



# POSTO BRITÂNIA



## **Posto Britânia**

**Para os produtos que não possuem atendimento disponível em nossos postos autorizados, seguiremos com o procedimento de atendimento Posto Britânia.**

**Nessas situações iremos analisar cada reclamação e situação de forma detalhada antes de prosseguir com a tratativa. Por isso é de extrema importância a análise de fotos, vídeos e um checklist completo do defeito para que possamos atender o consumidor da forma adequada.**



# ✦ Produtos atendidos

Os produtos atendidos nessa classificação são:

- Smartwatch;
- Copo térmico;
- Linha Définitive;
- Teclado gamer;
- Mouse gamer;
- Celulares: BCE01, BCE03, PCE01, PCE02.
- Fone de ouvido



# ✦ Smartwatch

**Modelos PSW01P , PSW01RG**

## **Funções:**

- **Bateria de Ion Lítio 220 mAh;**
- **Autonomia da bateria de 15 dias (em modo standby);**
- **8 Modos esporte;**
- **Frequência cardíaca;**
- **Oxímetro;**
- **Pressão Arterial ;**
- **Contagem Calorias e passos;**
- **Lanterna;**
- **Monitoramento de sono;**
- **Controle da câmera do celular;**
- **Controle da música do Smartphone;**
- **Monitoramento tempo.**



# ✦ Smartwatch

## Modelo PSW02PM

### Funções:

- **Bateria de Ion Lítio 300 mAh;**
- **Autonomia da bateria de 15 dias (em modo standby);**
- **10 Modos esporte;**
- **Frequência cardíaca;**
- **Pressão Arterial ;**
- **Contagem Calorias e passos;**
- **Monitoramento de sono ;**
- **Controle da câmera do celular;**
- **Controle da música do Smartphone;**
- **Monitoramento de período menstrual e gravidez.**



# ✦ Smartwatch



# **Smartwatch**

## **Checklist obrigatório para todos os defeitos**

- **Houve queda ou batida?**
- **Utilizou o produto em piscinas, praias, lagos, rios e mares?**
- **Utilizou o produto durante o banho?**
- **O aparelho teve contato com chuva constante, umidade ou líquidos?**
- **O aparelho foi testado em outra fonte de carga?**
- **O cabo de carregamento se adapta corretamente aos contatos de carregamento do aparelho?**
- **O cabo de carregamento está quebrado ou danificado?**
- **O aplicativo está atualizado?**
- **Realizou o processo de remoção do dispositivo (aplicativo)?**
- **Há quanto tempo o produto está apresentando o defeito?**

# ✦ Copo térmico

**PTH01B/ PTH01P e BTH01VD**

- **Capacidade de 475ml;**
- **Isolação térmica a vácuo e com dupla camada de metal;**
- **Preservação térmica de até 5 horas para bebidas geladas e 2 horas para bebidas quentes;**
- **Mantém gelo por até 20 horas;**
- **Abridor de garrafas em aço inoxidável;**
- **Pode ser lavado em máquinas lava louças.**



# **Copo térmico**

## **Checklist - Realizar o checklist de acordo com o defeito mencionado**

- **Copo suando ou bebida esfriando rapidamente**
  - 1. Houve queda, impacto, ou amassamento do produto?**
  - 2. A falha ocorre desde o primeiro uso?**
  - 3. Peça que o consumidor realize um teste, colocando água fervendo no copo e sentindo se a temperatura da água passa rapidamente para a parte externa.**
    - Se sim: prosseguir com o procedimento de atendimento posto britânia;**
    - Se não: Orientar as dicas para manter a performance do aparelho conforme artigo.**
  
- **Vazamento de líquido pela tampa**
  - 1. Encaixou o anel de vedação corretamente na tampa?**
    - Se sim, siga com o envio de uma nova tampa (Se estiver dentro de 90 dias)**
    - Se não, oriente que encaixe devidamente o anel de vedação na tampa.**

# ✦ Linha Définitive

## Panelas e frigideiras

- **Cabo de baquelite emborrachado resistente ao calor;**
- **Material base da Panela em Alumínio;**
- **Revestimento antiaderente "Redstone" ;**
- **Pode ser utilizado em queimadores elétricos, a gás, radiante, indução e vitrocerâmicos;**
- **Garantia de 90 dias para defeitos funcionais.**



# **Linha Définitive**

## **Checklist - Realizar o checklist de acordo com o defeito mencionado**

- **A garantia é para defeitos de fabricação; desde que sejam usados de acordo com o manual de instruções e não cobre desgaste naturais do produto ou uso incorreto.**
- **Reclamações como: Panela não aquece no fogão de indução; Panela emitindo ruído no fogão de indução; Antiaderente riscado; Cabo Derretido/Queimado/ Frouxo e Cabo emborrachado descascando não são considerados defeitos funcionais.**
- **Para reclamações como: Antiaderente queimado/ perdendo a cor; Alimento grudando será necessário orientar as instruções de uso conforme artigo Checklist - Linha Définitive (Painéis e Frigideiras).**
- **Caso o consumidor esteja crítico e informar que realizou todos os processos corretamente e o produto estiver dentro dos 90 dias, será necessário a análise das fotos para melhor análise.**

# ✦ Teclado gamer

## PKB95

- Teclado mecânico;
- 50 milhões de cliques de vida útil;
- 107 teclas padrão ABNT2 ;
- Luz de fundo com LED;
- Bloqueio rápido da tecla Windows;
- Teclas multimídia;
- Ajuste de brilho;
- Ajuste de velocidade de clique.



**Checklist verificar o artigo: 000003963 -  
Checklist - Teclado Gamer**

# ✦ Teclado gamer

## PKB92

- Teclado mecânico;
- 50M de cliques de vida útil;
- Anti-ghosting em todas as teclas;
- 107 teclas;
- Cores de fundos personalizáveis;
- Permite gravação de Macros;
- SW de personalização ;
- Teclas multimídia;
- Ajuste de iluminação;
- Ajuste de velocidade de clique.



**Checklist verificar o artigo: 000003963 -  
Checklist - Teclado Gamer**

# ✦ Mouse gamer

## PMS31

- **6 botões;**
- **Iluminação com 4 cores disponíveis;**
- **Cordão 1,60 metro;**
- **Conector USB ;**
- **4 resoluções de DPI (800 LED Vermelho 1000 LED Azul 1600 LED Verde 2400 LED Roxo);**
- **4000 FPS ;**
- **2ms de tempo de amostragem;**
- **Velocidade de movimento: 48IPS ;**
- **Pegada Fingertip / Fingerclaw.**



**Checklist verificar artigo: 000003939 -  
Checklist - Mouse Gamer**



# ✦ Mouse gamer

## PMS70

- **7 botões;**
- **Iluminação RGB;**
- **Software de configuração de DPI - função de botões e cores;**
- **Cordão 1,70 metros;**
- **Conector USB 2.0;**
- **6 resoluções de DPI (500-1000-1500-2000-3000-5000);**
- **2 resoluções de DPI com uso de software (800 – 4000) 5000 FPS;**
- **2ms de tempo de amostragem;**
- **Velocidade de movimento: 100IPS.**



**Checklist verificar artigo: 000003939 -  
Checklist - Mouse Gamer**

# ✦ Celulares

**BCE01, BCE03, PCE01, PCE02**

- **2G Quad-Band;**
- **Dual SIM;**
- **32MB de memória interna e RAM;**
- **Cartão Micro SD de até 32GB;**
- **Tela de 1.77;**
- **Alto-Falante;**
- **Conector P2 para fone de ouvido;**
- **Bluetooth V2.1;**
- **Micro USB ;**
- **Câmera traseira 0.08M;**
- **Rádio FM ;**
- **Bateria de 600mAh.**



# **Celulares**

## **Checklist obrigatório para todos os defeitos**

- **O aparelho sofreu alguma queda ou batida? (Solicitar foto da tela e da parte de trás)**
- **O aparelho teve contato com umidade ou líquidos?**
- **O aparelho foi testado com outro carregador e cabo USB? (Solicitar foto do carregador e cabo USB)**
- **O cabo USB conecta corretamente no celular e não possui folga?**
- **O cabo de carregamento está quebrado ou danificado? (Solicitar foto do cabo USB com foco nos conectores USB)**
- **A quanto tempo está apresentando o defeito?**



# ✦ Fones de ouvido



**PFO01BTP / G**



**PFO06BTA/ RG**



**PFO02P/G**



**PH01R / VD**



# ✦ Fones de ouvido



**PFO04BTP**



**PFO05BTSG**



**PFO03BTA / R**



# ✦ Fones de ouvido

## Headset



**Headset Gamer  
Philco PHS750**



**Headset Gamer  
Philco PHS11V**



# ✦ Fones de ouvido

## PFI96ESA e PFI96ESRG

- **Bluetooth 5.0;**
- **Microfone integrado;**
- **Botão touch sensível ao toque;**
- **Bateria de 60mAh+500mAh ;**
- **Atende chamadas;**
- **Entrada micro USB para carregamento;**
- **Autonomia de até 24h;**
- **Conectividade TWS entre fones;**
- **Case com 5 cargas de 4 h + fone com 1 carga de 4 h.**



# ✦ Fone de ouvido

## PFI100B

- **Bluetooth 5.1;**
- **Microfone integrado;**
- **Botão touch sensível ao toque;**
- **Bateria de 35mAh (x 2 cada fone) + 400mAh (case);**
- **Controle remoto de chamadas;**
- **Entrada USB-C para carregamento;**
- **Autonomia de até 20 horas;**
- **Conectividade TWS entre fones.**



# ✦ Fone de ouvido

## PFI200P

- **Bluetooth 5.3;**
- **Microfone integrado;**
- **Botão touch sensível ao toque;**
- **Bateria dos fones 40mAh em cada fone + 400mAh no case de carregamento;**
- **Controle remoto de chamadas;**
- **Entrada USB-C para carregamento;**
- **Autonomia de até 28h;**
- **Conectividade TWS entre fones ;**
- **ENC - tecnologia para reduzir os ruídos externos.**



# **Fones de ouvido**

## **Checklist**

- **Seguir o checklist conforme artigo: Checklist - Fone de Ouvido.**
- **Para os modelos PFI96ESA e PFI96ESRG orientar o reset dos fones se apresentar os defeitos : Sem som; Há som em somente um lado do fone de ouvido; Aparelho desliga sozinho e Microfone não funciona.**
- **Para o modelo PFI100B e PFI200P orientar a limpeza dos fones se apresentar os defeitos : não liga, não carrega ou um dos fones não conecta.**

# ✦ Fones de ouvido

**Reset Fone de ouvido PFI96ESA e PFI96ESRG:**



# ✦ Fones de ouvido

## Limpeza fone de ouvido PFI100B Hit



# **Procedimento**

## **Procedimento SAC**

- **Realizar o checklist apropriado para o produto;**
- **Na Guia Manifestação, preencher o campo “Descrição” com um breve relato do atendimento;**
- **Preencher o campo Data da compra;**
- **Solicitar fotos/vídeos conforme artigo Solicitação de Fotos – Documentos – Notas Fiscais, deixar o caso aberto em “Aguardando upload de arquivos” para Equipe Back Office.**
- **Caso o procedimento não seja seguido a equipe backoffice precisará complementar o consultor, conforme artigo 000003931 - Complementos de Dados - Divergências.**



# **Procedimento**

## **Procedimento Backoffice - Em garantia**

- **Verificar o defeito mencionado e validar se o checklist está completo, se não estiver, realizá-lo;**
- **Verificar se o consumidor encaminhou todas as fotos necessárias para análise do defeito, se estiver faltando solicitar ao consumidor;**
- **Validar a Nota fiscal do consumidor e confirmar a garantia do produto;**
- **Entrar em contato com o consumidor via WhatsApp para prosseguir com o atendimento e se necessário via telefone.**
- **Confirmado o defeito funcional, deverá ser gerado um e-ticket para devolução do aparelho a fábrica.**



# Procedimento

## Procedimento Backoffice - Em garantia

- **Gere a postagem com o destinatário CD Britânia Eletrônicos e encaminhe o modelo de e-mail "Atendimento Posto Britânia". O caso deve ficar com o status de "aguardando upload arquivos" (Declaração de remessa precisa ser preenchida pelo consumidor).**
- **Informe ao consumidor que iremos solicitar a devolução do produto para uma melhor análise e solicite o retorno do comprovante via e-mail em até 72h. Nunca mencione sobre troca antes da devolução.**
- **Se comprovado que o consumidor já realizou a postagem, siga com a negociação de troca do produto com o consumidor.**
- **Abra a OS com o cod 949 do posto britânia para gerar a troca fake.**
- **E após gere o pedido com envio à residência do consumidor (Confirme o endereço antes do envio).**

# ✦ Procedimento

## Procedimento Backoffice - Produto fora de garantia / Mau uso

- **Em caso de defeitos funcionais, com produto fora da garantia ou mau uso iremos seguir com o procedimento de troca faturada. Utilizar a classificação: **Solicitação – Peça solicitada – Envio de peça faturada ao consumidor.****
- **O consumidor precisará apresentar a nota fiscal do aparelho;**
- **vamos fornecer ao consumidor 20% de desconto referente ao valor da nota fiscal para o envio de um novo produto.**
- **O produto será enviado ao consumidor apenas após o retorno do comprovante de pagamento.**
- **Exceção: Fones de ouvido que estiverem fora da garantia ou consumidor tenha feito mau uso, poderão ser encaminhados à assistência para reparo em orçamento.**

# **Procedimento**

## **Tentativas de contato**

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



# ✦ Postagem

**Para gerar a postagem com devolução à fábrica, seguir conforme abaixo:**

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



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

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

- Caso: 09926435
- \*Tipo de envio da postagem: Garantia (dropdown)
- \*Tipo de postagem: A = Autorização de Postagem (dropdown)
- Prazo: 30 (input)
- \*Valor do produto: 99,90 (input). A yellow box highlights the input with the text "Valor unitário do produto" and an arrow pointing to it.
- Estabelecimento: (empty input)
- \*Serviço: PAC (dropdown). A yellow box highlights the dropdown with the text "PAC ou Sedex" and an arrow pointing to it.
- \*Remetente: (input with a company icon and a close button)
- \*Destinatário: CD Britânia Eletrônicos (input with a company icon and a close button). A yellow box highlights the input with an arrow pointing to it.
- Postagem Reversa: (checkbox, unchecked)
- Transportadora: Pesquisas Contas... (input)

At the bottom right, there are two buttons: "Cancelar" and "Salvar". A yellow arrow points to the "Salvar" button.

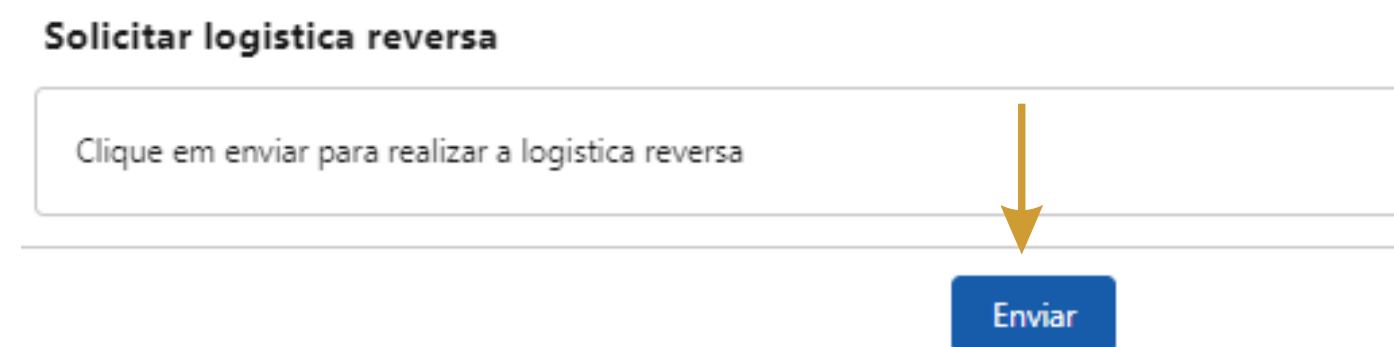
# ✦ Postagem

Seguir passos abaixo:

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



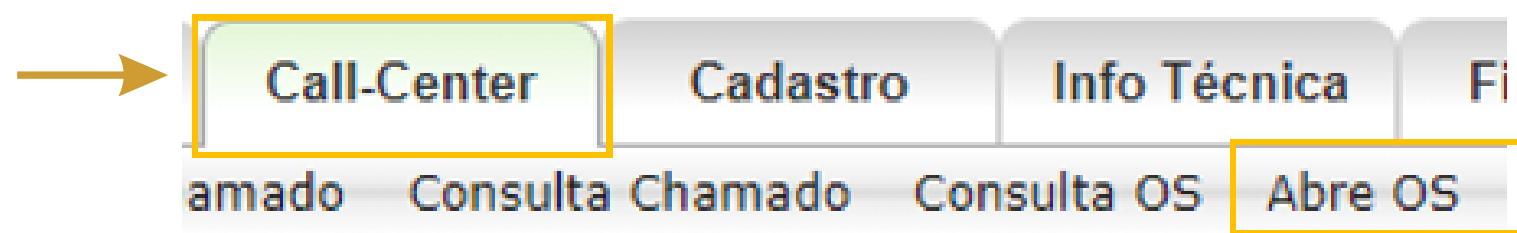
- 4 **E conclua em “Enviar”**



# ✦ Abertura da Ordem de serviço

No telecontrol realize a abertura conforme abaixo:

1 Clique em "Call center" e em "Abre OS"



2 Selecione o cod do posto 949 - BRITANIA ELETRODOMÉSTICOS LTDA

A search interface with a search bar containing '949' and a 'Pesquisar Novamente' button. Below the search bar, a message reads 'Pesquisando pelo código:949'. A table of results is displayed with columns for 'Código', 'CNPJ', 'Nome', 'Cidade', and 'Estado'. The row for '949' is highlighted with a yellow border, and a yellow arrow points to it.

↕ Código	↕ CNPJ	↕ Nome	↕ Cidade	↕ Estado
38949	03039438000171	03.039.438 JOSE ALVES DE JESUS JUNIOR	IRES	MG
609492	15087205844	ANDREIA PISCIOTTANO	SAO PAULO	SP
94936	78129947000194	ANTONIO RUBENS SALTON-FARMACIA ANDERSON	SAO JOSE DOS PINHAIS	PR
609493	38347822972	AVELINO OLIVEIRA CERKAL	JARAGUA DO SUL	SC
1094953	60928553000130	BARANTU COMERCIO DE ELETRODOMESTICOS LTDA.	MOGI MIRIM	SP
949	76492701000742	BRITANIA ELETRODOMESTICOS LTDA	JOINVILLE	SC
82949	27473123000104	COMERCIO DE REFRIGERACAO LTDA	LINHARES	ES

# ✦ Abertura da Ordem de serviço

No telecontrol realize a abertura conforme abaixo:

3 Preencher os campos conforme abaixo

The screenshot shows the 'Cadastrar Ordem de Serviço' form with the following fields and values:

- Informações do Posto:** Código do Posto: 949; Nome do Posto: BRITANIA ELETRODOMESTICOS LTDA
- Informações do Fabricante:** Data de Entrada do Produto no Posto: 27/10/2023; Tipo de Atendimento: 1 - Balcao (dropdown); Sempre "Balcão" (checkbox checked); Código do Produto: 058355001ATA; Modelo do Produto: SMARTWATCH HIT WEAR PSW01P V.A; Número de Série: 1170996580E002A
- Defeito Reclamado:** Não Liga (dropdown)

Annotations:

- A yellow box highlights the date '27/10/2023' with the text 'Data que está abrindo a OS'.
- A yellow box highlights the dropdown '1 - Balcao' with an arrow pointing to the text 'Sempre "Balcão"'. Below it, another yellow box contains the text 'Preencher conforme o defeito mencionado'.

4 Preencha todo o bloco "Informações do Consumidor" de acordo com o cadastro.

The screenshot shows the 'Informações do Consumidor' form with the following fields:

- Nome Consumidor
- CPF/CNPJ
- Telefone Celular
- CEP
- Estado (dropdown: Selecione)
- Cidade (dropdown: Selecione)
- Bairro
- Endereço
- Número
- Complemento
- E-mail
- Telefone Fixo
- Telefone Comercial

# ✦ Abertura da Ordem de serviço

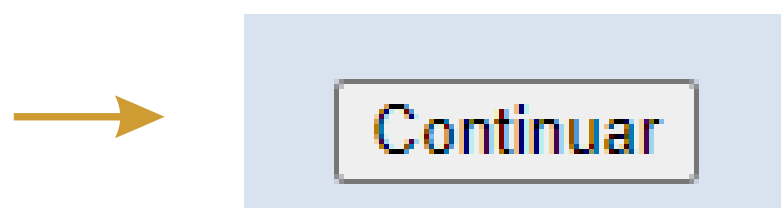
No telecontrol realize a abertura conforme abaixo:

- 5 No bloco “Informações da Revenda”, preencha todos os dados conforme a NF e após em “Continuar”

- 6 Após preencha o “Defeito Constatado” e o campo “Solução” com “Troca de peça gerando pedido” e anexe a NF do aparelho.

The screenshot shows the 'Informações da Revenda' form with the following fields filled:

Nome Revenda	CNPJ Revenda
BRITANIA ELETRONICOS S.A	07019308000128
Nota Fiscal	Data Compra
0764630	03/02/2022
Aparência do Produto	Acessórios



The screenshot shows the 'Lançamento de itens' form with the following fields filled:

Consumidor	Produto	Vista	N. Série
OS	000000000ATX - DESCRIÇÃO DO PRODUTO	Explodida	
Defeito Reclamado	Defeito Constatado	Solução	
	Baixa performance do produto.	Troca de peça gerando pedido	
<input type="checkbox"/> Valores Adicionais			

Anexar NF legível:  Nenhum arquivo escolhido

Observações:

E por fim clique em “Gravar”

# ✦ Troca - Ordem de serviço

Para cadastrar a troca "fake" e gerar LGR. Siga conforme o passo abaixo:

- 1 Pesquise o número da OS criada, clique em "Trocar" e preencha as informações conforme abaixo:

**AÇÕES** ▼

**Trocar** Alterar Consultar

Marca do Produto: Philco

Família do Produto: Smartwatch

Número do caso: 00000000

Número de Registro: 00000000

Trocar pelo produto/Ressarc.: 058355001 - SMARTWATCH HIT WEAR PSW01P

Causa da Troca/Ressarcimento: 35 - Troca enviado para o consumic

Modelo que será enviado

Observação para nota fiscal: OS: XXXXXXXXXXXX / CASO: XXXXXXXX / CONSUMIDOR: XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX

Sempre 35

- 2 Flegar os campos abaixo e concluir em "Efetuar troca". Pronto a troca fake foi criada.

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%

Gerar pedido

Modalidade de Transporte

RI Urgente

RI Normal

**Efetuar Troca**

Produto Trocado com Sucesso!

# ✦ Acessório danificado dentro de 90 dias

## Smartwatch

- Para o envio em garantia dos acessórios como: pulseira e cabo de smartwatch utilizar a classificação: Reclamação - Produto Reclamado - Atendimento Posto Britânia.
- Os acessórios poderão ser encaminhados sem custo mediante a análise da situação dentro do período de 90 dias.
- Acessórios de outros produtos devem seguir o procedimento conforme a classificação: Envio de peça em garantia ao consumidor.



# ✦ **Acessório danificado fora de 90 dias**

## **Produtos de posto Britânia**

- **Para Smartwatch o consumidor poderá comprar o acessório através de nosso site [www.philco.com.br](http://www.philco.com.br) ou direto conosco.**
- **Ou se o consumidor desejar os acessórios poderão ser adquiridos direto conosco, para essa situação utilizar a classificação Solicitação – Peça solicitada – Envio de peça faturada ao consumidor.**



**DÚVIDAS?**

