	2
65401033	65402033	-	-	ESC SECADORA SOFT BES29	Em Linha	Preto	Escova Secadora	Não	2
65403032	-	NÃO CADASTRADO	-	ESC SECADORA BES11PK SOFT	Em Linha	Rosa	Secadora, Alisadora e Modeladora	Não	2

✦ Ofertando a troca por modelos similares

Sempre utilizar todas as ferramentas disponíveis.

3

Sites oficiais: possível visualizar as fotos dos modelos e comparar preços, características físicas e funcionais.

The screenshot shows the Britania website's product page for hair styling tools. The header includes the Britania logo, a search bar, and navigation links for Menu, Acessibilidade, Atendimento, Minha Conta, and a shopping cart icon. The main navigation bar displays 'Escovas e Modeladores de Cabelo' with 33 products found. Below this, there are filter and sort options. The product grid shows five items, each with a discount tag and a 'B' logo:

- Escova Secadora Britânia BES22RX 4 em 1 Bivolt: R\$ 149,90 (7x de R\$ 21,41 s/ juros)
- Escova Secadora Britânia BEC07R Soft 4 em 1 1300W: R\$ 159,90 (-36% OFF, 7x de R\$ 22,84 s/ juros)
- Escova Modeladora Britânia BEC04 2 em 1: R\$ 99,90 (-38% OFF, 4x de R\$ 24,97 s/ juros)
- Escova Secadora Britânia BES26SR 4 em 1 1300W: R\$ 149,90 (7x de R\$ 21,41 s/ juros)
- Escova Secadora Britânia BES33SD Compact 4 em 1: R\$ 239,90 (-29% OFF, 10x de R\$ 23,99 s/ juros)

The screenshot shows the Philco website's product page for hair styling tools. The header includes the Philco logo, a search bar, and navigation links for Todos os Departamentos, Casa, Climatização, Cozinha, Cuidados Pessoais, Refrigeração, Tvs, and Áudio e Vídeo. The main navigation bar displays '33 Produtos'. On the left, there is a 'Filtros' section with a 'Faixa de Preço' slider set between R\$ 79,00 and R\$ 400,00. The product grid shows three items, each with a discount tag and a heart icon:

- Escova Philco Soft Brush 1200W: R\$ 149,90 (-30% OFF)
- Kit Philco PKT3000 Advance Ions Tourmaline: R\$ 239,90 (-26% OFF)
- Cacheador Automático Philco Argan Styler PEC10: R\$ 239,90 (-33% OFF)

✦ Ofertando a troca por modelos similares

Sempre utilizar todas as ferramentas disponíveis.

4

Ficha técnica: Podemos visualizar a foto do produto e suas características:

Potência, funções, tamanho, acessórios que acompanham, cor, material, código comercial e entre outras informações.

Documentos disponíveis no Salesforce e no Next

BRITANIA FICHA TÉCNICA DE PRODUTO
Revisão: 02 | Data: 12/06/2023

ESCOVA SECADORA BES22RX BIV



SUGESTÃO NOME E-COMMERCE (máx. 60 caracteres)
Escova Secadora Britânia BES22RX 4 em 1 Bivolt 1300W

PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS COMERCIAIS

Potência de 1300W	Bivolt	4 em 1: Seca, alisa, modela e dá volume
APELO		BENEFÍCIO
1300W		Maior potência da categoria
4 em 1		Seca, alisa, modela e dá volume
Revestimento do tubo em cerâmica		Distribui melhor o calor e proporciona um toque mais suave entre a superfície e o cabelo, evitando danos aos fios
Cerdas mistas		Similares à estrutura do cabelo, as cerdas ultramacias desembaraçam sem agredir os fios, diminuindo o frizz e proporcionando mais brilho, além de oferecer maior resistência ao calor
3 temperaturas e 2 velocidades		Perfeita para todos os tipos de cabelos
Cordão 360° com 1,70m		Maior liberdade de movimento durante o uso.

✦ Ofertando a troca por modelos similares

Produtos instalados em móveis sob medida

Para produtos que exigem algum tipo de instalação em móveis sob medida, como: cooktop, forno de embutir, microondas de embutir, sempre priorizar a oferta de produtos com medidas mais próximas do produto do consumidor.

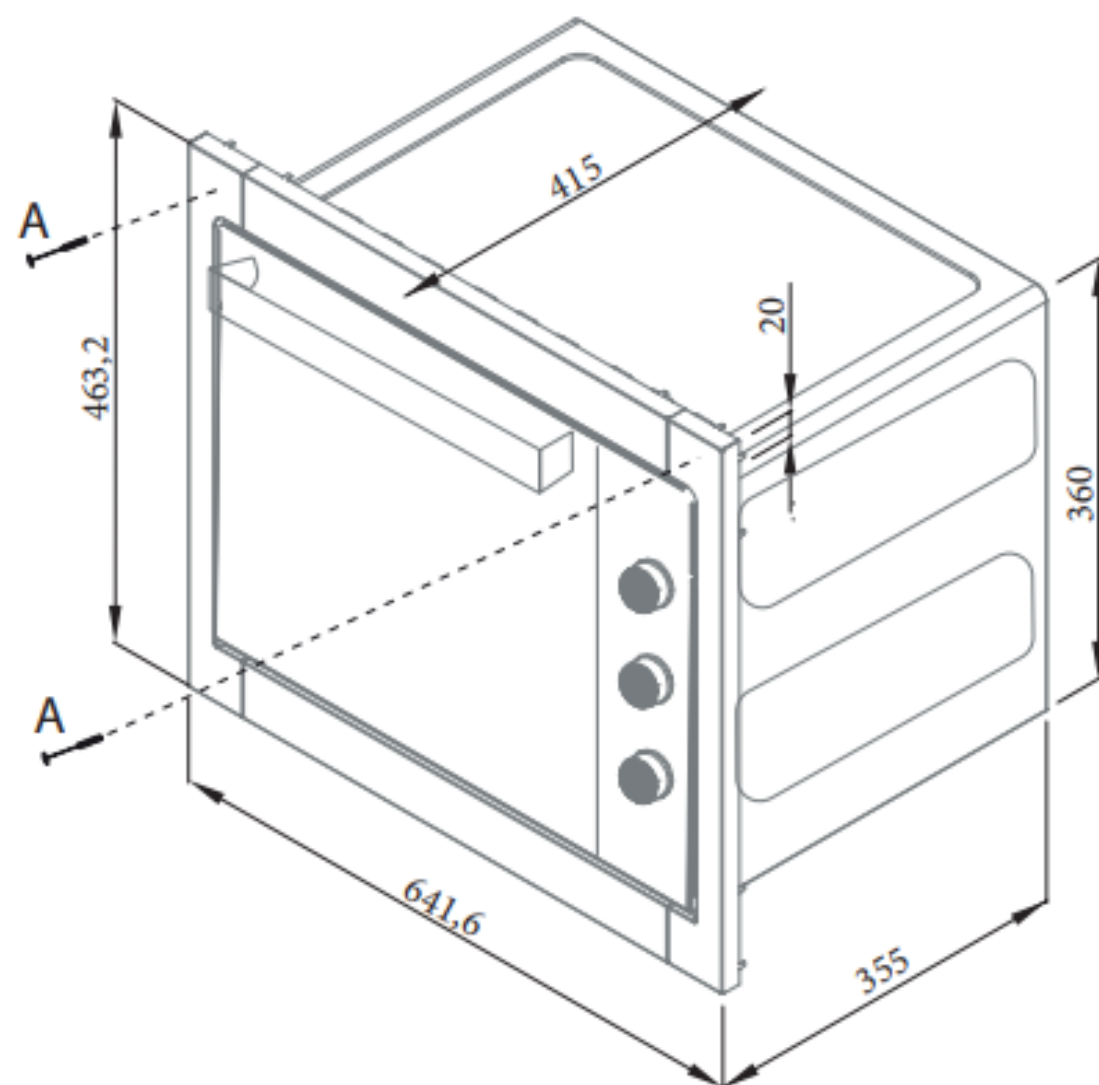


✦ Ofertando a troca por modelos similares

Produtos instalados em móveis sob medida

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

Ex: FORNO ELÉTRICO EMBUTIR PFE47E



Embalagem	Peso* (Kg)	Dimensões* (mm)			Volume* (m ³)	Qtd e	Empilh amento
		Alt.	Larg	Prof.			
Aparelho	12,000	350	600	435	0,091	01	01
Cx. unitária	14,065	445	685	500	0,152	01	

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

✦ Ofertando a troca por modelos similares

Ar condicionado

Quando houver a necessidade de realizar a troca por modelos similares, será necessário trocar as 2 unidades. Na ficha técnica possui o código comercial de cada unidade. Não devemos consultar o saldo pelo código conjunto do aparelho.

Ar Condicionado BAC9000ITQMF9W 220V



Características Técnicas			Informações Logísticas				Informações Fiscais			
Tensão (V)	Potência (W)	Consumo (kWh)	Tomada (A)	Pinos (2 ou 3)	Código Comercial	Código de Barras		IPI (%)	Isento	
						Cx. Unitária (EAN-13)	Cx. Master (DUN-14)		Origem NF	Classificação (NCM)
220V	1600	15,9	10	3	096662003 096662004 096662005	7891356092749 7891356092756 7891356092763	-		8415.10.11	Ex. IPI 35%
Garantia										



REGISTRO DO ATENDIMENTO



✦ **Tentativas de contato**

Para assegurar um retorno eficiente ao consumidor, é fundamental realizar três tentativas de contato nos horários especificados no campo "Horário para contato", utilizando todos os números de telefone cadastrados. Se não houver sucesso, deve-se enviar um WhatsApp ASC, ao enviar a mensagem, é necessário aguardar 12 horas pelo retorno do consumidor. Caso ainda não consiga o retorno, encaminhe um e-mail e finalize o caso.

Pode utilizar o meio de contato que o consumidor preferir, conforme será deixado na descrição pelo SAC.



✦ Registro do atendimento

Toda ação realizada deve ser registrada para que possamos ter o registro do andamento do caso.

O registro deve ser realizado através de comentários ou tarefas conforme situação.

 [LGR \(1\)](#)

 [Produtividade do caso \(0\)](#)

 [Agendamento visitas \(0\)](#)

 [Pedidos \(1\)](#)

 [Comentários do caso \(0\)](#)

 [Emails \(3\)](#)

 [Anexos \(10\)](#)

 [Ressarcimentos \(0\)](#)

 [Atividades abertas \(1\)](#)

 [Histórico de atividades \(6\)](#)



[Mostrar tudo \(15\)](#)

✦ Comentários

Os comentários devem ser criados para registrar ações realizadas, registrar os contatos já feitos com outros setores, transportadora, assistência ou com o consumidor. E para registrar a conclusão do atendimento.

Qualidade SAC



▼ Agora mesmo

  Para: Interno

Em contato com PA via telefone, confirmam que o produto está completo na assistência.

Qualidade SAC

▼ Agora mesmo





  Para: Interno

Em contato com a transportadora via e-mail, foi confirmado que o produto já foi devolvido à fábrica.

✦ Tarefas

As tarefas devem ser registradas quando o assistente mantém o caso em aberto e aguarda o retorno de outros setores, transportadoras, assistências técnicas e consumidor.


Ao criar uma Tarefa é necessário registrar uma Data do vencimento e deixá-la aberta até o retorno do setor.

* Referente a	Atribuído a
-- Nenhum --	 Pesquisar Pessoas...
Classificação	* Data de vencimento
-- Nenhum --	
* Status	Relativo a
Aberto	 09375111 

✦ Tarefas

Exemplo: O Assistente abre um caso e encaminha um e-mail à transportadora questionando sobre o rastreo da mercadoria. Para essa situação deverá abrir uma tarefa utilizando a classificação "Solicitação de rastreo/nf" .

▼ Informações da tarefa

Referente a SAC		Atribuído a  Qualidade SAC
Classificação Solicitação de rastreo / nf		Data de vencimento 12/05/2023
Status Aberto		Relativo a 09375111
Status do prazo Dentro do prazo		


▼ Informações de descrição

Comentários
Encaminhado e-mail solicitando informações sobre a entrega do pedido.



✦ Tarefas

Após o retorno do setor, deixar registrado na mesma tarefa a resposta recebida e alterar o Status para completo.

Referente a SAC	Atribuído a  Qualidade SAC
Classificação Solicitação de rastreio / nf	Data de vencimento 12/05/2023
Status Aberto	Relativo a 09375111
Status do prazo Dentro do prazo	

Informações de descrição

Comentários
Encaminho e-mail solicitando informações sobre a entrega do pedido.

De: cwb.atendim07@braspress.com
Enviada em: quinta-feira, 11 de maio de 2023
Para: assistente@britania.com.br
Assunto: NF 3058

Bom dia,

O pedido encontra-se em rota de entrega, previsão para o dia 12/05/2023.

Atenciosamente,
Assistente Atendimento Monitorado
Tel: +55 (41) 3239-8200
cwb.atendim07@braspress.com
www.braspress.com



✦ Tarefas

Caso seja necessário criar pedidos avulsos através do totvs, será necessário solicitar ao responsável da equipe (que tenha acesso ao totvs), a criação do pedido via tarefa.

Com a seguintes informações:

Item:

Quantidade:

Código PA:

OS:

Incluir a data de vencimento com 1 dia útil e atribuir ao responsável.

SAC

Classificação

Solicitação de cadastro de pedido

Comentários

Favor cadastrar pedido:

Item:

Quantidade:

Código PA:

OS:

Data de vencimento

23/12/2023

* Atribuído a

Qualidade SAC

✦ Macros

Os Macros são atalhos para facilitar a criação de tarefas, segue abaixo como criá-los:

1º Passo: Dentro do caso clicar na opção “Macros”

2º Após aparecerá a lista de macros disponíveis.

The screenshot shows a CRM interface with a top navigation bar containing buttons for 'Novo', 'Análise', 'Contato', 'Retorno', 'Solução', and 'Acompan...'. Below this is a grid of activity cards: 'LGR (0)', 'Emails (0)', 'Produtividade do caso (0)', 'Anexos (0)', 'Agendamento visitas (0)', 'Ressarcimentos (0)', and 'Pedidos (0)'. A 'Mostrar' link is visible at the bottom right of the grid. Below the grid are three tabs: 'Detalhes', 'Relacionado', and 'Knowledge'. The 'Detalhes' tab is active, showing fields for 'Nome da conta' (Joice Roberta Dos Santos Criscuoli), 'Prioridade', 'Previsão de resolução', 'Proprietário do caso' (Qualidade SAC), 'Consultor SAC', and 'Tipo de registro do caso' (SAC). At the bottom, a navigation bar includes 'Omni-Channel (offline)', 'History', 'Notes', and 'Macros', which is highlighted with a yellow box and a yellow arrow pointing to it.

The screenshot shows a 'Macros' panel with a search bar labeled 'Pesquisar macros...'. A list of macros is displayed on the left, including: 'Solicitação de cadastro de pedido (B...', 'Aguardando PA - Reparo (BKO)', 'Aguardando retorno do inspetor (BK...', 'Aguardando faturamento do pedido...', 'Aguardando engenharia (BKO)', 'Aguardando PA - Visita (BKO)', 'Nota fiscal retida (BKO)', 'Fechar caso', and 'Solicitar mais informações'. On the right side of the panel, there is a blue illustration of a house with rain and a person, followed by the text 'Nada para visualizar' and 'Para visualizar, editar ou executar uma macro, selecione uma na lista.'

✦ Macros

Segue abaixo como criá-los:

3º Passo: Selecionar o macro escolhido e concluir em “Executar macro”.

Possui macros criados por outras áreas, os macros que deverão ser utilizados serão identificados como BKO.

Macros

Pesquisar macros...

Solicitação de cadastro de pedido (B...

Aguardando PA - Reparo (BKO)

Aguardando retorno do inspetor (BK...

Aguardando faturamento do pedido...

Aguardando engenharia (BKO)

Aguardando PA - Visita (BKO)

Nota fiscal retida (BKO)

Fechar caso

Solicitar mais informações

Aguardando PA - Reparo (BKO)

Utilizada quando não há êxito no contato com o posto por telefone e é necessário encaminhar e-mail questionando sobre o reparo do produto.

Editar e exibir detalhes Editar

▶ Executar macro

✦ Macros

Segue abaixo como criá-los:

4º Passo: Ao executar o macro, aparecerá automaticamente a tarefa com a classificação, descrição e data de vencimento preenchido.

Na descrição podemos incluir mais informações se necessário.

Referente a

SAC

Classificação

Aguardando retorno pa

Comentários

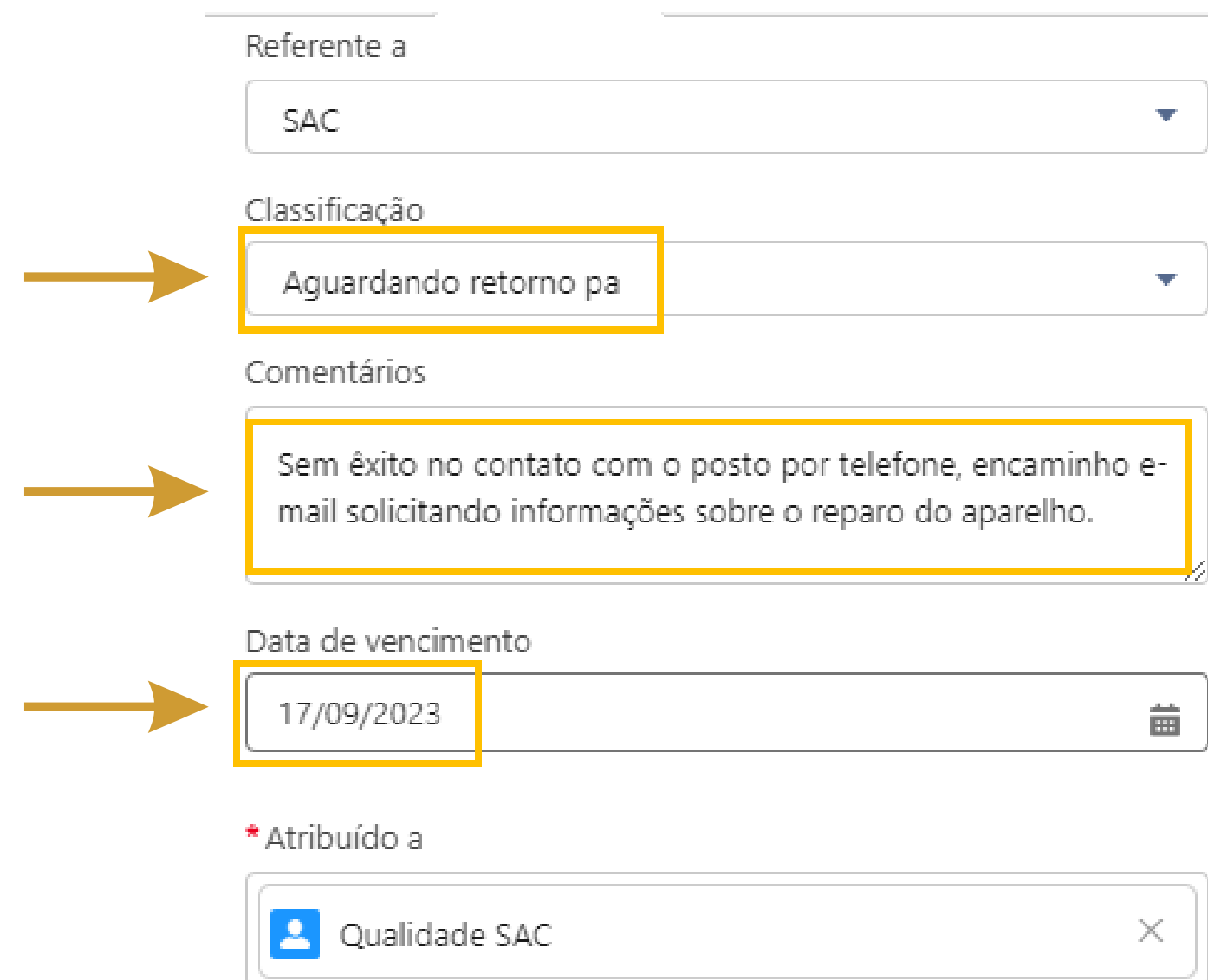
Sem êxito no contato com o posto por telefone, encaminho e-mail solicitando informações sobre o reparo do aparelho.

Data de vencimento

17/09/2023

* Atribuído a

Qualidade SAC



✦ Quando fechar com abertura indevida?

- Quando não for possível dar continuidade ao atendimento.

Exemplo: Cadastro do consumidor sem o telefone e e-mail de contato.



✦ Quando fechar com abertura indevida?

- **Lembre-se:**

Árvore incorreta, falta de registros que já possuem no sistema, porém não foram preenchidos, não são válidos para abertura indevida.

Neste caso, é necessário realizar a correção e o complemento de dados no próprio caso do Salesforce.

- **Quando não for possível dar continuidade ao atendimento:**

Exemplo: protocolo foi aberto sem checklist. Necessário fazer o complemento de dados e encaminhar para supervisão. O responsável pela abertura deverá contatar consumidor e coletar as informações.

✦ Complemento de dados

Pra registrar o complemento de Dados, seguir conforme abaixo:

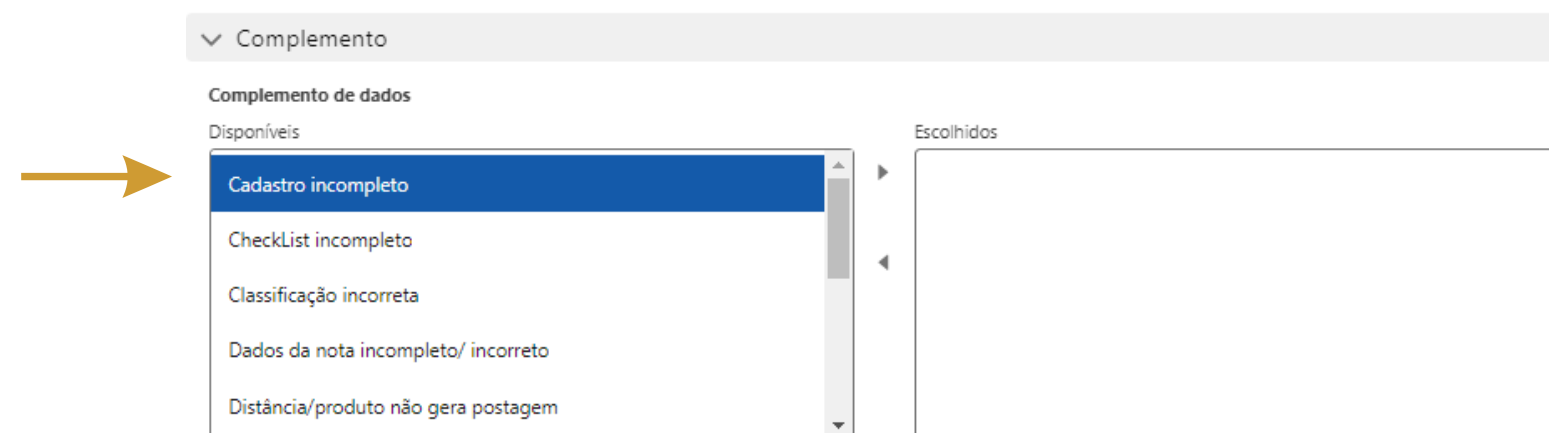
1 No Campo Complemento de dados, pressione a ferramenta (Lápis) para editar:



Complemento de dados

→ ✎

2 Selecione o complemento desejado e pressione a seta apontada para direita para confirmar. Conforme exemplo abaixo:



Complemento de dados

Disponíveis

- Cadastro incompleto
- CheckList incompleto
- Classificação incorreta
- Dados da nota incompleto/ incorreto
- Distância/produto não gera postagem

Escolhidos

→

✦ Complemento de dados

Seguir os passos abaixo:

- 3 Após o motivo irá aparecer na tabela "Escolhidos" indicando que o item foi selecionado. E para concluir clique em "Salvar" .

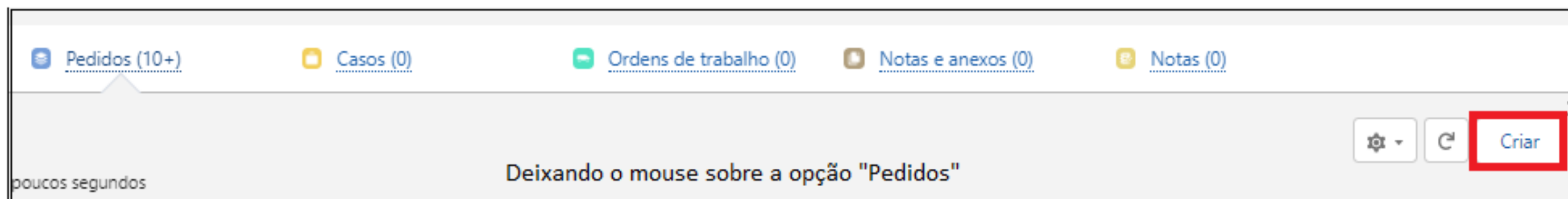
The screenshot shows a web interface for selecting a data complement. At the top, there is a dropdown menu labeled 'Complemento' with a downward arrow. Below it is a section titled 'Complemento de dados' with a rightward arrow. This section is divided into two columns: 'Disponíveis' on the left and 'Escolhidos' on the right. The 'Disponíveis' column contains a list of reasons: 'CheckList incompleto', 'Classificação incorreta', 'Dados da nota incompleto/ incorreto', 'Distância/produto não gera postagem', and 'Família/produto incorreto'. The 'Escolhidos' column contains a single entry: 'Cadastro incompleto'. A yellow arrow points from the 'Disponíveis' list to the 'Escolhidos' entry. Below the columns are two buttons: 'Cancelar' and 'Salvar'. At the bottom of the interface, there is another dropdown menu labeled 'Dado de ressarcimento' with a downward arrow.

CADASTRO DE PEDIDOS



✦ Cadastro do pedido - Peças

- 1 Na aba "Pedidos" no cabeçalho do caso que está sendo tratado clique em "Criar";



- 2 Selecione a opção "Implantação" e clique em "Avançar".

Novo pedido

Implantação

Venda

Cancelar Avançar

✦ Cadastro do pedido - Peças e produtos

3 Na tela de cadastro de pedidos, preencha conforme abaixo:

Nome da conta: Vincule a conta do consumidor.

Caso: Vincule o caso que você está tratando.

Código ERP: Informe o número do caso sem o "0" inicial, se houver.

Tipo do envio do pedido: Garantia

Data de início do pedido: Informe a data em que você está cadastrando o pedido.

Status: Pendente.

Classificação da troca: preencher conforme o motivo do pedido.

The screenshot shows a web form for order registration. The following fields are highlighted with red boxes:

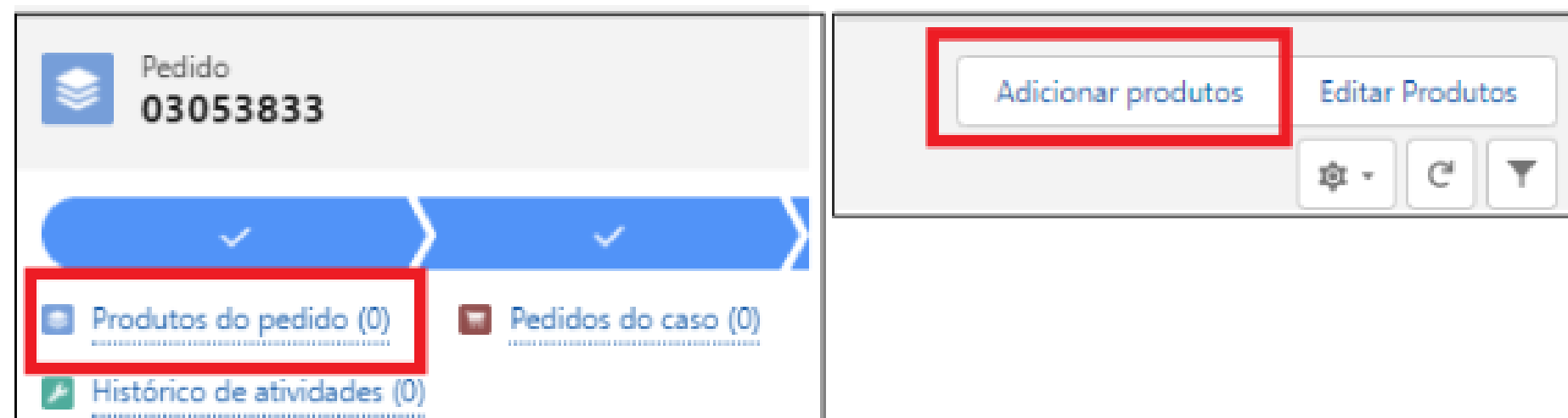
- Nome da conta:** A dropdown menu with the selected option "Conta do Consumidor".
- Caso:** A dropdown menu with the selected option "02181543".
- Código ERP:** A text input field containing "2181543".
- Tipo do envio do pedido:** A dropdown menu with the selected option "Garantia".
- Data de início do pedido:** A date picker field showing "23/03/2023".
- Status:** A dropdown menu with the selected option "Pendente".
- Classificação da troca:** A dropdown menu with the selected option "Análise engenharia (sinistro/produto para análise)".

Other visible fields include:

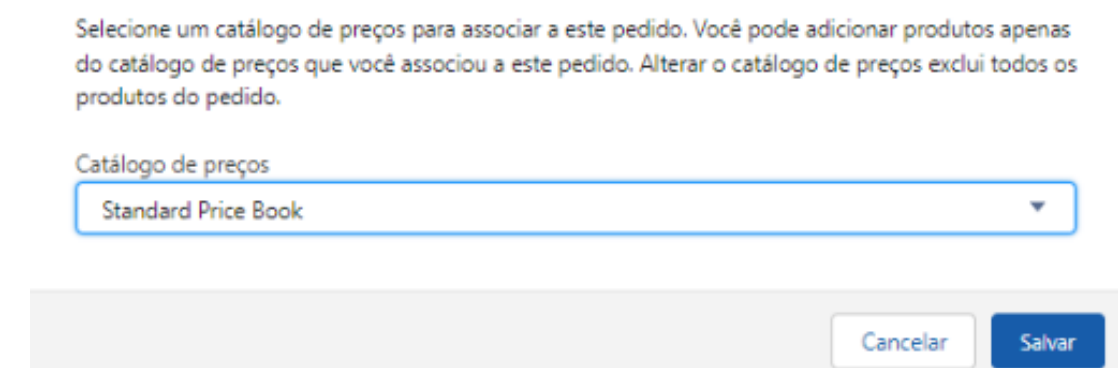
- Canal de Venda (empty)
- Valor do frete (empty)
- Número de parcelas (empty)
- Plataforma (dropdown menu with "-- Nenhum --")
- Informações adicionais section containing:
 - Avaliação de crédito (input field)
 - Chargeback (checkbox)
 - Observação (input field)

✦ Cadastro do pedido - Peças e produtos

- 4 Após salvar, acesse a opção “Produtos do Pedido” e clique em “Adicionar Produtos”.



- 5 Selecione a opção “Standart Price Book” e clique em “Salvar”.



✦ Cadastro do pedido - Peças e produtos

- 6 No campo "Pesquisar Produtos" informe o código da peça e pressione a tecla "Enter" para pesquisar, flegue a opção desejada e clique em "Salvar"

18928						
Exibir tudo						
Exibir selecionado (0)						
<input type="checkbox"/>	Nome do produto	▼	Código do produto	▼	Preço de lista	▼
<input type="checkbox"/>	VEDACAO SILICONE COPO LIQ PLQ1350 GLASS CZ (30 SHORE) V.1		18928		R\$ 0,00	

- 7 Selecione a quantidade das peças que serão enviadas e clique em "Salvar".

Produto	*Quantidade	Preço de tabela	*Preço unitário
1 VEDACAO SILICONE COPO LIQ PLQ1350 GLASS CZ (30 SHORE) V.1	<input type="text" value="1"/>	R\$ 0,00	R\$ 0,00
	Preencha esse campo.		

✦ Cadastro do pedido - Peças

- 8 No campo “Resultado da manifestação” Preencher a opção: “Envio de peça ao consumidor” ou “Concluído com troca ao consumidor” e na conclusão o número do pedido.

Resultado da manifestação

Envio de peça ao consumidor

Tipo do diverso

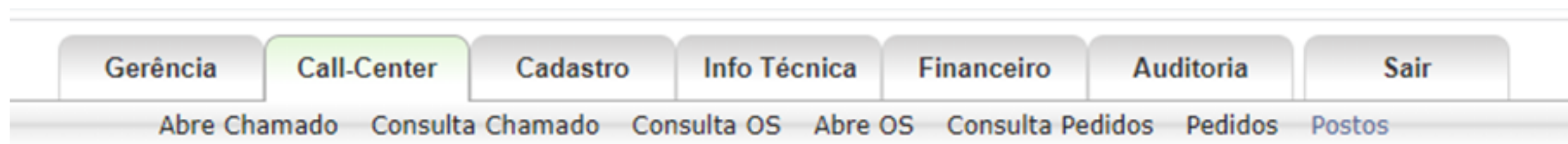
Conclusão SAC

Pedido cadastrado 10010412ATG.



✦ Posto bloqueado

- 1 No Telecontrol, na aba "Call-Center" clique em "Postos"



- 2 No campo "Código Posto" digite o código do PA e clique em "Filtrar" para pesquisar. Após aparecer os dados do posto, clique em "Consultar"

→

Código Posto

19200

Q

CNPJ	Nome do Posto	Nome	Bairro	Cidade	UF	Status	Ações	Geolocalização
14690887000100	ESAU BARBOSA CARDOSO	ESAU/KEILA	CENTRO	VALENCA	BA	C	Consultar	Atualizar Geolocalização

↑

✦ Posto bloqueado

3

Na página seguinte irá aparecer todos os dados do posto autorizado. As informações de bloqueio estará no campo "Observações"

Informações cadastrais				
CNPJ/CPF	I.E.	Fone	FAX	Contato
14.690.887/0001-00	29011791	75-3641-4147	75-99110-1866	ESAU/KEILA
Código	Razão Social			
19200	ESAU BARBOSA CARDOSO			
Endereço		Número	Complemento	
R GERSON MUNIZ FERREIRA, 38				
Bairro	CEP	Cidade	Estado	
CENTRO	45400000	VALENCA	BA	
E-MAIL	CAPITAL/INTERIOR		Tipo do Posto	Desconto
assistenciatecnica2@hotmail.com	CAPITAL		Posto	%
Nome Fantasia	Senha	Transportadora	Região Suframa	Item Aparência
Refrigeração Enxuta	Enxu24		NÃO	NÃO
Linhas				
Branca, Cooktop, Eletro-Eletrônico, Eletroportáteis, Ferramentas Elétricas, Máquina Costura, Refrigeração, Split				
Observações				
09/03/2023 Cadastro bloqueado para atualização cadastral / REFERENCIA FRENTE A PREFEITURA				

✦ Posto bloqueado

3

Caso o Posto esteja bloqueado o envio deverá ser feito para o consumidor ou através do CPF do proprietário.

Informações cadastrais				
CNPJ/CPF	I.E.	Fone	FAX	Contato
10.550.174/0001-81	255816804	(48)-3240-9615	NCADASTRADO	Nathalia
Código	Razão Social			
83101	START SISTEMAS DE CLIMATIZACAO LTDA			
Endereço	Número	Complemento		
RUA GISELA, 13				
Bairro	CEP	Cidade	Estado	
BARREIROS	88110110	SAO JOSE	SC	
E-MAIL	CAPITAL/INTERIOR		Tipo do Posto	Desconto
manutencao@startsc.com.br	INTERIOR		Posto	%
Nome Fantasia	Senha	Transportadora	Região Suframa	Item Aparência
	teste12		NÃO	NÃO
Linhas				
Refrigeração Split				
Observações				
22/08/2023 Cadastro bloqueado A/C inspetor Jackson / 48-99914-3317/adm@startsc.com.br/financeiro@startsc.com.br				

✦ Cadastro de pedido - Troca

1

Localize a Ordem de Serviço no Telecontrol, vá até a lateral direita e clique em "Lançar itens".

Parâmetros de Pesquisa


Data Abertura Data Digitação

Data Inicial: Data Final:

Número da OS: Número de Série: NF. Compra: Tipo de OS:

Tipo de Atendimento: Status da OS:

OS em Aberto OS de Troca OS recorrente OS Cancelada

OS	Série	AB	DC	FC	Tempo OS (Dias)	Tipo de Atendimento	C/R	Telefone	Nome Posto	Nome	Cidade	Estado	Produto	MARCA	NF	Ação
00000949001638	0510811050A253A	02/08/2024			0	Balcao	CONSUMIDOR	(47) 992189632	BRITANIA ELETRODOMESTICOS LTDA	JHONATAN MEIRELES	JOINVILLE	SC	MOUSE GAMER PMS31 V.A	Philco	23458964	  







Mostrando de 1 a 1 de 1 registros

Programa restrito aos seguintes usuários:

Restringir Programa

Telecontrol Networking Ltda - 2024
www.telecontrol.com.br

CPU: 0,3982 segundos
webserver: ec2-54-82-235-218.compute-1.amazonaws.com :: 2024 Apr 5
Deus é o Provedor.

- ← Anterior
-  Imprimir
-  Trocar / Ressarcimento
-  Excluir O.S.
-  Consertado
-  **Lançar Itens**
-  Consultar

✦ Cadastro de pedido - Troca

- 2 Deslize até o final da tela e insira a informação abaixo no campo "Adicionar Orientação do SAC ao Posto Autorizado". Após isso clique só ir até o final e clicar em "Gravar".

Observações da Ordem de Serviço

Observações

Consumidor será atendido com troca para o Posto.
Caso: 00945678
OS: 00000949001638
Consumidor: JHONATAN MEIRELES

Gravar

Caso a troca seja feita por mais de um produto ou outro modelo, adicionar essas informações ao campo.

✦ Cadastro de pedido - Troca

3 Localize a OS novamente e clique em "Trocar/ressarcimento".

OS	Série	AB	DC	FC	Tempo OS (Dias)	Tipo de Atendimento	C/R	Telefone	Nome Posto	Nome	Cidade	Estado	Produto	MARCA	NF	Ação
000000949001638	0510611050A253A	02/08/2024			0	Balcao	CONSUMIDOR	(47) 992189632	BRITANIA ELETRODOMESTICOS LTDA	JHONATAN MEIRELES	JOINVILLE	SC	MOUSE GAMER PMS31 VA	Philco	23458964	 

Mostrando de 1 a 1 de 1 registros

Imprimir

Trocar / Ressarcimento



✦ Cadastro de pedido - Troca

4

Preencha os campos conforme imagem abaixo. A "Causa da Troca" irá modificar conforme o tipo de atendimento.

Trocar Produto em Garantia
ORDEM DE SERVIÇO: 000000949001638
POSTO AUTORIZADO: BRITANIA ELETRODOMESTICOS LTDA
PRODUTO: 055285004ATA - MOUSE GAMER PMS31 V.A

Número do caso Troca Ressarcimento

Trocar pelo produto:
55285004 0510811050A253A

É necessário informar pelo menos um produto

Lista de Produtos
055285004 - MOUSE GAMER PMS31

Número de Registro: 00945678
Causa da Troca/Ressarcimento: PA não conseguiu soluçio

Se o motivo da troca/ressarcimento for peça selecione as peças

Observação para a nota fiscal
Consumidor será atendido com troca para o Posto.
Caso: 00945678 OS: 000000949001638
Consumidor: JHONATAN MEIRELES

Sempre pesquisar o produto pelo código comercial e não pela descrição do modelo. Lembrando que a "Causa da Troca / Ressarcimento" irá modificar conforme o tipo de atendimento. Por isso, sempre preencha conforme o motivo do atendimento

✦ Cadastro de pedido - Troca

5

Preencha os campos conforme abaixo:

- **Se for o caso de peça sem saldo, selecione a peça que não possui saldo.**
- **Setor responsável: SAC**
- **Destino: Para o Posto**
- **Situação do Atendimento: Produto em garantia**
- **Modalidade de Transporte: RI Normal**
- **Selecione a opção "Gerar pedido"**

Clique em "Gravar" para finalizar.

Informações Adicionais

* SETOR RESPONSÁVEL	* SITUAÇÃO DO ATENDIMENTO
<input type="radio"/> Revenda	<input checked="" type="radio"/> Produto em Garantia
<input type="radio"/> Carteira	<input type="radio"/> Faturado 50%
<input checked="" type="radio"/> SAC	<input type="radio"/> Faturado 100%
<input type="radio"/> Procon	
<input type="radio"/> SAP	
<input type="radio"/> Suporte Técnico	

DESTINO	MODALIDADE DE TRANSPORTE
<input type="radio"/> Direto ao Consumidor	<input type="radio"/> RI Urgente
<input checked="" type="radio"/> Para o Posto	<input checked="" type="radio"/> RI Normal

Gerar Pedido ?

Gravar

✦ Cadastro do pedido - Troca

- 6 No campo “Resultado da manifestação” Preencher a opção: Concluído com troca ao PA. E na conclusão informe em qual OS foi cadastrado o pedido.

Resultado da manifestação

Concluído com troca ao PA - via Telefone

Tipo do diverso

Conclusão SAC

Troca cadastrada na OS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

✦ Cadastro do pedido - Troca

Para troca por mais de um produto, ao cadastrar a troca na OS, não selecionar o campo " Gerar pedido".

Informações Adicionais

* SETOR RESPONSÁVEL	* SITUAÇÃO DO ATENDIMENTO
<input type="radio"/> Revenda	<input checked="" type="radio"/> Produto em Garantia
<input type="radio"/> Carteira	<input type="radio"/> Faturado 50%
<input checked="" type="radio"/> SAC	<input type="radio"/> Faturado 100%
<input type="radio"/> Procon	
<input type="radio"/> SAP	
<input type="radio"/> Suporte Técnico	
DESTINO	MODALIDADE DE TRANSPORTE
<input type="radio"/> Direto ao Consumidor	<input type="radio"/> RI Urgente
<input checked="" type="radio"/> Para o Posto	<input checked="" type="radio"/> RI Normal

Gerar Pedido ?

Gravar

✦ Cadastro do pedido - Troca

O pedido será gerado manualmente através do TOTVS. Será necessário realizar a tarefa "Solicitação de cadastro de pedido".

Lembre-se de incluir o número do pedido na observação da OS.

Observações da Ordem de Serviço

Observações

Consumidor será atendido com troca ao PA.
Caso: XXXXX
OS: XXXXXXXXXXXX
Consumidor: XXXXX XXXXXX"
Pedido: XXXXXXXX
Produtos XXXXXXXX e XXXXXXXX.

✦ Cadastro do pedido - Troca

No campo “Resultado da manifestação” Preencher a opção: Concluído com troca ao PA. E na conclusão informe o número do pedido.

Conclusão SAC

Consumidor será atendido com troca.

Prazo de envio de até 20 dias úteis.

Pedido: 10733184MAN.

O caso deverá ser encerrado somente após o pedido ser gerado.



✦ Cadastro do pedido - Troca

Para troca à residência, é necessário finalizar a OS como ressarcimento.

ORDEM DE SERVIÇO: 001122003639
POSTO AUTORIZADO: Posto de Testes
PRODUTO: 103401039ATA - BAT PLANETARIA PHP500 TURBO AM 127V V.A.

* Troca Ressarcimento

Nome do Cliente: * Gabriel da Silva CPF / CNPJ: * 123.654.897-11

Nota Fiscal: 123 Data da Nota Fiscal: 01/08/2019

Número de Registro: XXXXXX Causa da Troca/Ressarcimento: Peça Enviada Errada

Se o motivo da troca/ressarcimento for peça selecione as peças

003909 - Motor Universal Bat Pla 7623A 500W c sistema tran

Observação para a nota fiscal: * Consumidor será atendido com troca - envio a residência pedido XXXXXMAN.
Caso: XXXXX
OS: XXXXXXXXXXXX

✦ Cadastro do pedido - Troca

Em informações adicionais, preencher conforme abaixo:

Informações Adicionais

* SETOR RESPONSÁVEL

Revenda

Carteira

SAC

Procon

SAP

Suporte Técnico

DESTINO

Direto ao Consumidor

Para o Posto

* SITUAÇÃO DO ATENDIMENTO

Produto em Garantia

Faturado 50%

Faturado 100%

MODALIDADE DE TRANSPORTE

RI Urgente

RI Normal

Gravar

✦ Cadastro do pedido - Troca

Ao realizar a troca como ressarcimento, a OS será finalizada automaticamente.

Ressarcimento Financeiro					
Responsável	Data				
Juceli Soares - Backoffice	03/09/2018				
POSTO					
1122 - POSTO DE TESTES					
OS FABRICANTE		DATAS DA OS			
001122003517 CONSUMIDOR Philco		DATA DE ENTRADA DO PRODUTO NO POSTO	11/01/2018	DIGITAÇÃO	11/01/2018
		DATA DE RETIRADA DO PRODUTO PELO CONSUMIDOR	03/09/2018	FINALIZADA	03/09/2018
		DATA DA NF	11/01/2018	FECHADO EM	235 dias
FINALIZADA		CONsertado	03/09/2018 17:47		
Justificativa: OS Reincidente em outro posto					
INFORMAÇÕES DO PRODUTO					
REFERÊNCIA	058205040ATB	DESCRIÇÃO	TABLET PH7OR V.B	NÚMERO DE SÉRIE	6250328783 S056B
APARÊNCIA DO PRODUTO	teste				
ACESSÓRIOS DO APARELHO	teste				

Cadastro do pedido - Troca

Após inclusão das informações na OS, será necessário gerar o pedido no Salesforce.

Lembrando que o envio padrão é para o posto autorizado e o envio para residência só deve ser realizado em exceção ou em casos de e-ticket ou visita domiciliar onde o produto já está com o posto.

POSTAGEM

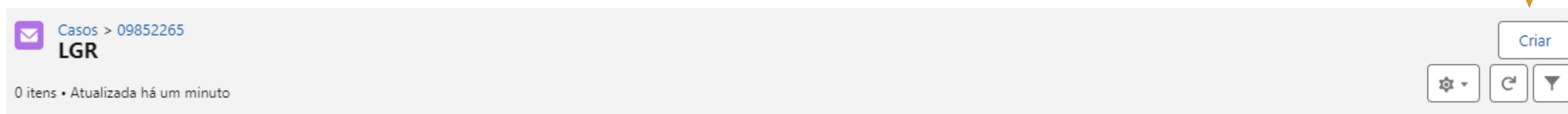


✦ Gerando a postagem

1 Dentro do Caso clique na aba "LGR";



2 E após em "Criar";



✦ Gerando a postagem

3 Selecione a opção "Correios" e clique em "Avançar"



Criar LGR

Correios

Assistência técnica

Bloqueio de Serial

Sistêmica

Transportadora

Cancelar Avançar

The image shows a web form titled "Criar LGR". It contains five radio button options: "Correios" (selected), "Assistência técnica", "Bloqueio de Serial", "Sistêmica", and "Transportadora". Below the options are two buttons: "Cancelar" and "Avançar". A yellow arrow points to the "Correios" option, and another yellow arrow points to the "Avançar" button.

✦ Gerando a postagem

4 Preencha os campos conforme instruções:

Postagem

Status da devolução

--Nenhum--

Tipo de registro

Correios

Tipo de envio da postagem

Garantia

LGR

Garantia ou Cortesia

Tipo de postagem

A = Autorização de Postagem

Selecione "Autorização de postagem"

* Caso



10088743



Pac ou Sedex
(Pac: estado diferente
sedex: mesmo estado)

Serviço

PAC

Remetente

Pesquisar Contas...



Inclua o nome do remetente

✦ Gerando a postagem

5 Preencha os campos abaixo conforme instruções:

30 dias para Ida e 60 para
Ida e volta

Prazo ⓘ ↻

30

Selecione o valor da Nota
fiscal (unitário)

Valor do produto ↻

R\$ 799,90

Insira um valor válido.

Tipo de entrada

Física ▼

Caso seja necessário a
postagem de Ida e volta,
selecionar o campo.

Postagem Reversa

Realizado Cobrança Contra

Destinatário ↻

Pesquisar Contas... 🔍

Selecione a conta do
destinatário.

Motivo da devolução

--Nenhum-- ▼

Forma de Entrada

--Nenhum-- ▼

E-mail do Remetente

Status da Reversa

--Nenhum-- ▼

Postagem enviada Remetente

--Nenhum--

Cancelar

Salvar e criar

Salvar

Data da reversa

✦ Gerando a postagem


- 6 Dentro do LGR selecionar a opção “Logística reversa” e após clique em “Enviar”



The screenshot displays a user interface for the LGR (Logística Reversa Gerenciada) system. At the top, a horizontal menu bar contains several options: "Logística reversa", "Rastreo de Pedido", "Editar", "Excluir", and "Clonar". A yellow arrow points to the "Logística reversa" option, indicating it is the selected action. Below this menu, there is a section titled "Solicitar logística reversa" which contains a text box with the instruction "Clique em enviar para realizar a logística reversa". A second yellow arrow points to a blue "Enviar" button located below the text box, indicating the next step in the process.

✦ Gerando a postagem

- 7 Para identificar o código de postagem de ida e volta, seguir conforme abaixo:



<input type="checkbox"/> LGR	Código da solicitação	Destinatário	NFD	Data de criação
1 <input type="checkbox"/> 00373564	2746737779	SOLUCOES INTEGRADAS COMERCI...		29/11/2023 12:42
2 <input type="checkbox"/> 00373565	2746739529	Eliane Ferreira Lima		29/11/2023 12:43

Postagem Ida: O destinatário é o Posto

Postagem Volta: O destinatário será o consumidor.

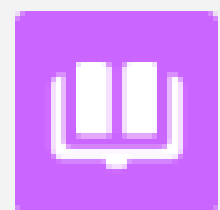


**COMO
IDENTIFICAR UMA
NOTA FISCAL
INVÁLIDA**



Artigo de Apoio

- **Como analisar uma nota fiscal - 000005779**



Knowledge

Como analisar uma nota fiscal



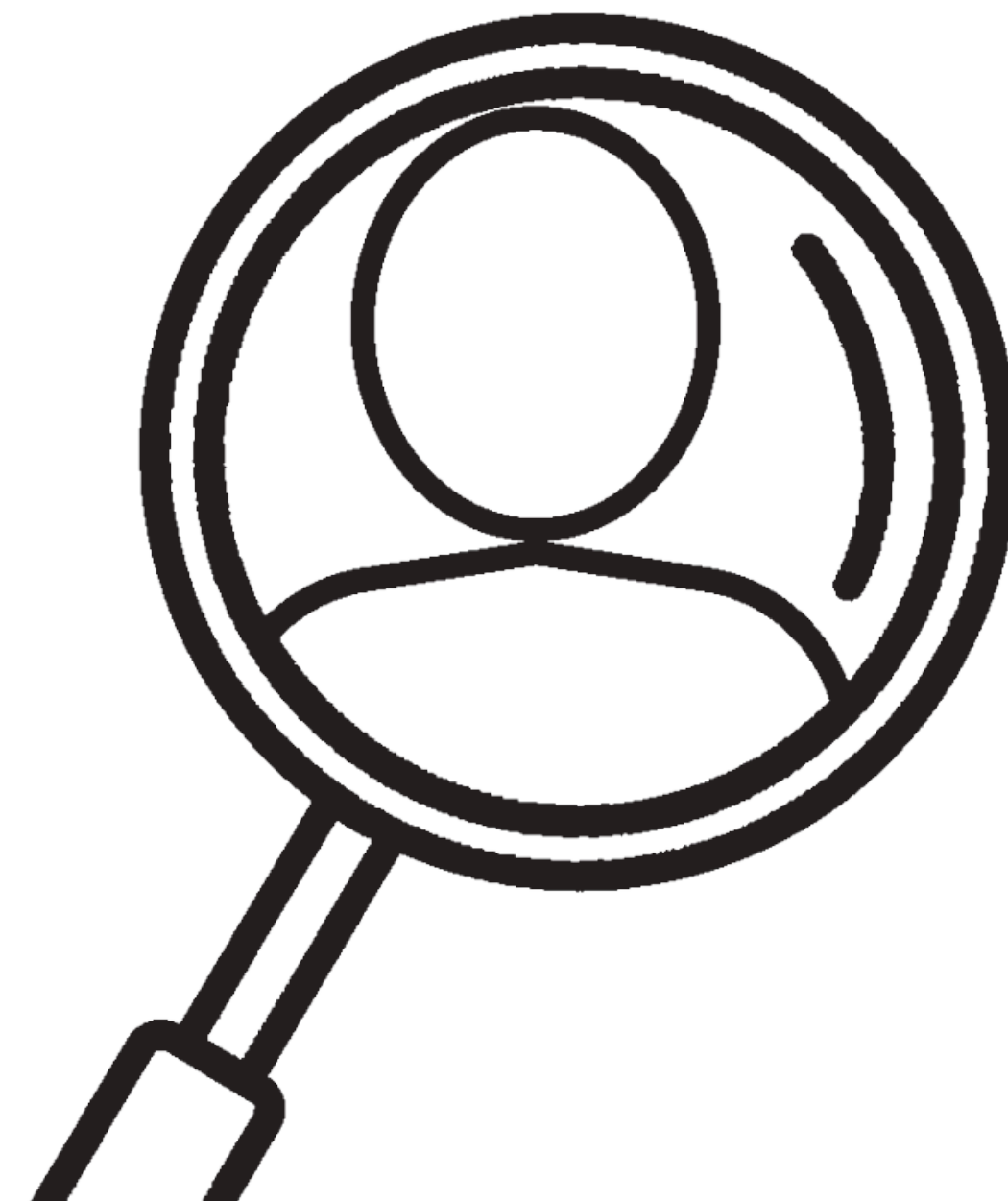
✦ Consulta à Receita Federal ou Estadual

- Digite a chave de acesso para verificar a existência do documento;
- **<https://www.nfe.fazenda.gov.br/portal>;**
- **Outros Estados:** Pesquisar por "consulta" + "nfce" + "estado" - EX: "consulta nfce Pernambuco" e acessar o site, digitando a chave de acesso do cupom.
- Neste link você encontra os sites para consulta de Nota Fiscal de outros estados:
<https://www.oobj.com.br/bc/article/links-para-consultar-nfc-e-por-uf-1018.html>



✦ **Dados do Emitente e Destinatário**

- Nome completo ou razão social da empresa;
- Número de Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- Endereço completo, incluindo cidade e estado;
- Se a nota for emitida para uma pessoa física, verifique o nome completo;
- Se for emitida para uma empresa, confirme o CNPJ do destinatário;
- Confrontar estes dados com os preenchidos na OS/atendimento.

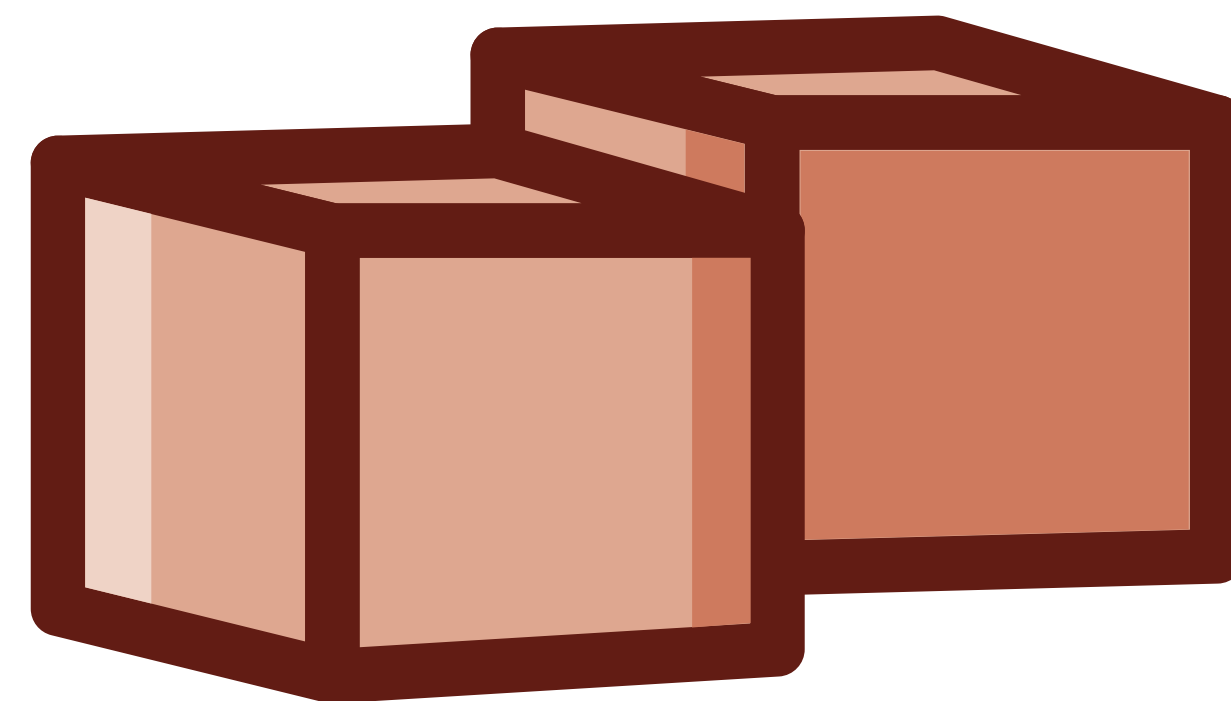


✦ Descrição dos Produtos

- Certifique-se de que os produtos listados na nota correspondem aos produtos que o consumidor alega ter adquirido.
- Verifique a quantidade, modelo e valores unitários.
- Dica: algumas lojas não colocam o modelo completo do produto. Porém na Nota Fiscal Eletrônica na aba do Produto possui o código **ENAM**, que temos na tabela de comparação de **TELEVISORES**.



É necessário ter muita atenção neste ponto, pois estamos tratando Ordem de Serviço de notas fiscais com produtos de OUTRAS MARCAS!





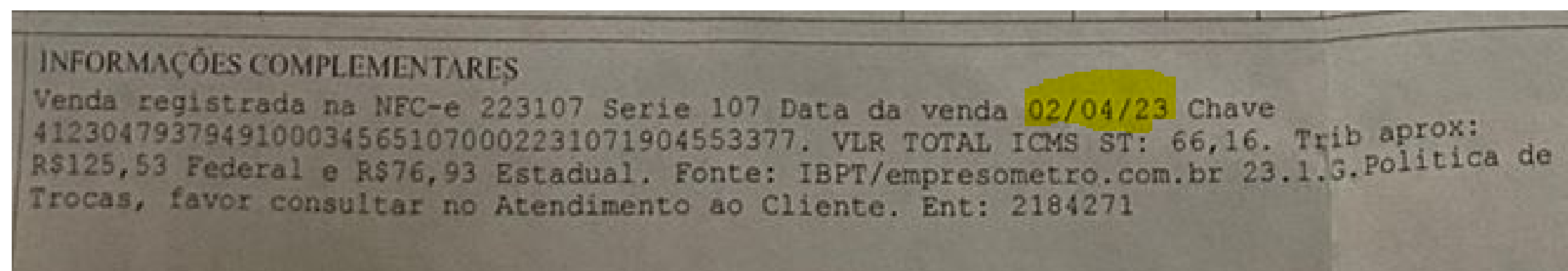
Valor Total da Nota

- Confirme se o valor total da nota corresponde ao valor da compra.



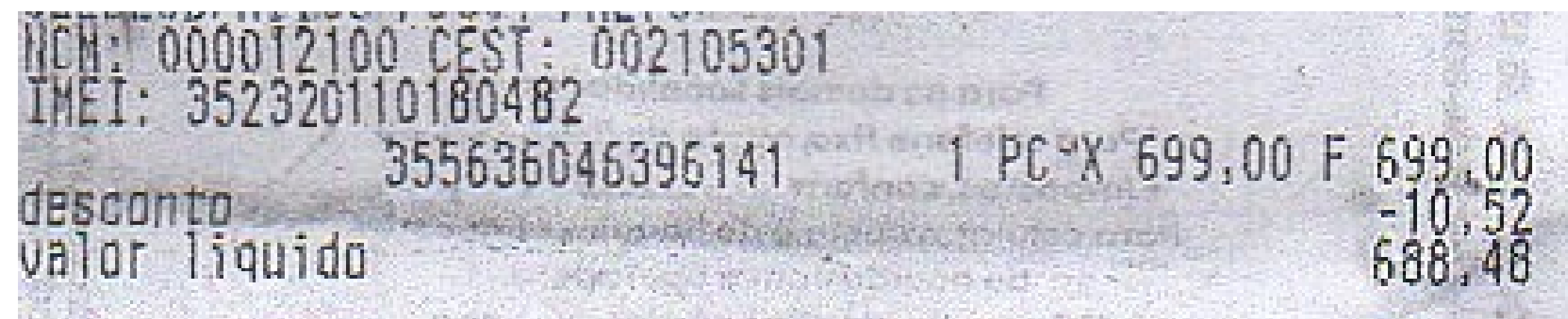
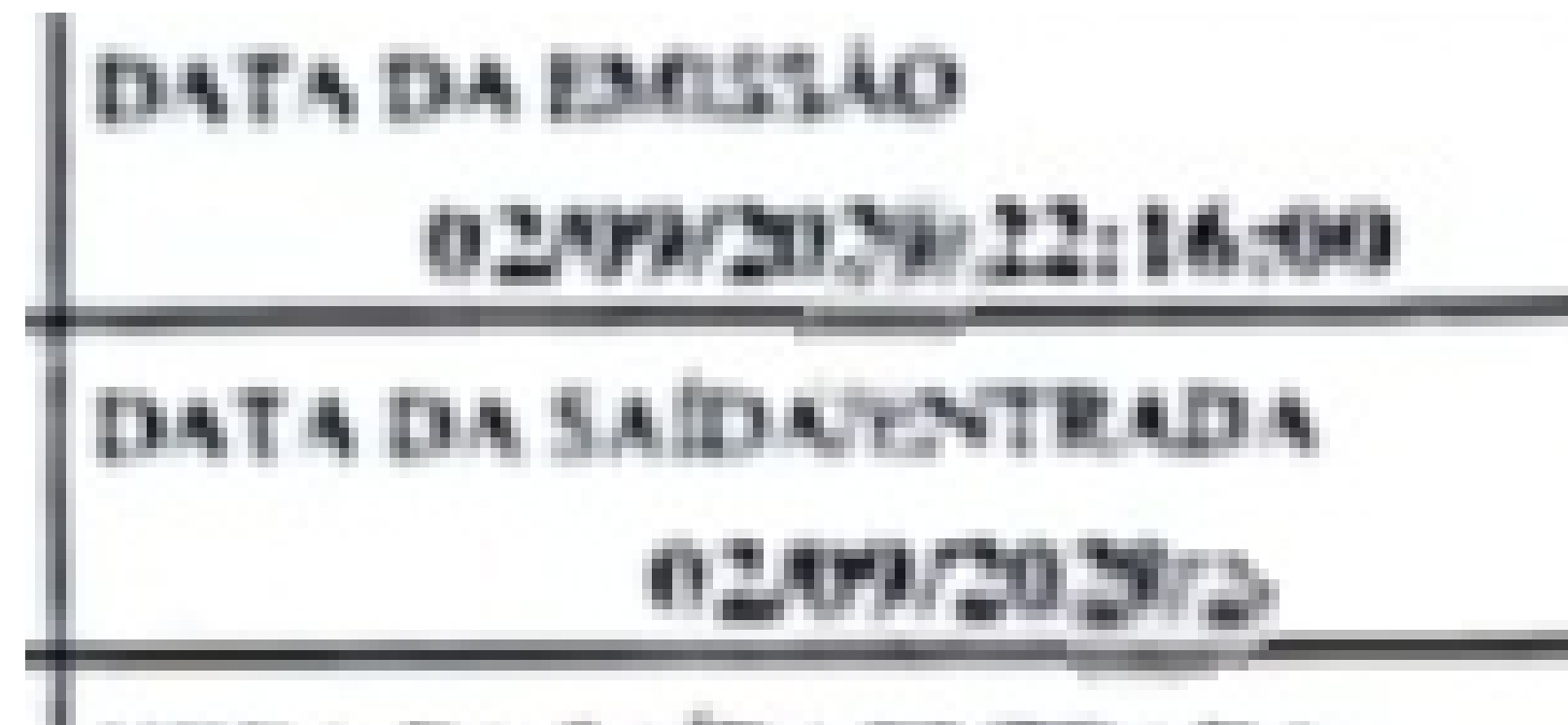
Observações e Dados Adicionais (rodapé da nota)

- Verifique se há observações ou informações adicionais que possam ser relevantes para a validação.
- Em casos de reemissão de segunda via do documento, a verdadeira data de compra é descrita no rodapé, e não na data de emissão do documento em si.



✦ Detalhes de formatação

- Analise a formatação geral da nota. Falsificadores podem cometer erros de formatação, fontes incorretas ou espaçamentos irregulares.



Erros gramaticais e ortográficos

- Notas fiscais falsas podem conter erros de gramática ou ortografia. Preste atenção a esses detalhes.



★ Saiba como é formada a chave de acesso de uma nota!

- Entender como é gerada a chave de acesso de uma nota fiscal é um grande aliado para identificarmos fraudes, pois somente com os primeiros dígitos da chave encontramos irregularidades! **Veja:**

	Código da UF	AAMM da emissão	CNPJ do Emitente	Modelo	Série	Número da NF-e	forma de emissão da NF-e	Código Numérico	DV
Quantidade de caracteres	02	04	14	02	03	09	01	08	01

43230707385111000102555030007659731240866593


```

<NFe xmlns="http://www.portalfiscal.inf.br/nfe">
  <infNFe Id="NFe43230707385111000102555030007659731240866593" versao="4.00">
    <ide>
      <cUF>43</cUF>
      <cNF>24086659</cNF>
      <natOp>REVENDA DE MERCADORIAS SIMPLES NACIONAL - SC</natOp>
      <mod>55</mod>
      <serie>503</serie>
      <nNF>765973</nNF>
      <dhEmi>2023-07-11T02:13:09-03:00</dhEmi>
      <tpNF>1</tpNF>
      <idDest>1</idDest>
      <cMunFG>4314902</cMunFG>
      <tpImp>1</tpImp>
      <tpEmis>1</tpEmis>
      <cDV>3</cDV>
    </ide>
  </infNFe>
</NFe>
  
```

NF modelo 55 a consulta é feita na base federal.



Saiba como é formada a chave de acesso de uma nota!

RECEBEMOS DE BRITANIA ELETRONICOS S/A OS PRODUTOS CONSTANTES DA NOTA FISCAL INDICADA AO LADO		NF-e Nr.:1998607 Série:16
DATA DE RECEBIMENTO	IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR	
IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE  BRITANIA ELETRONICOS S/A RUA DONA FRANCISCA 12 - PIRABEIRABA 89239-270 JOINVILLE - SC (47)3431-8400		DANFE DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA 0-ENTRADA 1 1-SAÍDA 1 NF 1998607 Série 16 Folha 1/1
		CHAVE DE ACESSO 4223 0807 0193 0800 0128 5501 61 01 9986 07 9 1117 2543 Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz Autorizadora
NATUREZA DA OPERAÇÃO VENDA MERC.ADQUIRIDA REC. TERCEIRO.		PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO 342230190505897 21/08/2023 20:42:21
INSCRIÇÃO ESTADUAL 254861660	INSCR. ESTADUAL DO SUBST. TRIBUT.	CNPJ 07.019.308/0001-28
DESTINATÁRIO / REMETENTE		
NOME / RAZÃO SOCIAL DEBORA SCHLICKMANN		C.N.P./J.C.P.F. 120.482.859-88
ENDEREÇO RUA DONA FRANCISCA 12340		BAIRRO / DISTRITO CENTRO (PIRABEIRABA)
MUNICÍPIO JOINVILLE		CEP 89239-270
FONE / FAX (48)9937-0530		UF SC
INSCRIÇÃO ESTADUAL		DATA DA EMISSÃO 21/08/2023
HORA DA SAÍDA		DATA DA SAÍDA
FATURA / DUPLICATA		

	Código da UF	AAMM da emissão	CNPJ do Emitente	Modelo	Serie	Numero da NF-e	forma de emissão da NF-e	Código Numérico	DV
Quantidade de caracteres	02	04	14	02	03	09	01	08	01

EXEMPLOS DE NOTAS



DECLARAÇÃO DE NOTA FISCAL

MAGAZINE LUIZA S/A , empresa estabelecida na Rua do Comercio nº 671 Centro Santa Inês – MA , inscrita no CNPJ sob nº 47.960.950/1147-20 e Inscrição Estadual 125767804, declara para devidos fins que o(a) Sr(a) Thiago Fernandes Pereira Barbosa CPF 057.644.543-60 RG , residente à, comprou através do documento fiscal número 106739 na data 24/08/2022 de , uma TV Philco PTV58G71AGBLS 4K ,no valor de R\$ 2.259,00, na filial 1249, Slip 944379 .

Observação :

Por ser verdade, firmamos a presente

10 de maio de 2023

47.960.950/1147-20
MAGAZINE LUIZA S/A
Rua do comercio.671
Centro-CEP.65300-046
Santa Inês - MA


Assinatura do Responsável

**Declarações da Magazine Luiza
são sempre emitidas no
endereço de Franca - SP.**

Magazine Luiza S/A CNPJ 47.960.950/1147-20 Rua do Comércio Nº 671 centro
CEP 65300-046 Santa Inês -Maranhão

Para NFs com QRCode, sempre escaneie!
Caso não possua o QRCode, consulte pela
chave de acesso.

anos desde que se emit
valor e unidade excess

Supply Supriment
40 metros - www.br

emaz

GETULIO VARGAS, 405
CENTRO MATEUS LEME - MG

DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL
DE CONSUMIDOR ELETRÔNICA

EMITIDA EM CONTINGÊNCIA
Pendente de autorização

# COD DESC QTD UN VL UNIT. R\$ ST ALIQ VL ITEM R\$							
001 00000001440495 TV PIV55Q2 SNBL 4							
ETO BIVOLT							
1,000PC X3373,86 FF							3373,86
Desconto							57,20
Valor líquido							3316,66
QTD. TOTAL DE ITENS							1,000

Valor a Pagar R\$ 3316,66
FORMA DE PAGAMENTO VALOR PAGO R\$
CT DEBITO 3316,66


Consulte pela Chave de Acesso em
<http://nfce.fazenda.mg.gov.br/portalnfce>
3121 1226 4047 3102 0626 6500 6026 0718 8792 8235 8991

CONSUMIDOR
CPF/CNPJ DO ESTAB. 297.113.236-04
WALTER EXPEDITO DE OLIVEIRA
MATEUS LEME., 121 - SÍTIO NOVO - MATEUS LEME

NFC-e n. 000001687 Serie U06
24/12/2021 - 15:19:48 - Via Consumidor

EMITIDA EM CONTINGÊNCIA
Pendente de autorização

Consulta via leitor de QR Code



SAFRAPAY - VIA CLIENTE
SAFRAPAY MAESTRO DEBITO A VISTA
CARTAO: 525662*****9751
DOC=500035 NSU=012638994639 24/12/2021
VLR:3316,66 (S1Tef)
Telefone Loja: (31) 3535-2614
MINAS LEGAL:26404731020626 24122021 31666
DAV000000077976
Pedido: 45521010
VI. Aprox. Imp.: R\$829,55(25.12%)FEDERAL, R\$653,33(20,00%)
ESTADUAL, R\$ 0,00(0,00%)MUNICIPAL Fonte:JBPT/EMPRESOMETR
O.COM.BR - D9E24F
Operador: 19 - EZ170-DETSIANE
Vendedor: 19 - LUMARA LUENES FLORENCO
E L E T R O Z E M A
smartecf 1.0.0.41SP26

11/08/2022 11:10

Secretaria de Estado de Fazenda de Minas Gerais - SEF/MG

 Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica (NFC-e)

ELETROZEMA S/A

CNPJ: 26404731020626 -, Inscrição Estadual: 2893721717538

GETULIO VARGAS, 405LJ 101, CENTRO, 3140704 - MATEUS LEME, MG

Q Filtar itens...

LENOX CAIXA AMPLIFICADA CA101 150W PRETO Qtd total de UN: Valor total R\$:
BIVOLT (Código: 1410495) itens: 1.0000 PC R\$ 373,86

Qtd total de itens	1
Valor total R\$	373.86
Valor pago R\$	316.66
Forma de Pagamento	04 - Cartão de Débito

Consumidor

Nome / Razão Social	CPF	UF
WALTER EXPEDITO DE OLIVEIRA	88711323604	MG

Chave de acesso

Informações Complementares de Interesse do Contribuinte

Informações gerais da Nota

DECLARAÇÃO DE COMPRA

MAGAZINE LUIZA S/A empresa estabelecida NA
RUA DO LIVRAMENTO, 207/211 - CENTRO - MACEIÓ-AL, inscrito no CNPJ: 47.960.950/0825-00 e inscrição
estadual: 24269408-0, declara para os devidos fins que o Sr(a). JOSÉ
CARLOS DA SILVA JÚNIOR, cartão: 536984, CPF: 085.968.254-44, residente na RUA PEDRO PAULINO 395
SALA 8 POÇO, MACEIÓ-AL 57025-340, comprou através do documento fiscal número **523657** de **07/07/2022**
01 TV PHILCO PTV50F60SN 4K, no valor de R\$ 2.299,00 na filial 224567.
Observação: IMEI / S/N:8150615164T296A

CNPJ: 47.960.950/0825-00**MAGAZINE LUIZA S/A**

Rua do Livramento, 207 / 211

Centro - CEP 57.020-030

MACEIÓ-AL

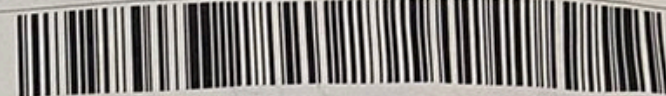
Por ser verdade, firmamos a presente.
Maceió-AL, 06 de Julho de 2023


Assinatura do Responsável



HAVAN S.A.
 AV. BRASIL
 Nº 6986
 CENTRO
 CASCAVEL PR
 CEP: 85810-000
 FONE: 4540639495

DANFE
 Documento Auxiliar da
 Nota Fiscal Eletrônica
 0 - ENTRADA 1
 1 - SAÍDA
 Nº 574629
 SÉRIE 1
 FOLHA 1/1



CHAVE DE ACESSO
 4123 0779 3794 9100 0345 5500 1000 5746 2915 2965 2720
 Consulta de autenticidade no portal nacional da
 NF-e www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da
 Sefaz Autorizadora

NATUREZA DA OPERAÇÃO
 LANC DOC FISCAL OPER REG ANTER ECF/NFCE
 INSCRIÇÃO ESTADUAL 1000457880 INSCRIÇÃO ESTADUAL SUBST. TRIBUTÁRIA 79.379.491/0003-45 CNPJ 79.379.491/0003-45

PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO
 141230183688362 18/07/2023 15:08:01-03:00

DESTINATÁRIO REMETENTE
 NOME / RAZÃO SOCIAL LUCIA RIBEIRO
 ENDEREÇO SAO LUIZ Nº 1107
 MUNICÍPIO CASCAVEL CEP 85811-000 FONE/FAX 4530383904
 BAIRRO/DISTRITO CANCELÂ
 UF PR INSCRIÇÃO ESTADUAL
 CNPJ/CPF 252.525.859-20
 DATA DE EMISSÃO 18/07/2023
 DATA DE ENTREGA 18/07/2023
 HORA DE SAÍDA 15:07:56

CALCULO IMPOSTO
 BASE DE CALCULO DO ICMS 34,99 VALOR DO ICMS 6,65 BASE CALCULO ICMS SUBSTITUIÇÃO 0,00 VALOR DO ICMS SUBSTITUIÇÃO 0,00 VALOR TOTAL DOS PRODUTOS 404,89
 VALOR DO FRETE 0,00 VALOR DO SEGURO 0,00 DESCONTO 0,00 OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS 0,00 VALOR TOTAL DO IPI 0,00 VALOR TOTAL DA NOTA 404,89

TRANSPORTADOR VOL. TRASN
 NOME / RAZÃO SOCIAL FRETE POR CONTA 9 - Sem Frete CNPJ / CPF
 ENDEREÇO MUNICÍPIO UF INSCRIÇÃO ESTADUAL
 QUANTIDADE ESPECIE MARCA NUMERO PESO BRUTO PESO LIQUIDO

LOCAL DE ENTREGA
 NOME / RAZÃO SOCIAL CNPJ/CPF MUNICÍPIO UF CEP FONE/FAX
 ENDEREÇO COMPLEMENTO Nº BAIRRO/DISTRITO

CÓD. PROD.	DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS	NCM/SH	CST	CFOP	UN	QUANTIDADE	V. UNITÁRIO	V. TOTAL	BC ICMS	V. ICMS	V. IPI	ALÍQUOTA	
												ICMS	IPI
374107-1	BARBIE HGR00 PRINCESA (EAN 194735055791)	95030022	2 00	5929	PC	1,000	34,99	34,99	34,99	6,65	0,00	19,00	0,00
368367-1	CAIXA SPEAKER PBS40BT2 50W PHILCO (EAN 7891356100413) Vlr ICMS ST POR UNIDADE: R\$66,13	85182200	2 60	5929	PC	1,000	369,90	369,90	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

DADOS DO PRODUTO / SERVIÇOS

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
 Venda registrada na NFC-e 223107 Serie 107 Data da venda 02/04/23 Chave
 41230479379491000345651070002231071904553377. VLR TOTAL ICMS ST: 66,16. Trib aprox:
 R\$125,53 Federal e R\$76,93 Estadual. Fonte: IBPT/empresometro.com.br 23.1.5.Politica de
 Trocas, favor consultar no Atendimento ao Cliente. Ent: 2184271

RESERVADO AO FISCO

ZUMAR MOVEIS LTDA EPP
AVENIDA JOSE RUSCHI, 107
CEP:29650-000 Centro
SANTA TERESA - ES
CPF/CNPJ: 05.217.395/0001-00
IE: 082163219
FONE: (0xx27)3259-2788

DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL CONSUMIDOR ELETRÔNICA

ITEM	CDIGO	DESCRIÇÃO	QTD	UN	VL.UNIT	VL.TOTAL
001	12819	TU 32' PTU32G70SBL/RCH LED	1	UN	1.499,00	1.499,00
DESCONTO no item 001						-49,00
QTD total de itens						1
Valor total						1.499,00
Desconto						49,00
Valor total						1.450,00
Dinheiro						1.450,00

CONSUMIDOR

CPF: 101.632.077-98 Nome: DIJAVAN TAMAGNONI
End: RUA SAO LOURENCO, S/N CEP: 29650-000 -
SANTA TERESA - ES

Número 12144 Série 1
Emissão 22/07/2023 08:35:41
Consulte pela CHAVE DE ACESSO em
www.sefaz.es.gov.br/nfce/consulta
3223 0705 2173 9500 0100 6500 1000 0121 4415 8760 1356
Protocolo autorização 332230362602934 22/07/2023 08:35



Trib aprox R\$: 294,50 Fed e 362,50 Est
Fonte: IBPT/empresometro.com.br ES 33EAB0
Operador: 1 Vendedor: -
Obrigado - Volte sempre!

Consultar o QRCode.

Num.	Descrição	Qtd.	Unidade Comercial	Valor(R\$)
1	TV 4K LED 50P SMARTB	2,0000	PC	4.698,00

Código do Produto	Código NCM	Código CEST
TK50P615B	85287200	2107000
Indicador de Escala Relevante	CNPJ do Fabricante da Mercadoria	Código de Benefício Fiscal na UF
Código EX da TIPI	CFOP	Outras Despesas Acessórias
	5102	
Valor do Desconto	Valor Total do Frete	Valor do Seguro

Indicador de Composição do Valor Total da NF-e		
1 - O valor do item (vProd) compõe o valor total da NF-e (vProd)		
Código EAN Comercial	Unidade Comercial	Quantidade Comercial
7899968301075	PC	2,0000
Código EAN Tributável	Unidade Tributável	Quantidade Tributável
7899968301075	PC	2,0000
Valor unitário de comercialização	Valor unitário de tributação	
2.349,0000000000	2.349,0000000000	
Número do pedido de compra	Item do pedido de compra	Valor Aproximado dos Tributos
		1.280,21

7899968301075

Imagens Vídeos Shopping Maps Notícias Livros Voos Finanças

Aproximadamente 73 resultados (0,28 segundos)

Americanas
<https://www.americanas.com.br> > ... > TV > TV 4K

Smart TV 50" LED TCL P615 4K UHD HDR Android Com ...

Código de barras, **7899968301075**. Fabricante, SEMP TCL. Marca, TCL. Recursos de Vídeos, 3840 x 2160 (4K UHD), HDR, MICRO DIMMING, MODO DE IMAGEM Dinâmica, ...

★★★★★ Avaliação: 4,1 · 49 votos

Classificar de **Z** a **A**

Classificar por **Cor**

Modo de Exibição **Planilha**

Limpar Filtro de "EAN"

Filtrar por **Cor**

Filtros de Texto

7899968301075

Nenhuma correspondência

EAN
7899466428489
7899466428458
-
7891356049484
7891356051470
7891356051487
7891356024870
7891356027833
7891356030086
7891356033865
7899466419531
7899466421664

TROCAS

Trocamos em até 72 horas

- Eletros
- Celular

Não Trocamos por insatisfação
Guarde este Cupom Fiscal. Ele será necessário em caso de troca

LOJAS AMERICANAS S/A - #0057
 CNPJ-33.014.556/0083-32 17/01/2022
 ESTRADA MIRANDELA, 290, CENTRO, N. LopoLis-RJ
 DANFE NFC-e Documento Auxiliar
 da Nota Fiscal de Consumidor Eletronica

ITEM	CODIGO	QTD	UN.	X	VL. ITEM (R\$)	DESCRICAO	TOT. ITEM (R\$)
						PHILCO	PC 799,00
							1
							799,00
							VALOR PAGO
							800,00
							1,00

[Handwritten signature]

Consulte pela Chave de Acesso em
www.nfce.fazenda.rj.gov.br/consulta

3399 0122 0145 5600 8332 6520 1099 2599 1616 8516 5620
CONSUMIDOR

CPF:

Numero 020.099.259 Serie 201 Emissao 25/05/2022 10:21:13

Protocolo de autorizacao: 33320012546855

Data de autorizacao: 25/05/2022



Trib aprox: R\$ 122,72 Fed, R\$ 159,80 Est e
R\$ 0,00 Non Fonte:IBPT

LJ-0057 POV:201 NSU-000027 0-1160/6 A-116406 CNO-214119
PROCEN-AV. RIO BRANCO, N 25 - 5 ANDAR T-151
ALERJ-RUA DA MIRANDELA 8 T: 00112827060

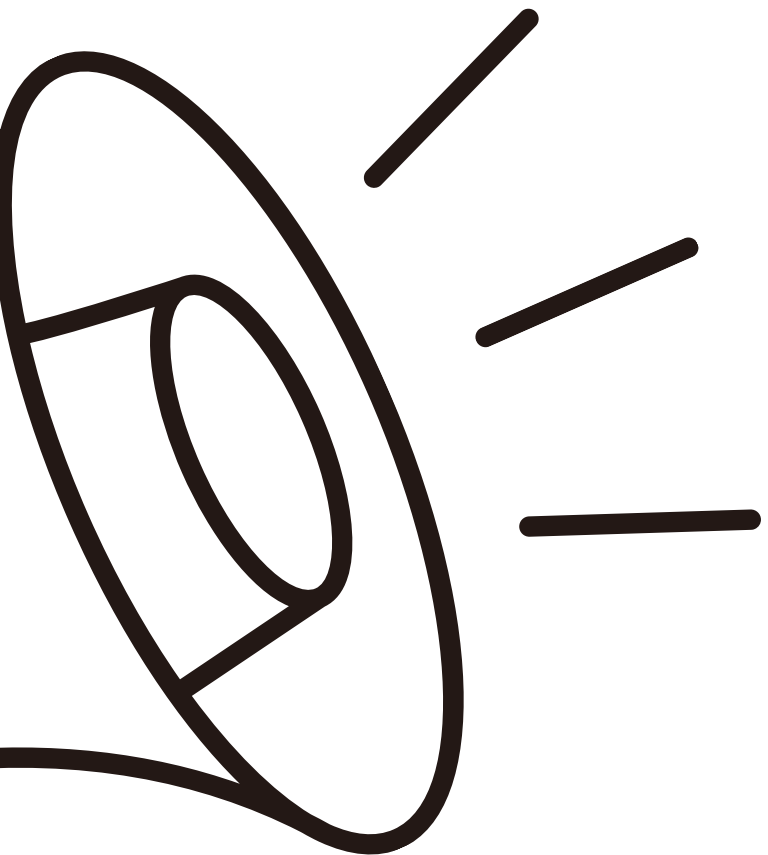
Data de autorizacao: 25/05/2022



77 Fed R\$ 159,80

 **IMPORTANTE**

Ao receber um caso
antes de realizar
qualquer tratativa,
analisar a Nota Fiscal é
um passo
OBRIGATÓRIO!



✦ RECAPITULANDO...

- 1. Escanear o QRCode, caso possua;**
- 2. Conferir a chave de acesso no site correspondente;**
- 3. Checar se os números da chave de acesso correspondem a cada campo;**
- 4. Verificar se possui complementos adicionais embaixo da NF;**
- 5. Conferir se o produto é do modelo correto/marca;**
- 6. Verificar logotipos, gramática e afins.**



TRATATIVA DO CASO

- Se após a sua análise for detectado uma nota fiscal falsa, você deve informar o consumidor que o atendimento será **CANCELADO**, pois a nota fiscal não foi **RECONHECIDA** e foi **INVALIDADA**.
- **Não podemos mencionar a palavra FRAUDE ao consumidor!**
- Utilize a classificação **Reclamação - Sem direito a reclamação - NF não reconhecida** e resultado da manifestação **Atendimento negado - NF não reconhecida**.





DÚVIDAS?