

1. Recebimento da Solicitação de Troca

1.1. O cliente entra em contato solicitando a troca do produto.

1.2. O atendente registra a solicitação, incluindo:

- Dados do cliente
- Informações do produto
- Motivo da troca
- Número da venda
- Data da compra

2. Diretrizes para os atendentes:

2.1. Sempre verifique primeiro se o produto está dentro do prazo de 30 dias para troca.

2.2. Priorize as opções de crédito para compras futuras ou troca por outro produto.

2.3. **Não ofereça a opção de reembolso em dinheiro.**

2.4. Se o cliente solicitar explicitamente o reembolso, tente gentilmente persuadi-lo a optar pelo crédito ou troca, destacando os benefícios e explique que não realizamos devolução de valores e que o CDC não nos obriga a devoluções e trocas de compras realizadas presencialmente.

2.5. Seja claro que a troca de produtos adquiridos em vendas presenciais é uma cortesia da empresa para com os clientes prezando sempre a boa experiência.

3. Avaliação da Elegibilidade

3.1. Verificar se o produto está dentro do prazo de troca de 30 dias a contar da data da compra.

- Calcular a diferença entre a data atual e a data da compra.
- Se ultrapassar 30 dias, informar ao cliente que o produto não é mais elegível para troca.

3.2. Se dentro do prazo, confirmar se o produto está em condições adequadas para troca (sem uso, com embalagem original, etc.).

3.3. Validar a nota fiscal ou comprovante de compra.

3.4. Encaminhar o produto para o responsável pela validação final de elegibilidade.

3.5. Com a validação e autorização da troca do produto pelo responsável, o produto pode ser recebido e será prosseguida a troca.

4. Apresentação das Opções ao Cliente

Se o produto for elegível para troca, informar ao cliente sobre as duas opções disponíveis:

4.1. Crédito para compras futuras

4.2. Troca por outro produto

5. Processamento da Opção Escolhida

Cenário 1: Crédito para Compras Futuras

1. Calcular o valor do crédito (valor pago pelo cliente).
2. Gerar um cupom ou código de crédito no sistema.
3. Informar ao cliente o valor do crédito e como utilizá-lo.
4. Estabelecer prazo de validade para o crédito (ex: 6 meses a partir da data de emissão).

Cenário 2: Troca por Outro Produto

1. Auxiliar o cliente na escolha do novo produto.
2. Calcular a diferença de valor, se houver:
 - Se o novo produto for mais caro, cobrar a diferença.
 - Se for mais barato, oferecer produto para complementar o valor ou o crédito residual segue os procedimentos do **cenário 1**.
3. Finalizar a venda do novo produto e enviar ao estoque o produto recebido com o devido formulário **ADV – Formulário de roca e Devoluções** preenchido anexado.
4. Para os casos em que o produto que o cliente escolheu não esteja na loja, ou seja uma encomenda ao fornecedor, deixar claro para o cliente que quando o produto chegar ele será avisado.

6. Atualização de Estoque e Contabilidade

6.1. Ajuste do estoque no sistema:

- Consultor de venda deve lançar o estoque na venda do novo produto.
- O estoquista deve solicitar o retorno do item devolvido para o estoque do sistema (se em condições de revenda).
- O estoquista solicita a emissão da nota fiscal de entrada por motivo de devolução do cliente.

6.2. Registrar a transação financeira adequadamente (crédito, troca).

7. Feedback e Encerramento

- 7.1. Solicitar feedback do cliente sobre o processo de troca.
- 7.2. Registrar o feedback no sistema para melhorias futuras.
- 7.3. Encerrar o processo de troca no sistema.