



**ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 46**

**PROCESSO DE RMA – CLIENTE NÃO OBTEVE RETORNO**

A partir de 26/12/2016, caso o cliente informe que realizou o processo de RMA(Devolução) através do Site e não obteve retorno, é necessário solicitar os dados do cliente e encaminhá-los através do “**Demandas Backoffice**”.

**É de extrema importância que antes de realizar o envio dos dados, inclua a data em que o RMA foi realizado.**

**IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO** – Monitoria será zerada no quesito “**Falta de conhecimento em Hardware**”.

Fica claro que a não realização dos procedimentos acima esclarecidos será passível de aplicação de medida disciplinar por implicar em condução incorreta do atendimento ao cliente.

**ATENTO**