



CADASTRO DE PEDIDOS



Garantias

- **Acessórios garantia de 90 dias;**
- **Os controles das linhas AV, Split, Refrigeração e Informática possuem 180 dias de garantia.**
- **Os controles remotos de televisores possuem garantia de 360 dias.**

Exceções:

- **Baterias do Smartphone HIT P8 possuem garantia de 360 dias;**
- **A jarra de vidro da cafeteira, é enviada mesmo se constatado mau uso (o envio será feito no prazo de 90 dias de garantia).**



✦ Envio de peça em garantia ao consumidor

1ª Situação: Acessório danificado na garantia (90 dias):

- **Realizar o checklist;**
- **Solicitar o número de série e localizar o código da peça na lista básica.**
- **Verificar através do Consulta At se a peça possui saldo.**
- **Se o saldo for positivo, verificar o valor da peça na guia Consulta de preço, levando em consideração a tabela abaixo:**

Estados	Tabelas para pedidos em garantia
AC-AL-AM-AP-BA-CE-DF-ES-GO-MA-MT-MS-PA-PB-PE-PI-RN-RO-RR-SE-TO	GA_PÇ7
MG-PR-RS-RJ-SP-SC	GA_PÇ12

✦ Envio de peça em garantia ao consumidor

2ª Situação: Acessório não acompanhou o produto ou chegou danificado (30 dias):

- **Realizar o checklist apropriado;**
- **Solicitar o número de série e localizar o código da peça na lista básica.**
- **Verificar através do Consulta At se a peça possui saldo.**
- **Se o saldo for positivo, verificar o valor da peça na guia Consulta de preço, levando em consideração a tabela de preço;**

Estados	Tabelas para pedidos em garantia
AC-AL-AM-AP-BA-CE-DF-ES-GO-MA-MT-MS-PA-PB-PE-PI-RN-RO-RR-SE-TO	GA_PÇ7
MG-PR-RS-RJ-SP-SC	GA_PÇ12

✦ Envio de peça em garantia ao consumidor

→ **Se o valor da peça for inferior a R\$15:**

- **Deixe o caso com o status "Análise" para fila "Cadastro de pedidos - peça"; (O consumidor não terá retorno, apenas deverá ser orientado a aguardar o prazo de 15 a 20 dias úteis para entrega.)**

→ **Se o valor da peça for superior a R\$15: Solicitar a foto da nota fiscal através de e-mail, conforme o artigo "Solicitação de Fotos – Documentos – Notas Fiscais". A equipe de cadastro de pedidos encaminhará um e-mail deixando ciente do envio.**

O caso deve ficar com o status "Aguardando upload de arquivo" para fila "Cadastro de pedidos - peça".



Envio de peça em garantia ao consumidor

→ **Se o saldo da peça for negativo:**

- **Consulte a Lista Negra, se houver previsão, solicite que o consumidor nos contate um dia útil após a data prevista do saldo e conclua a manifestação.**
- **Se houver de >para, solicitar o envio da peça. Mude o status do caso para "Análise" e coloque na fila "Cadastro de pedidos - peça".**
- **Se não houver informações sobre a peça ou estiver fora de linha, solicitar que o consumidor envie foto da NF e NS através de e-mail conforme procedimento " Solicitação de Fotos – Documentos – Notas Fiscais", e coloque o proprietário "Equipe Backoffice".**

✦ Envio de peça em garantia ao consumidor

Antes de cadastrar um pedido verificar:

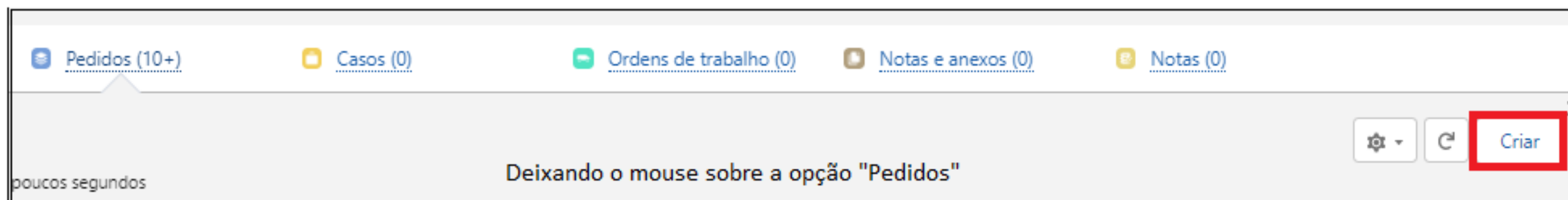
- **Cadastro do consumidor (endereço não pode exceder 40 caracteres)**
- **Registros de informações no caso;**
- **Consultar saldo;**

Se encontrar divergências, registrar o complemento no caso e corrigir as informações.

Não devemos encaminhar ao consumidor peças que necessitam de intervenção Técnica.

✦ 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

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.

Evidências do motivo: Preencher "Envio de peça danificada em garantia"

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

- Nome da conta:** A dropdown menu showing "Conta do Consumidor".
- Caso:** A dropdown menu showing "02181543".
- Código ERP:** A text input field containing "2181543".
- Tipo do envio do pedido:** A dropdown menu showing "Garantia".
- Data de início do pedido:** A date picker field showing "23/03/2023".
- Status:** A dropdown menu showing "Pendente".
- Evidências do motivo:** A large text area for providing details.

Other visible fields include:

- Canal de Venda
- Valor do frete
- Número de parcelas
- Plataforma (dropdown showing "-- Nenhum --")
- Transportadora (search field)

Cancelar

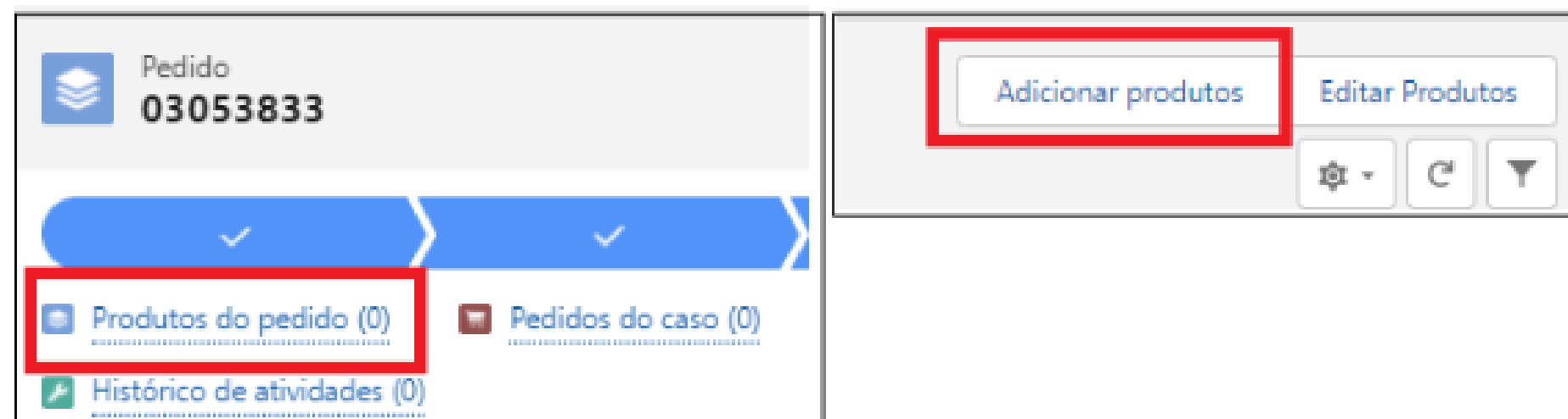
Salvar e criar

Salvar

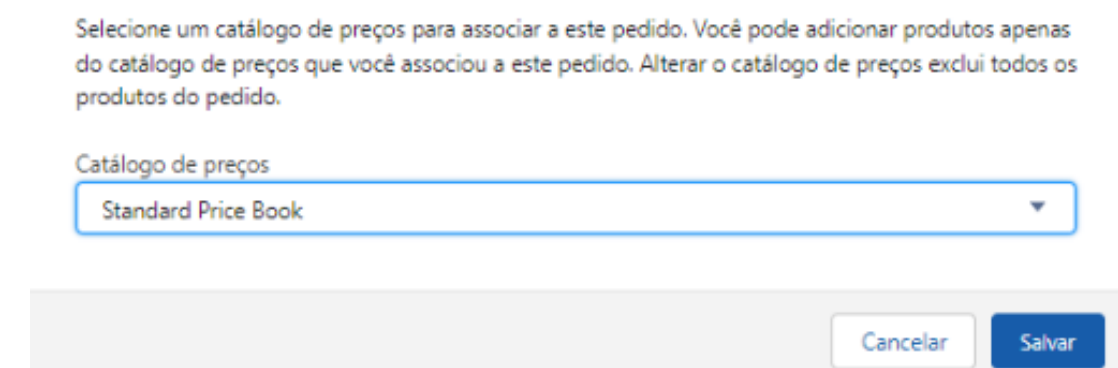
Salve somente após todas as informações serem preenchidas.

✦ Cadastro do pedido - Peças

- 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

- 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. E na conclusão o número do pedido.

Resultado da manifestação

Envio de peça ao consumidor

Tipo do diverso

Conclusão SAC

Pedido cadastrado 10010412ATG.



✦ Envio de e-mail

- **Em casos de peças acima de R\$15 será necessário encaminhar um e-mail ao consumidor deixando ciente do envio da peça.**
- **Na pasta> Orientações ao Consumidor, selecione o modelo de e-mail: Envio de peça em garantia.**

Assunto

Envio de peça em garantia

Papel timbrado aprimorado

Valor HTML

Olá, {{{Recipient.Name}}}

Referente sua notificação no Fale Conosco, pensando na sua segurança, informamos que poderemos solicitar alguns de seus dados pessoais, como por exemplo: NOME, CELULAR, CPF, ENDEREÇO, DADOS BANCÁRIOS, se necessários para o atendimento da sua demanda.

Informamos que cadastramos o envio da peça solicitada, o prazo de entrega será de 15 à 20 dias úteis.

Atenciosamente,
Atendimento ao consumidor

Troca do produto com envio ao PA

- **A Equipe de Cadastro de pedidos deverá realizar o cadastro do pedido ao posto autorizado, apenas se a Ordem de serviço estiver aberta.**
- **Se necessário o cadastro de pedidos avulsos, para envio de duas unidades de Ar condicionado (interna e externa) ou mais de um produto, será necessário direcionar o caso à equipe backoffice.**
- **Em casos de Ordens de serviço que possuem o tipo de atendimento “E-ticket” direcionar à equipe backoffice, pois o envio do produto de troca será encaminhado direto à residência.**

✦ Troca do produto com envio ao PA

Antes de cadastrar um pedido de troca verificar:

- **Registros de informações no caso;**
- **Consultar saldo do produto;**
- **Em casos de cadastro de pedido de troca, confirmar se a OS encontra-se aberta, se negativo a tratativa deverá ser realizada pela “Equipe Backoffice”**
- **E confirmar se o posto autorizado não está bloqueado.**

Casos de envio de Brinde e troca pela Nota fiscal são direcionados à “Equipe backoffice”. Se encontrar divergências, registrar o complemento de dados.

O que é a troca pela nota fiscal?

A 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, desde que esteja dentro do valor unitário do produto comprado, não levando em consideração o valor do frete, garantia estendida ou quaisquer outros descontos.



Como ofertar a troca pela nota fiscal?

Deve ser questionado ao consumidor se há interesse em algum produto da mesma, ou outra linha.

Sempre orientamos que o consumidor consulte os produtos de seu interesse em nossos sites oficiais (www.philco.com.br e www.britania.com.br).

Os produtos escolhidos podem ser da mesma ou de outras linhas e o envio deve ser realizado ao posto autorizado.

Não devemos indicar o site Eletroclub e sites de revendas. O consumidor não poderá escolher produtos de saldão e outlet.



Como ofertar a troca pela nota fiscal?

Deve ser questionado ao consumidor se há interesse em algum produto da mesma, ou outra linha.

Sempre orientamos que o consumidor consulte os produtos de seu interesse em nossos sites oficiais (www.philco.com.br e www.britania.com.br).

Os produtos escolhidos podem ser da mesma ou de outras linhas e o envio deve ser realizado ao posto autorizado.

Não devemos indicar o site Eletroclub e sites de revendas. O consumidor não poderá escolher produtos de saldão e outlet.



Troca do produto com envio ao PA

Em caso afirmativo, anote na sua descrição qual o produto que ele tem interesse (Modelo, cor, voltagem e valor).

Se no momento do atendimento, não souber quais produtos deseja, oriente que escolha até 5 opções de aparelhos desde que a soma do valor total não ultrapasse o valor pago unitariamente em seu produto, menos os descontos (caso haja).

Deixe o caso com status em "análise" para "Equipe BackOffice", e oriente o consumidor a aguardar. Na falta de saldo dos produtos escolhidos pelo consumidor, o BKO fará contato para negociação.

Troca do produto com envio ao PA

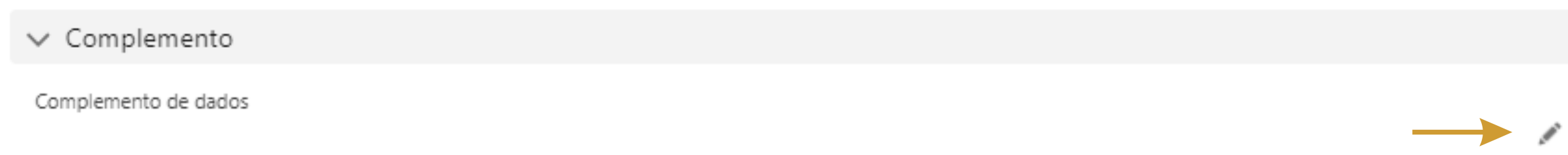
Consultar saldo do produto: Sempre considerar saldos com a nomenclatura abaixo e nos Estabelecimentos 15 e 22:

- **AAT - acima de 10 unidades (para peças e produtos na base 15)**
- **EX1 - acima de 10 unidades (para produtos)**
- **EX2 - acima de 10 unidades (para produtos)**
- **EX3 - acima de 10 unidades (para produtos)**
- **AT2 - acima de 10 unidades (para produtos na base 15)**
- **AJV - acima de 10 unidades (para produtos na base 15)**
- **CE1 - acima de 10 unidades (para produtos na base 15)**
- **CE2 - acima de 10 unidades (para produtos na base 15)**
- **CE3 - acima de 10 unidades (para produtos na base 15)**
- **PK1 - acima de 10 unidades (para produtos na base 15)**
- **PK3 - acima de 10 unidades (para produtos na base 15)**

✦ Complemento de dados

Quando encontrado divergências de registro e/ou procedimento no caso a ser atendido, registre um Complemento de Dados conforme abaixo:

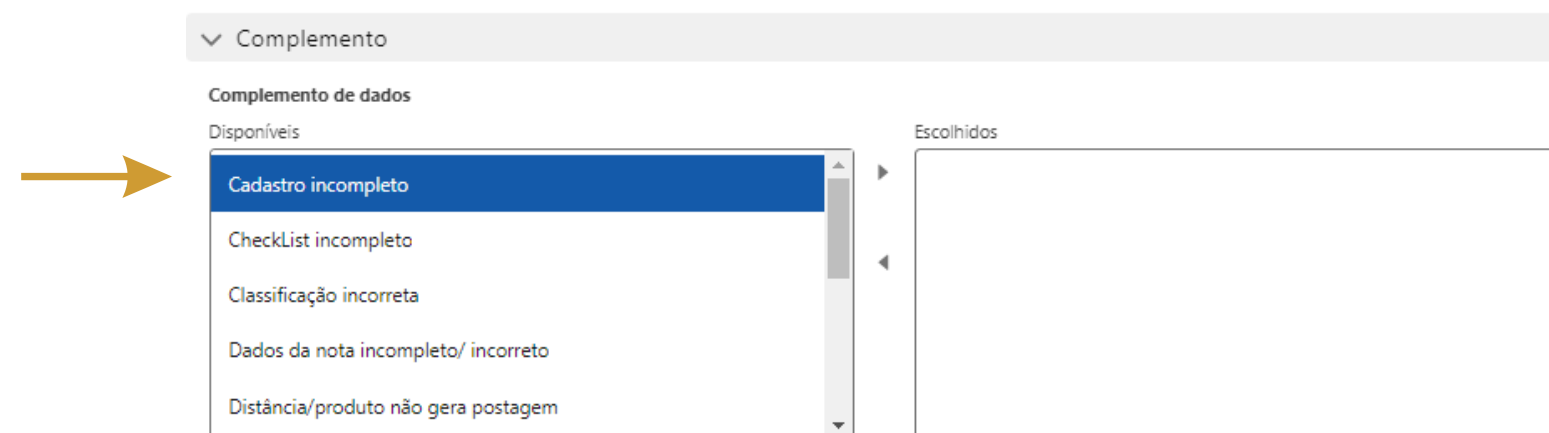
- 1 **No Campo Complemento de dados, pressione a ferramenta (Lápis) para editar:**



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

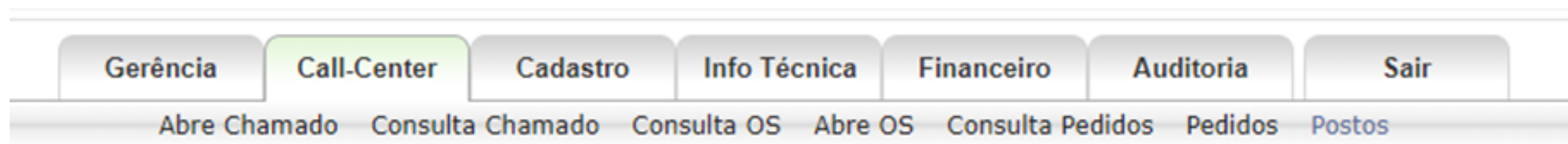
Seguir os passos abaixo:

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

The screenshot displays a software interface for selecting data complements. At the top, there is a dropdown menu labeled 'Complemento' with a downward arrow. Below it, a yellow header bar contains the text 'Complemento de dados' and a refresh icon. The main area is divided into two columns: 'Disponíveis' on the left and 'Escolhidos' on the right. The 'Disponíveis' list includes: 'CheckList incompleto', 'Classificação incorreta', 'Dados da nota incompleto/ incorreto', 'Distância/produto não gera postagem', and 'Família/produto incorreto'. The 'Escolhidos' list contains 'Cadastro incompleto', which is highlighted with a yellow arrow pointing to it from the right. Below the lists, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Salvar'. A yellow arrow points from the 'Salvar' button up to the 'Cadastro incompleto' item in the 'Escolhidos' list. At the bottom of the interface, there is another dropdown menu labeled 'Dado de ressarcimento'.

✦ 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 direcionar a “Equipe Backoffice” para continuidade da tratativa.

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 "Alterar".**

OS	AB	DC	C / R	NOME POSTO	CIDADE	ESTADO	CONSUMIDOR/REVENDA	TELEFONE	MARCA	PRODUTO	TIPO DE ATENDIMENTO	AÇÕES
000433170000505	19/05		CONS	THK ELETRONICOS	CURITIBA	PR	ELI DIVINO PERE	..(41)9801-1216	Philco	..058253004ATA - SMART	Balcao	Trocar Alterar
000433170000350	02/03	05/03	CONS	THK ELETRONICOS	CURITIBA	PR	ELI DIVINO PERE	..(41)9801-1216	Philco	..058253004ATA - SMART	Balcao	Trocar
000433170000085	20/10	20/10	CONS	THK ELETRONICOS	CURITIBA	PR	ELI DIVINO PERE	..(41)9801-1216	Philco	..058253004ATA - SMART	Balcao	Trocar

- 2 **Deslize até o final da tela e insira a informação abaixo no campo "Adicionar Orientação do SAC ao Posto Autorizado".**

Adicionar Orientação do SAC ao Posto Autorizado

Consumidor será atendido com troca para o Posto.
Caso: 00945678
OS: 000098673456
Consumidor: JOÃO DA SILVA COSTA

Motivo da Exclusão

Histórico de Orientações do SAC ao Posto Autorizado

✦ Cadastro de pedido - Troca

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

OS	AB	DC	C / R	NOME POSTO	CIDADE	ESTADO	CONSUMIDOR/REVENDA	TELEFONE	MARCA	PRODUTO	TIPO DE ATENDIMENTO	AÇÕES
000433170000505	19/05			THK ELETRONICOS	CURITIBA	PR	ELI DIVINO PERE	(41)9801-1216	Philco	058253004ATA - SMART	Balcao	Trocar Alterar
000433170000350	02/03	05/03		THK ELETRONICOS	CURITIBA	PR	ELI DIVINO PERE	(41)9801-1216	Philco	058253004ATA - SMART	Balcao	Trocar
000433170000085	20/10	20/10		THK ELETRONICOS	CURITIBA	PR	ELI DIVINO PERE	(41)9801-1216	Philco	058253004ATA - SMART	Balcao	Trocar

<< Anterior Próxima >>

Resultados de 1 a 3 do total de 3 Registros (Página 1 de 1)

Parâmetros de Pesquisa		
Número da OS	Número de Série	NF. Compra
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
CPF/CNPJ Consumidor		
232.406.529-00		
Tipo de OS	Status da OS	
Todas	<input type="text"/>	
Tipo de Atendimento		
<input type="text"/>		
<input type="button" value="Pesquisar"/>		

✦ 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
Informações do Produto para Troca

Produto da OS: [066303023ATA] CORTADOR DE CABELOS CERAMIC PLUS BIV
Posto: SOUZA AVILA & PORTELLES LTDA
Nº OS: [000083123003183](#)
Responsável: Administrativo

Marca do Produto

Família do Produto

Trocar pelo produto/Ressarc.:

Causa da Troca/Ressarcimento

Observação para nota fiscal

Número do caso
Número de Registro

Preencher conforme o motivo

Sempre pesquisar o produto pelo código comercial e não pela descrição do modelo.

✦ 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**
- **Selecione a opção "Gerar pedido"**
- **Modalidade de Transporte: RI Normal**

E conclua em "Efetuar troca"

Informações Adicionais

	Referência	Peça	Qtde
<input checked="" type="checkbox"/>	760105	MOTOR CC 3.7V 1W MONT FF2805A-23100	1
<input type="checkbox"/>	760104	PCI COM BATERIA 3.7V 500mAh CORT CAB CERAMIC PLUS	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

Modalidade de Transporte

RI Urgente
 RI Normal

Gerar pedido

✦ Cadastro do pedido - Troca

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

Conclusão			
Tipo do diverso	<input type="text" value="-- Nenhum --"/>	Resultado da manifestação	<input type="text" value="Concluído com troca ao PA"/>
Classificação	<input type="text" value="Tratado SAC"/>		
Conclusão SAC	<input type="text" value="TROCA CADASTRADA NA OS XXXXXXXXXXXX."/>		

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



DÚVIDAS?

