



RESSARCIMENTO



COMO LANÇAR UM RESSARCIMENTO

Na tela inicial do caso na aba "ressarcimento", clicar na opção "Criar" conforme abaixo:

The screenshot displays a case management interface. At the top, a navigation bar contains several tabs: 'Novo', 'Análise', 'Negociação', 'Pendente ...', 'Pendente ...', 'Conserto', 'Audiência', 'Sentença', 'Aguardan...', 'Obrigaçõ...', 'Em recurso', and 'A'. A blue button on the right of the navigation bar reads '✓ Marcar Status como concluído(a)'. Below the navigation bar, a grid of links is shown, including 'Produtividade do caso (0)', 'Pedidos (0)', 'Comentários do caso (0)', 'Ressarcimentos (0)', 'Anexos (0)', 'Emails (0)', and 'Casos relacionados (0)'. The 'Ressarcimentos (0)' link is circled in yellow, and a yellow arrow points to it from below. Another yellow arrow points to the 'Criar' button in the bottom right corner of the interface. The bottom section of the interface shows the breadcrumb 'Casos > 09495768', the title 'Ressarcimentos', and the text '0 itens • Atualizada há uma hora'. The 'Criar' button is located in the bottom right corner of this section.

Esse campo DEVE ser o último a ser preenchido, sempre preencher todas as informações necessárias antes de incluir o ressarcimento.



COMO LANÇAR UM RESSARCIMENTO

Selecionar a opção "MLA" e clicar em "Avançar" :

Criar Ressarcimento

- MLA
- MLA Juridico

Cancelar

Avançar



COMO LANÇAR UM RESSARCIMENTO

Em *Capa da Seleção*, preencher os campos conforme abaixo:

- **Alçada MLA: Permanecerá Atendimento**
- **Estabelecimento: 1 Britânia Eletrodomésticos**
- **Centro de Custo: Assistencia Técnica**
- **Conta Contábil: Acordos Judiciais**

Observação : Pagamento Marketplace, não deverá ser flegado.

Capa da solicitação

1	Alçada MLA	Atendimento	<input type="checkbox"/>	Pagamento Marketplace
2	Estabelecimento	--Nenhum--	<input type="checkbox"/>	* Caso
3	Centro de custo	--Nenhum--	<input type="checkbox"/>	ID Ressarcimento
4	Conta contabil	--Nenhum--	<input type="checkbox"/>	

Pesquisar Casos...

Capa da solicitação

Alçada MLA	Atendimento	Pagamento Marketplace	<input type="checkbox"/>
Estabelecimento	1	* Caso	<input checked="" type="checkbox"/> 09549571
Centro de custo	Assistência técnica	ID Ressarcimento	
Conta contabil	Acordos judiciais (4300084)		

COMO LANÇAR UM RESSARCIMENTO

Em *Solicitação*, preencher os campos conforme abaixo:

- **Conta Ressarcimento:** Nome do titular da Nota fiscal.
- **Dado Bancário:** Dados bancários
- **Ressarcimento para:** Quem vai receber
- **Modo LGR:** Forma que o produto foi devolvido
- **Tipo de Pagamento:** Normal
- **Data de Vencimento:** Conforme a grade
- **Prazo fatal:** Data informada ao consumidor
- **Justificativa Complemento:** Preencher com informações relevantes e as OSs reincidentes
- **Classificação ressarcimento:** Preencher conforme o motivo do reembolso
- **Valor da NF original:** Valor total da NF (exceto em casos de mais de um produto)
- **Valor da NF corrigido:** Valor atualizado.

Solicitação

* Conta ressarcimento	* Valor da NF original
🏠 Layra Cordeiro	R\$ 99,00
* Dado bancário	Valor da NF corrigido
🏠 237 - Banco Bradesco S.A. - Ag: 5753, Cont: 7816-6	R\$ 101,00
Ressarcimento para	Dano moral
Pagamento ao titular da nota	R\$ 1.000,00
Modo LGR	Multa
Assistência técnica	
Tipo de pagamento	Custas
Emergencial	
Data de vencimento	Honorários
24/07/2023	
Prazo Fatal	Classificação de Ressarcimento
02/08/2023	--Nenhum--
Justificativa Complemento	Ressarcimento autorizado Financeiro Ecom
OS Reincidente 09080800980098	<input type="checkbox"/>



DATA DE VENCIMENTO E PRAZO FATAL

Em *Solicitação*, preencher os campos conforme abaixo:

- **Data de Vencimento:** Deve ser preenchido conforme a grade de pagamento
- **Prazo fatal:** 10 dias úteis a contar pela data em que o consumidor recebeu a confirmação de que o ressarcimento foi aprovado.
- **Ex:** Assistente comunicou o consumidor sobre a aprovação do ressarcimento no dia 10/07/2023, o prazo fatal a ser contado deve ser 10 dias a partir dessa data.

Grade	Pagamento
Dia 25 a 05	10
Dia 06 a 15	20
Dia 16 a 24	30



VALOR DA NF ORIGINAL

Em casos de Nota fiscal com apenas um produto, sempre considerar o valor total do aparelho. O fabricante irá cobrir os custos do transporte e do IPI.

IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE		DANFE		CHAVE DE ACESSO									
BRITANIA ELETRONICOS S/A RUA DONA FRANCISCA, 012 - 340 PIRABEIRABA - 89239-270 JOINVILLE - SC Fone/Fax: 4734318400		Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica 0 - ENTRADA 1 - SAÍDA Nº. 001.794.762 Série 016 Folha 1/1		4223 0507 0193 0800 0128 5501 6001 7947 6218 9846 5093 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.AD. REC. TER. NAO CONTR.		PROTOKOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO 342230114980222 - 24/05/2023 17:39:24											
INSCRIÇÃO ESTADUAL 254861660	INSCRIÇÃO ESTADUAL DO SUBST. TRIBUT. 0990506329	CNPJ 07.019.308/0001-28											
DESTINATÁRIO / REMETENTE		NOME / RAZÃO SOCIAL		CNPJ / CPF									
MATEUS LAGE		116.199.639-73		DATA DA EMISSÃO 24/05/2023									
ENDEREÇO		BAIRRO / DISTRITO		CEP									
RUA PRESIDENTE FARIA, 677 - CASA		COLONIA FARIA		83411-050									
MUNICÍPIO		UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL									
COLOMBO		PR		41999669208									
FATURA / DUPLICATA		CÁLCULO DO IMPOSTO											
BASE DE CÁLC. DO ICMS	VALOR DO ICMS	BASE DE CÁLC. ICMS S.T.	VALOR DO ICMS SUBST.	V. IMP. IMPORTAÇÃO	V. ICMS UF REMET.	VALOR DO FCP	VALOR DO PIS	V. TOTAL PRODUTOS					
161,32	6,45	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,32	128,07					
VALOR DO FRETE	VALOR DO SEGURO	DESCONTO	OUTRAS DESPESAS	VALOR TOTAL IPI	V. ICMS UF DEST.	V. TOT. TRIB.	VALOR DA COFINS	V. TOTAL DA NOTA					
18,92	0,00	0,00	0,00	14,33	24,20	0,00	10,68	161,32					
TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS		NOME / RAZÃO SOCIAL		FRETE POR CONTA		CÓDIGO ANT		PLACA DO VEÍCULO					
JADLOG LOGISTICA LTDA		(0) Emitente						UF					
RUA ANITA GARIBALDI 2357		MUNICÍPIO		UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL		CNPJ / CPF					
COLOMBO		JOINVILLE		SC		255526890		04.884.082/0003-05					
QUANTIDADE	ESPECIE	MARCA	NUMERAÇÃO	PESO BRUTO		PESO LÍQUIDO							
1	PIPOQUEIRA POP POPPER	BRITANIA ELETRONICOS		2,910		1,550							
DADOS DOS PRODUTOS / SERVIÇOS													
CÓDIGO PRODUTO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇO	NCM/SH	OCST	CFOP	UN	QUANT	VALOR UNIT	VALOR TOTAL	B.CALC ICMS	VALOR ICMS	VALOR IPI	ALIQ. ICMS	ALIQ. IPI
052551002	PIPOQUEIRA POP POPPER 127V pFCPUFDest=0,00% pICMSUFDest=19,00% pICMSInterPart=100,00% vFCPUFDest=0,00 vICMSUFDest=24,20 vICMSUFRemet=0,00	85167990	100	6108	PC	1,0000	128,0700	128,07	161,32	6,45	14,33	4,00	9,75



* Valor da NF original

R\$ 161,32

Valor da NF corrigido

R\$ 161,74

Em casos de mais de um produto, considerar apenas o valor unitário do aparelho.

✦ VALOR DA NF CORRIGIDO

O cálculo da correção deverá ser feito conforme abaixo:

Banco Central do Brasil: <https://www3.bcb.gov.br/CALCIDADO/publico/exibirFormCorrecaoValores.do?method=exibirFormCorrecaoValores>

- 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>	12/2023
* Data final (MM/AAAA)	06/2024
Valor a ser corrigido	808,14

Metodologia

Corrigir valor

Voltar

Sempre anexar o print do cálculo no caso.

✦ VALOR DA NF CORRIGIDO

O cálculo da correção deverá ser feito conforme abaixo:

Cálculo exato: <https://calculoexato.com.br/parprima.aspx?codMenu=FinanAtualizaIndice>

- 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:

Sempre anexar o print do cálculo no caso.



✦ VALOR DA NF CORRIGIDO

O cálculo da correção deverá ser feito conforme abaixo:

Atualização de um valor por um índice financeiro

Atualização de R\$808,14 de 20-Dezembro-2023 e 30-Junho-2024 pelo índice INPC - Índ. Nac. de Preços ao Consumidor

Valor atualizado: R\$832,27

* Valor da NF original

R\$ 808,14

Valor da NF corrigido

R\$ 832,27



COMO CRIAR DADOS BANCÁRIOS:

Na guia " Solicitação" clicar no campo "Dado bancário" e em seguida "Criar Dado bancário", após preencher os campos basta "Salvar":

* Dado bancário

- **Banco:** Informar o banco de pagamento;
- **Agência:** Preencher a agência;
- **Número da Conta:** Preencher a conta sempre com o hífen e dígito;
- **Tipo de Conta:** Se é corrente, poupança...
- **Conta:** Nome do titular à receber o reembolso;
- **Dado bancário:** Preencher um Ponto (.).

Criar Dado bancário

Informações

1	* Banco	<input type="text" value="237 - Banco Bradesco S.A."/>	5	* Conta	<input type="text" value="Layra Cordeiro"/>
2	* Agência	<input type="text" value="5753"/>	6	* Dado bancário	<input type="text" value="."/>
3	Número da conta	<input type="text" value="7816-6"/>			
4	* Tipo de conta	<input type="text" value="Conta corrente"/>			

**A agência não precisa de dígito, exceto para os bancos:
Banco do Brasil e Bradesco (as vezes)**

✦ CÓDIGO DOS BANCOS:

É possível pesquisar o banco pelo nome, mas em algumas situações possuem mais de uma opção para a mesma instituição, sendo assim é importante localizar o código correto do banco no momento do preenchimento, como exemplo abaixo:

* Banco

bradesco

Q "bradesco" em Instituições bancárias

- 036 - Banco **Bradesco** BBI S.A.
- 204 - Banco **Bradesco** Cartões S.A.
- 237 - Banco **Bradesco** S.A.
- 394 - Banco **Bradesco** Financiamentos S.A.

Códigos dos bancos:	Cod
Banco do Brasil	001
Bradesco	237
Santander	033
Itau	341
Caixa	104
Sicredi	748
Sicoob	756
Banco do estado do Rio Grande do Sul	041
Banco de Brasilia	070

Bancos digitais	Cod
Nubank	260
Inter	077
Banco C6 bank	336
Pag seguro	290
mercado pago	323

✦ CAMPO DE PREENCIMENTO AUTOMÁTICO.

O campo *Dados da integração* é preenchido automaticamente, não é necessário preencher.

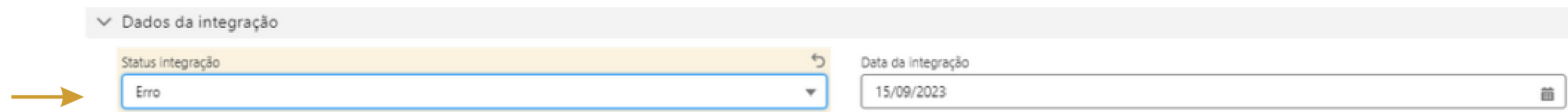
Dados da integração			
Status integração	<input type="text" value="Pendente"/>	Número do MLA	<input type="text"/>
Data da integração	<input type="text"/>	Status Financeiro	<input type="text"/>
URL Comprovante	<input type="text"/>		
Alerta MLA	<input type="text"/>		
Erro da integração	<input type="text"/>		
Erro comprovante	<input type="text"/>		



✦ CAMPO DE PREENCIMENTO AUTOMÁTICO.

O “Status integração” deve ser alterado apenas se após criar o ressarcimento apresentar “Erro” devido a alguma divergência no preenchimento.

Sendo necessário realizar a correção e após alterar para “Pendente”



▼ Dados da integração

Status integração

Erro

Data da integração

15/09/2023



★ TELA FINAL

Após preencher todos os campos e salvar, a tela abaixo irá aparecer para conferir os dados:

▼ Capa da solicitação					
Alçada MLA	Atendimento	/	Pagamento Marketplace	<input type="checkbox"/>	/
Estabelecimento	1	/	Caso	09603912	/
Centro de custo	Assistência técnica	/	ID Ressarcimento	00427448	/
Conta contabil	Acordos judiciais (4300084)	/			
▼ Solicitação					
Conta ressarcimento	Layra Cordeiro	/	Valor da NF original	R\$ 199,90	/
Dado bancário	237 - Banco Bradesco S.A. - Ag: 5753, Cont: 7816-6	/	Valor da NF corrigido	R\$ 210,50	/
Ressarcimento para	Pagamento ao titular da nota	/	Dano moral		/
Tipo de conta	Conta corrente	/	Multa		/
Modo LGR	Correios	/	Custas		/
Tipo de pagamento	Emergencial	/	Honorários		/
Data de vencimento	20/07/2023	/	Valor total ressarcimento	R\$ 210,50	/
Justificativa Complemento		/	Ressarcimento autorizado Financeiro Ecom	<input type="checkbox"/>	/
Classificação de Ressarcimento		/			
Justificativa Totvs	097.149.159-37 - - - Modo LGR: Correios - 09603912 - Pagamento ao titular da nota - - - Troca - LIQUIDIFICADOR - LIQUIDIFICADOR PH1200P 127V - Produto / Peça - Defeito estético - OS: - Ped. Venda: - Valor Danos R\$ 0 - Valor Multa R\$ 0 - Valor Custas R\$ 0 - Valor Honorários R\$ 0 - Valor NF original R\$ 199,9 - Valor NF Corrigida R\$ 210,5 - Valor total R\$ 210,5				
▼ Dados do pagamento					
Número do MLA		/	Status MLA		/
Status Financeiro		/	Data do reembolso	04/08/2023	/
Alerta MLA		/			/
URL Comprovante		/			/



✦ LGR

Sempre preencher a aba LGR, em caso negativo o ressarcimento não será concluído. Selecionar a opção correspondente a forma como o aparelho será devolvido e clicar em "Avançar" e preencher as informações solicitadas:



LGR (0) Produtividade do caso (0) Agendamento visitas (0) Pedidos (0) Comentários do caso (0) Casos relacionados (0)

LGR
Atualize essa lista para visualizar os dados mais atuais

Criar



Criar LGR

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

Cancelar Avançar





Assistência - Preencher os dados conforme abaixo:

- **Posto: Código do Posto;**
- **OS: Número da Ordem de serviço;**
- **Status da devolução: Gerado LGR na OS na OS**

Criar LGR: Assistência técnica

* = Informações obrigatórias

Informações

Posto B & A COMERCIO E ASSIST TEC ESPECIAL	Status da devolução Gerado LGR na OS
OS 000080875022639	Status da Reversa --Nenhum--
Prazo	* Caso 09364684

Tipo de registro
Assistência técnica

Cancelar Salvar e criar Salvar



✦ LGR

Correios- Preencher os dados 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), "Tipo de postagem" (A = Autorização de Postagem), "Prazo" (30), "Valor do produto" (99,90), "Estabelecimento" (empty), "Serviço" (PAC), "Remetente" (CD Britânia Eletrônicos), "Destinatário" (CD Britânia Eletrônicos), "Postagem Reversa" (checkbox), and "Transportadora" (Pesquisar Contas...). Annotations include yellow boxes around "PAC ou Sedex", "Valor unitário do produto", and "CD Britânia Eletrônicos", and yellow arrows pointing to the "Serviço", "Destinatário", and "Salvar" buttons.

✦ LGR

Correios- Preencher os dados conforme abaixo:

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



- 4 E conclua em “Enviar”

Solicitar logística reversa


Clique em enviar para realizar a logística reversa


Enviar



LGR

Caso o LGR tenha sido criado em outro caso, será necessário incluir a informação no campo "Justificativa complemento" no momento da abertura da solicitação.

Justificativa Complemento 

Os reincidente: 000607344007683
LGR gerado no caso ____ 



✦ INTERAÇÃO NA OS

Toda tratativa de ressarcimento ou troca que tenha Ordem de Serviço deve ser realizado a interação na OS sobre a negociação realizada

Interagir na Ordem de Serviço

Mensagem

* Realizado acordo de troca ou reembolso com o consumidor devido a processo no PROCON OU JEC. Iremos gerar o LGR do produto para retomar a fábrica. Em caso de dúvidas, favor entrar em contato. SALES XXXXXXXXXX|

Interação Interna

Transferir para: Selecione

Interagir

- **Em caso de abertura de uma nova OS para gerar LGR, devemos incluir a informação na interação da OS que gerou o atendimento ao consumidor, ou seja, a OS original.**
- **Em caso de reincidência, incluir a interação na OS mais recente, ou seja, a OS que foi finalizada no segundo ou terceiro atendimento.**





INTERAÇÃO NA OS - ABERTURA DE UMA NOVA OS

Ao realizar a abertura de uma OS para gerar LGR , irá incluir a interação **na nova OS e na OS que gerou o atendimento com o consumidor**. Nesta OS que gerou o atendimento ao consumidor, irá informar que realizou a abertura de uma nova OS e explicando a negociação realizada.

Exemplo:



INTERAÇÃO NA OS - ABERTURA DE UMA NOVA OS

1

Posto				
2105024 - GAMBARU PRESTADOR DE SERVICOS ELETRONICOS LTDA				
OS Fabricante	Datas da OS			
002105024003361 CONSUMIDOR Philco	DATA DE ENTRADA DO PRODUTO NO POSTO	28/02/2024	DIGITAÇÃO	04/03/2024
	DATA DE RETIRADA DO PRODUTO PELO CONSUMIDOR	27/03/2024	Finalizada	27/03/2024
	Data da NF	10/03/2023	Fechado em	28 dias
	Consertado	27/03/2024 09:49		
FINALIZADA				

Interagir na Ordem de Serviço

Mensagem

Realizo a abertura e a exclusão da OS 002105024003695 para gerar a devolução do aparelho a fabrica, devido ao processo no Procon ou Juizado no qual realizamos acordo de ressarcimento/troca. Caso 123456.

Interação Interna

Transferir para:

2

Atenção

Ordem de serviço com número de série 0480063831V143A Recidente. Ordem de Serviço anterior » 002105024003361

OS Recidente com mesmo número de série (MESMO POSTO)

Tipo Atendimento: Balcao

ORDEM DE SERVIÇO EXCLUÍDA ADMIN EXCLUSÃO: MIRIAN.ARAUJO
DATA EXCLUSÃO: 26/04/2024

Ressarcimento Financeiro

Responsável	Data
Mirian Farias De Araujo - SAC	26/04/2024

OBS: OS: 002105024003695 PROTOCOLO: 10454595 CONSUMIDOR: ODAIR DE SOUZA DUARTE MOTIVO: Consumidor será atendido com ressarcimento.

Posto		OS ADMIN		
2105024 - GAMBARU PRESTADOR DE SERVICOS ELETRONICOS LTDA		mirian.araujo		
OS Fabricante	Datas da OS			
002105024003695 CONSUMIDOR Philco	DATA DE ENTRADA DO PRODUTO NO POSTO	28/02/2024	DIGITAÇÃO	26/04/2024
	DATA DE RETIRADA DO PRODUTO PELO CONSUMIDOR	26/04/2024	Finalizada	26/04/2024
	Data da NF	10/03/2023	Fechado em	58 dias
	Consertado	26/04/2024 09:20		
OS CANCELADA				




Termo De Aceite - Lei Geral De Proteção De Dados

Realizo a abertura e a exclusão da OS 002105024003695 para gerar a devolução do aparelho a fabrica, devido ao processo no Procon ou Juizado no qual realizamos acordo de ressarcimento/troca. Caso 123456.

✦ GERANDO LGR NA OS

Após realizar a solicitação de ressarcimento, será necessário gerar o LGR na OS como ressarcimento, conforme abaixo:

1 Ao pesquisar a OS, clicar em “Trocar”

MARCA ▼	PRODUTO ▼	TIPO DE ATENDIMENTO ▼	AÇÕES ▼		
Philco	055401028ATB - ESCOV	Balcao	 Trocar ↗	 Alterar ↗	 Consultar ↗



GERANDO LGR NA OS

Após realizar a solicitação de ressarcimento, será necessário gerar o LGR na OS como ressarcimento, conforme abaixo:

2 Preencher os campos conforme abaixo e concluir em “Efetuar a troca”

Trocar Produto em Garantia
Informações do Produto para Troca

Produto da OS: [055401028ATB] ESCOVA ROTATIVA BEAUTY SHINE PEC07R 127V V.B
Posto: H & E MOREIRA COMERCIO LTDA
N° OS: [000022729005212](#)
Responsável: qualidadesac

Marca do Produto
Philco

Família do Produto
Escovas

Número de Registro
09005869

Trocar pelo produto/Ressarc.:
RESSARCIMENTO FINANCEIRO

Causa da Troca/Ressarcimento
01 - Falta de peças

Observação para nota fiscal
OS:
Caso:
Consumidor:
Motivo: Consumidor será atendido com reembolso

Referência	Peça	Qtde	
<input checked="" type="checkbox"/>	768281	RESISTENCIA 127V ESC ROTATIVA SPIN BRUSH PEC04V	1
<input checked="" type="checkbox"/>	768315	GABINETE SUP PLAST ESC ROT BEAUTY SHINE PEC07R	1

↑ Se o motivo da troca foi peça, selecione a peça que originou a troca
Em caso de troca TODAS as peças acima serão canceladas

Setor Responsável

Revenda
 Carteira
 SAC
 Procon
 SAP
 Suporte Técnico

Situação do Atendimento

Produto em garantia
 Faturado 50%
 Faturado 100%

Destino

Direto ao Consumidor
 Para o Posto

Gerar pedido

Modalidade de Transporte

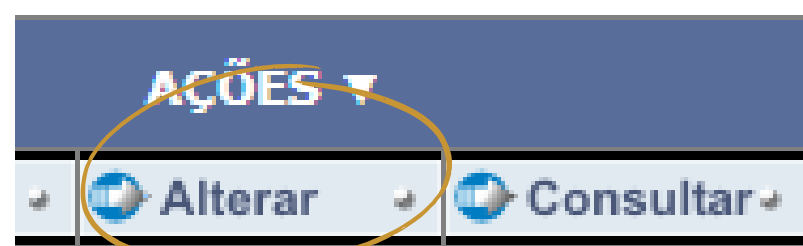
RI Urgente
 RI Normal

Efetuar Troca

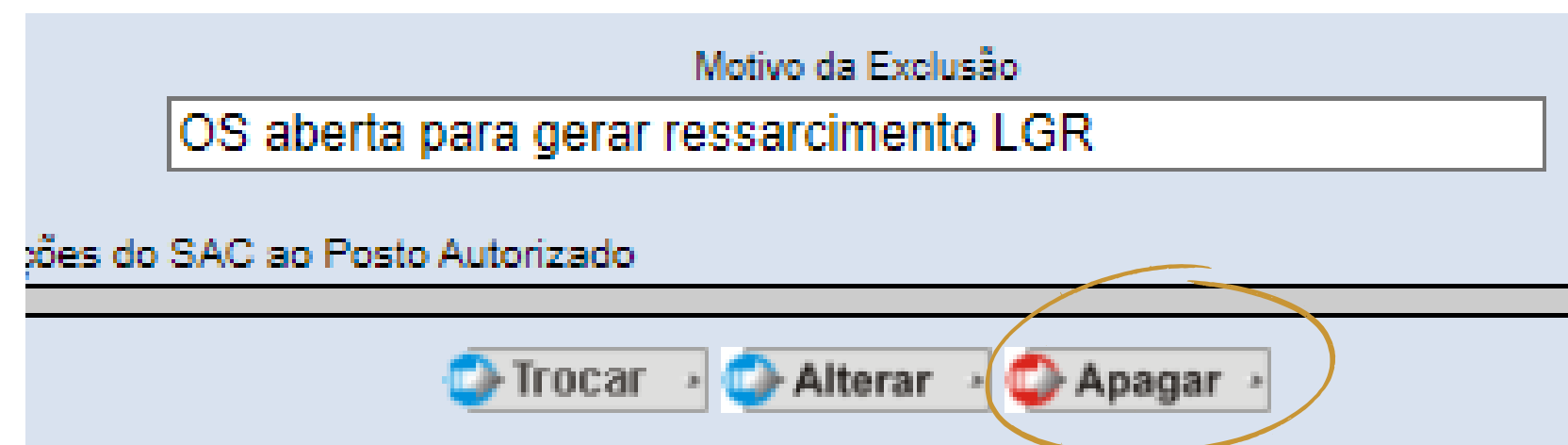
GERANDO LGR NA OS

Caso a OS esteja finalizada, primeiro tente reabri-la, caso já possua extrato será necessário abrir uma nova ordem de serviço, anexar a Nota fiscal e realizar o processo anterior, e após cancelar a OS.

1 No campo “Alterar”



2 Preencher o motivo da exclusão e concluir em “Apagar”





GERANDO LGR NA OS

Caso a OS esteja finalizada, será necessário abrir uma nova ordem de serviço anexar a Nota fiscal e realizar o processo anterior, e após cancelar a OS.

- 3 Após atualize a ordem de serviço e irá aparecer a seguinte informação:

Tipo Atendimento	Balcao
ORDEM DE SERVIÇO EXCLUÍDA	ADMIN EXCLUSÃO: DATA EXCLUSÃO:04/07/2023
Ressarcimento Financeiro	





GERANDO LGR NA OS

Caso a OS esteja finalizada, será necessário abrir uma nova ordem de serviço anexar a Nota fiscal e realizar o processo anterior, e após cancelar a OS.

- 3 Após atualize a ordem de serviço e irá aparecer a seguinte informação:

Tipo Atendimento	Balcao
ORDEM DE SERVIÇO EXCLUÍDA	ADMIN EXCLUSÃO: DATA EXCLUSÃO:04/07/2023
Ressarcimento Financeiro	



✦ DIRECIONANDO PARA À EQUIPE MLA

Mudar o Status do caso para acompanhamento e alterar o proprietário para Comp MLA.



Alterar proprietário do Caso

Comp MLA

Enviar email de notificação

Comp MLA também será proprietário desses registros relacionados a 09510493 que pertencem a você.

- Notas e anexos
- Atividades abertas

Cancelar Alterar proprietário





DADOS DIVERGENTES

Em casos de divergências no caso, a equipe do MLA irá criar uma tarefa com o motivo da divergência e irá direcionar ao responsável para realizar a correção.

- **MLA Valores divergentes;**
- **MLA INPC calculado com valor/data incorreta;**
- **MLA Minuta do produto lançado incorreto;**
- **MLA Pagamento em conta de terceiro e sem procuração ou documento para conferir assinatura;**
- **MLA Conta contábil/Centro de custos/Estabelecimento divergentes;**
- **MLA Classificação do atendimento incorreta;**
- **MLA Sem LGR.**



✦ DADOS DIVERGENTES

Após o assistente corrigir/ incluir os dados faltantes, o assistente deverá criar uma nova tarefa com a classificação "Reprocessar Pagamento" e atribuir à fila do MLA.



▼ Informações da tarefa	
Referente a SAC	Atribuído a MLA
Classificação Reprocessar Pagamento	Data de vencimento 07/08/2023 ⓘ
Status Aberto	Relativo a 09640490
Status do prazo Fora do prazo	
▼ Informações de descrição	
Comentários Cálculo da variação do índice INPC corrigido.	



O Proprietário do caso permanecerá "Comp MLA"



✦ DADOS DIVERGENTES

Após o envio da tarefa para o “Reprocessar o Pagamento” o responsável por realizar a correção no sistema de pagamento, irá descrever a informação no **“COMENTÁRIOS DO CASO”** com a data do pagamento do novo agendamento

 **Comentários do caso (3+)** 

 [Maria Fernanda](#) 

Público:

Data de criação: 20/09/2023 16:44

Comentário: Solicitação de reprocessamento MLA 10018068 para 25/09



✦ STATUS DO FINANCEIRO

É utilizado o status do financeiro para identificar qual a situação do pagamento, segue abaixo os tipos de status e o que fazer em cada situação:

- **Estornado:** iremos abrir um novo objeto de ressarcimento.
- **Recusado:** iremos realizar a correção dos dados no sistema e abrir uma tarefa com a informação corrigida para reprocessar o pagamento.
- **Efetuada:** Pagamento integrado.

Dados do pagamento

Número do MLA	Status MLA
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Status Financeiro	Data do reembolso
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Alerta MLA	
<input type="text"/>	
URL Comprovante	
<input type="text"/>	



✦ STATUS DO FINANCEIRO

É utilizado o status do financeiro para identificar qual a situação do pagamento, segue abaixo os tipos de status

- **Rejeitado:** é quando precisamos realizar a correção de algum ponto no sistema que não está de acordo com a política de atendimento e enviar para reprocessar.
- **Pendente:** é quando o MLA será integrado para envio a aprovação.
- **Em Aprovação:** Aguardando aprovação do MLA.
- **Integrado:** Pagamento aprovado.

Dados do pagamento

Número do MLA	Status MLA
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Status Financeiro	Data do reembolso
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Alerta MLA	
<input type="text"/>	
URL Comprovante	
<input type="text"/>	





PAGAMENTO ESTORNADO

Em caso de estorno de pagamento o assistente deverá conferir o preenchimento dos dados, e se necessário confirmar com o consumidor os dados novamente. O consumidor poderá encaminhar um print da internet banking com os dados no aplicativo.

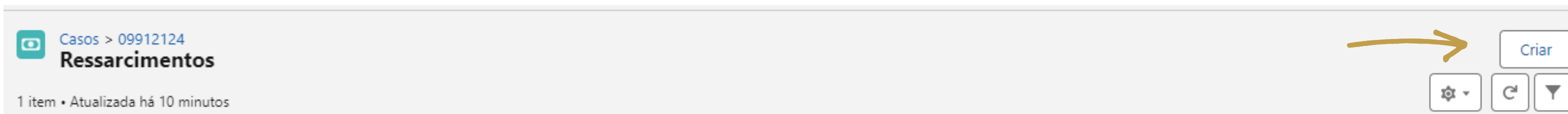
▼ Dados do pagamento	
Número do MLA 10020762	Status MLA Integrado
Status Financeiro Pgto Estornado em 27/11/23	Data do reembolso





PAGAMENTO ESTORNADO

Após realizar a confirmação dos dados será necessário criar um novo objeto de ressarcimento e realizar o preenchimento das informações novamente no mesmo caso.



Casos > 09912124
Ressarcimentos

1 item • Atualizada há 10 minutos

Criar

⚙️ ↻ 🔍



★ PROCURAÇÃO

Para que ocorra o pagamento na conta de um terceiro a assinatura da procuração, deve ser a mesma da assinatura do RG para que o pagamento seja aprovado.

Autorização de pagamento conta terceiros

Eu, _____
(Nome de reclamante)

CPF/MF sob n° _____, residente na cidade _____

Endereço _____

_____, venho
através desta, autorizar que o ressarcimento referente ao produto _____
seja realizado em nome do Sr. (a) _____

inscrito no CPF/MF sob o n° _____ e titular dos dados
bancários abaixo:
Banco _____ Agência _____ Conta _____

Tipo de conta _____

_____ de _____ de 200_____

assinatura do titular da nota fiscal



**O consumidor titular da nota fiscal,
deverá preencher a mão e enviar
uma cópia assinada do documento e
RG**



✦ EXTRAJUDICIAL

Todas as solicitações de envio de extrajudicial deverão ser realizadas via tarefa do Salesforce.

Campos a serem preenchidos:

Referente a: ODC

Atribuído a: Nicole Setra Pereira

Classificação: Envio extrajudicial

Data de vencimento: Dia seguinte a solicitação (prazo é de 24 horas).

Comentários: Favor, realizar o envio do documento em anexo para assinatura.

E-mail de destino xxxx@xxx.com

▼ Informações da tarefa	
Referente a ODC	Atribuído a Nicole Setra Pereira
Classificação Envio Extrajudicial	Data de vencimento 26/09/2024
Status Aberto	Relativo a 10923848
Status do prazo Dentro do prazo	Conjunto de lembretes 26/09/2024 08:00
▼ Informações de descrição	
Comentários	
Observação da tarefa Favor realizar o envio do documento em anexo para assinatura, E-mail de destino: xxxx@xxx.com.br	

Não serão mais aceitas solicitações via e-mail ou teams.



OBSERVAÇÕES

- **Antes de concluir a solicitação de ressarcimento, sempre incluir todos os dados necessários ao caso, como: Nota fiscal, procuração (se necessário), print da correção do valor e entre outras informações pertinentes ao caso. Para a equipe premium será necessário incluir também a minuta.**
- **A nota fiscal de compra deve conter a chave de acesso ou Código QR. A descrição do produto na Nota fiscal sempre deve possuir a marca do produto ou o modelo para que possamos identificar que trata-se de um produto da nossa marca.**
- **Em casos que o pagamento não seja ao titular da nota fiscal, o consumidor deverá apresentar a procuração, um documento do titular da nota fiscal autorizando o pagamento na conta de terceiros, junto com a procuração deve ser anexado a foto do documento do titular.**





OBSERVAÇÕES

- **Se a Nota fiscal estiver em nome de pessoa jurídica (CNPJ), o ressarcimento só poderá ser realizado ao dono ou aos sócios da empresa, o responsável precisará encaminhar o contrato social para validar o seu vínculo com a empresa.**
- **Se ocorrer a solicitação do consumidor para pagamento da instalação em casos de ar-condicionado poderemos verificar a possibilidade do reembolso desse custo, porém será necessário que o consumidor apresente o comprovante de instalação e o valor da instalação seja inferior a R\$700,00.**





REFORÇANDO

Esta atividade demanda atenção redobrada por se tratar de um atendimento delicado e envolver valores da empresa.

Os ressarcimentos passam pela gestão da nossa área até a diretoria de nossa empresa, portanto é importantíssimo encaminhar os valores e dados corretamente, em algumas situações o erro pode ser tão crítico a ponto de gerar advertência.

Portanto, reforçamos com vocês e pedimos por gentileza que sempre revisem o que estão mandando, principalmente valores.





DÚVIDAS?

