



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 143

Em Casos de Troca do Equipamento SAT

Se o cliente pedir um prazo, em casos de troca(RMA) devemos sutilmente dar uma negativa informando que não é nosso setor, então não temos como passar esse prazo. Mas podemos informar o processo como é realizado.

Ex: Olá "cliente" Não tenho como informar um prazo pois é um outro setor que atende casos de troca de equipamentos. Porém, após o preenchimento do formulário, o setor de devolução avalia a nota fiscal de compra enviada juntamente das informações descritas no formulário e caso seja identificado que o aparelho ainda encontra-se na garantia, é enviado um e-mail solicitando a nota fiscal de remessa de troca em garantia. Após isso, liberam um código de postagem para envio do equipamento para análise em fábrica. Após a análise, é liberado o envio do novo equipamento!

NÃO deve se informar ao cliente o prazo de 48 horas para resposta.