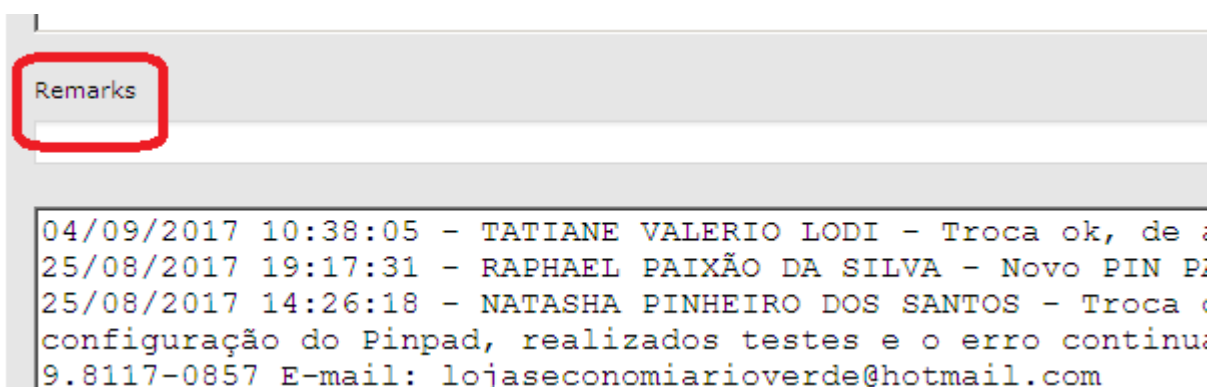


ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 122

INCLUSÃO/ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES REFERENTE À TROCA DE PINPAD (TROCA CONVENCIONAL)

Em caso de troca de PINPAD, além do procedimento padrão de confirmação de todos os dados e preenchimento do WKF, também deve-se fazer o seguinte:

1. Pedir ao cliente que informe um endereço de e-mail válido e de uso frequente, pois o setor de devolução enviará o procedimento de devolução para o mesmo. Além do e-mail, inserir todas as informações do campo Observações (motivo da troca, telefones de contato e responsável) no campo REMARKS:



Remarks

```
04/09/2017 10:38:05 - TATIANE VALERIO LODI - Troca ok, de  
25/08/2017 19:17:31 - RAPHAEL PAIXÃO DA SILVA - Novo PIN P  
25/08/2017 14:26:18 - NATASHA PINHEIRO DOS SANTOS - Troca c  
configuração do Pinpad, realizados testes e o erro continu  
9.8117-0857 E-mail: lojaseconomiarioverde@hotmail.com
```

2. Não informar que a equipe responsável pela devolução irá entrar em contato com o cliente. Caso haja questionamento, reforçar que o cliente receberá as instruções referentes à devolução pelo e-mail informado.
3. Caso o PINPAD esteja em uma versão abaixo de 1.42 (GERTEC) ou 1.21 (INGÊNICO) e não esteja transacionando todas bandeiras pertinentes à adquirente que o cliente utiliza, solicitar a troca de PINPAD para um equipamento com versão FIRMWARE MAIS ATUALIZADA. Entretanto é necessário verificar antes a versão que consta no PINPAD (através do procedimento “PINPAD - Verificar Versão” em BANDEIRA PRÓPRIA DE ADQUIRENTES).

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria será **ZERADA** por **Procedimentos / Especificação de Produtos**.