

Aparecida Higino.

DESVENDANDO A MECÂNICA DE GARANTIAS NA PRÁTICA

*Descubra o passo a passo para desvendar o
quebra cabeça de pedido, envio, e processos
para a resolução de suas garantias.*

*“Único e explicativo, preparado exclusivamente para a sua empresa
óptica”*

Crato-CE 27, de outubro, 2022.

Apresentando a Autora e sua Obra

Olá, me chamo Aparecida Higino, nascida na cidade de Crato – CE, onde sempre morei. Cresci numa família de dois irmãos, sendo eu a do meio, filha de açougueiro que sempre tive como inspiração seu amor pelo trabalho, esforço com os filhos, responsabilidade e caráter. Uma mãe chefe do lar, que sempre se dedicou a nossa criação, nos auxiliou a vida, a prudência e a ter coerência e paciência em cada fase da vida. Me ensinou a ter ética e a realmente buscar os meus sonhos, sem passar por cima dos outros ou de situações. Meu lado extrovertido desde os 5 anos (que me lembro) é de puro comerciante nato, o meu pai, que em suas negociações e vendas eu sempre ficava por perto, porque eu gostava de sua arte, para mim era encantador sua forma de atendimento e de explicação para aqueles que tinham dúvidas. E o lado do equilíbrio, postura a situações e circunstância veio da mãe. Ao passar dos tempos vim me dedicando cada dia mais as práticas comerciais e aprimorando a minha paixão pelo mundo administrativo.

Englobando conhecimento através de estudos, palestras, livros, pesquisas e por algumas empresas que passei e que estou passando, nesta trajetória de minha vida, venho hoje trazer um pouco do desabrochar de algo que aprendi no punho do raciocínio, como diz na minha terra, “na tora”, ajuda de Deus e de minha sede por buscar algo novo. Espero que aproveitem e que lhe abram os caminhos, desta maravilhosa travessia de procedimentos para garantia. Vocês irão aprender desde o início do cadastro em cada fornecedor, até o embalo de devolução e organização de arquivamento das notas enviadas e recebidas.

Bom estudo!

Sumário

Apresentando a Autora e sua Obra	02
Sumário	03
Solicitação de Garantia e Envio para os Fornecedores	04
Fornecedores:	
• Sáfilo: Site para acesso, sobre o envio da garantia	
• G.O (Kenerson): site de acesso, tabela de código por lojas registrados na GO	
Atenção, sobre o envio da garantia, atenção	05
• Luxottica: Para pedir garantia, dúvidas ou verificação de alguma nota ou peça	06
Sobre o envio da garantia, sugestão, atenção	
• Jaguar (Spellbound e Union Pacific): Recebimento de garantias, ...	08
Dados para sua nota de devolução Spellbound, sobre o envio da garantia, observação	
• Luftov, observação	
• Visard (Sr. Inácio): Solicitação, sobre o envio de garantia	
• De Rigo: Sobre o envio de garantia	09
• Avodah: Sobre o envio da garantia	
• Robsol: Tempo de garantia, sobre o envio da garantia	
Atenção, Notas Recebidas e Despachadas	10
Informações, Dúvidas e Direcionamento	
Algumas marcas por Fornecedores.....	11
Cuidados para o Envio das Peças	12
Modelo para Impressão de Correspondência	
Processo de Organização para Envio de Garantias	13
• Fornecedor GO	
Embalando Garantia dos demais Fornecedores	14
Arquivando Notas	15
• Notas de Compra, Notas de Garantia	
• Notas finais	

SOLICITAÇÃO DE GARANTIA E ENVIO PARA OS FORNECEDORES

FORNECEDORES

SÁFILO: Acessar a página no Google Chrome, lá constará todas as opções para procedimento de pedidos, devoluções e o setor financeiro.

Site para acesso: <https://crm.yondsafilo.com.br>, ou caso queira, é só pesquisar pelo nome "SÁFILO" e clicar em "enviar uma solicitação", em seguida aparecerá a janela para a escolha do serviço, e os demais preenchimentos necessários sobre a peça para a conclusão do pedido. Após a solicitação concluída, você receberá uma mensagem de confirmação no seu e-mail cadastrado.

Sobre o envio da garantia: A devolução da peça danificada deverá ser feita após o recebimento da peça nova, adentrando o prazo máximo para a devolução da peça danificada. Para o envio da peça deverá ser feito a "nota fiscal de remessa", seguindo as normas do modelo enviado pela assistência no e-mail. Após a emissão da nota fiscal você deverá voltar ao e-mail da assistência, e enviar o retorno para que eles possam prosseguir com o encaminhamento. Eles lhe enviaram o número de "código de postagem", este código será gerado tanto para você como para o correio, que lhe dará o direito a devolução da peça sem custo de envio. Para o despacho da garantia deverá ser colocado em uma caixa contendo destinatário, remetente e nota fiscal de devolução fixada em cima da caixa. Caso ocorra do fornecedor pedir o envio da peça para análise antes da peça nova chegar, deverá ser feito este mesmo procedimento de envio e aguardar o retorno do fornecedor no e-mail.

G.O (KENERSON): Acessar o Google <https://atendimento.goeyewear.com.br> ou caso queira, colocar o nome "GENERAL OPTICAL", ele dará acesso à página da G.O, clicar em "Atendimento Web". Será preciso criar seu login e senha.

TABELA DE CÓDIGO POR LOJAS REGISTRADO NA GO

RAZÃO	CNPJ	CÓDIGO	CIDADE
.....	00.000.000/0000-00	12345	Crato
.....	12.345.678/9100-01	67890	Juazeiro

Caso não tenha ainda um código de registro, entrar em contato com eles pelo WhatsApp, e seguir, até chegar a opção "falar com atendente".

Observação: Irá pedir o e-mail e a senha para ter acesso a página. Ao acessar a página Clique na opção "TROCA" e adicione a referência e escolha a mesma cor da peça, ao finalizar o seu pedido será gerado um número que é identificado como "ST". Esse número deverá ser anotado para que quando a garantia chegue você possa identificá-lo, deve anotar também a data que foi pedida e o modelo. Guardá-lo junto à peça solicitada para não haver erros na hora do recebimento da peça nova e do envio da peça danificada. Chegará também após a solicitação o pedido no e-mail, mostrando se deu tudo certo ou se precisará substituir a peça. Caso precise substituir, deverá entrar no site novamente, encontrar o pedido da peça e fazer a troca (estará tudo descrito, é só seguir o que se pede). Depois de feito isso, anote a referência da nova peça substituída e a data da alteração. Agora é só aguardar a chegada.

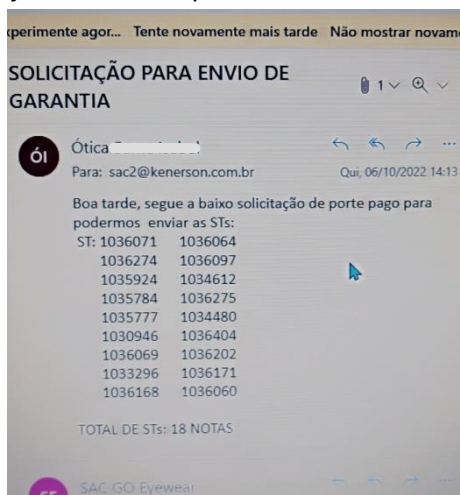
ATENÇÃO: A troca será substituída pelo mesmo modelo, caso não tenha a disponibilidade da peça, eles estarão oferecendo outro modelo similar para a substituição (as vezes pode acontecer de não aparentar semelhança com a peça do cliente, mas que darão como retorno para a empresa que terá de repor com outra peça da casa).

Sobre a resolução de demais dúvidas ou marcas de peças para pedido de garantia, que não foram encontradas listadas no próprio site, você poderá estar entrando em contato com o que se segue descrito abaixo. Algumas marcas só poderão ser resolvidas através do informativo abaixo, pelo motivo de pertencer à outra cadeia, ou grupo, de mercadoria, mesmo fazendo parte daquele fornecedor. Por exemplo: Cartier (considerada como linha Luxo).

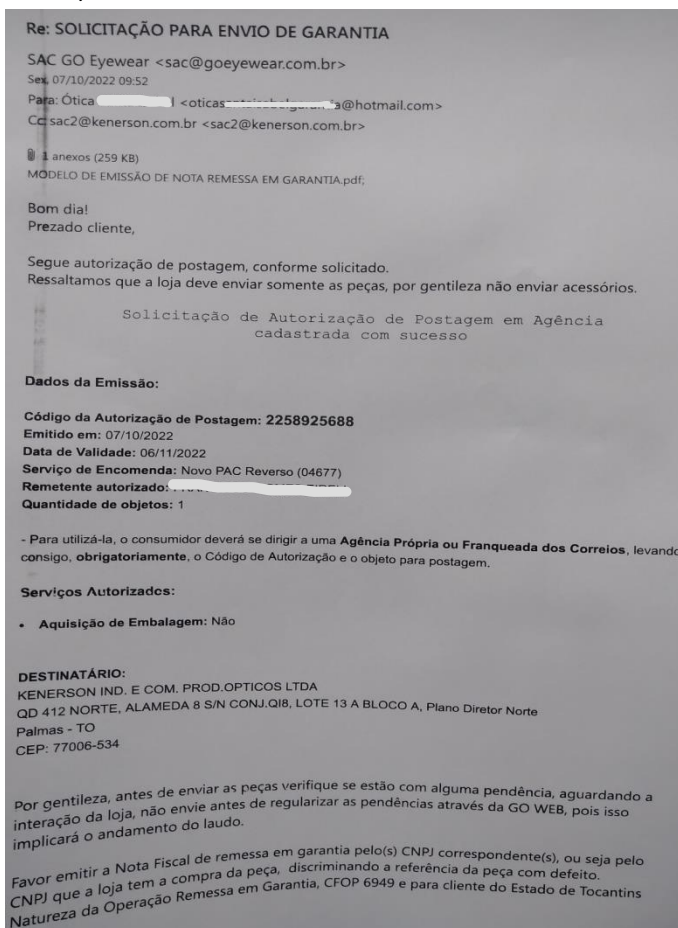
Para pedido de garantia da marca CARTIER ou CHLOÉ (fornecedor GO): Deverá ser enviada através do e-mail csluxo@kenerson.com.br ou csluxo@goeyewear.com.br.

Também estará disponível, caso queira, optar pela “Assistência GO” (+55 11 4096-9620).

Sobre o envio da garantia: Deverá ser emitida a “NOTA DE DEVOLUÇÃO” logo após o recebimento das garantias, para enviá-la deverá ser encaminhado para o “**e-mail**” (sac2@kenerson.com.br) um pedido de “SOLICITAÇÃO DE PORTE PAGO” (este gerará uma liberação para que o correio faça o envio sem adicionar despesa para a empresa despachante). Nesta solicitação você deverá colocar o Número das ST ao qual você enviará (você poderá juntar até 5 ST para enviá-las na mesma caixa).



Atenção: Cada ST corresponde a uma NF que eles enviaram, cada garantia deve ser colocada em envelopes com sua nota de devolução dentro, e do lado de fora do envelope colocar de pincel o Nº da ST. Após todos os envelopes prontos, deverá ser colocados juntos em uma caixa e embalá-la com cuidado, do lado de fora fixar apenas a impressão da autorização de porte pago emitida no e-mail. O correio ficará responsável pela colocação do despachante na caixa de envio.



Nenhuma nota fiscal deverá ser exposta sobre a caixa. Apenas a autorização imprimida!

LUXOTTICA:

Para o primeiro acesso ao portal de relacionamento da luxottica, você deverá entrar em contato através do E-mail my.essilorluxottica@br.luxottica.com e solicitar as suas credenciais para ter acesso ao grupo luxottica.

Caso já possua o login e a senha você poderá acessar diretamente a página no Google Chrome <https://my.essilorluxottica.com>

Após entrar, você verá opções na barra de acesso.

A 1ª com o nome “ÓCULOS” é utilizado para compra de mercadoria.

A 2ª com o nome “PÓS-VENDAS” é o acesso ao pedido das garantias, onde aparecerá todas as marcas disponíveis para fazer a solicitação. Clique na marca desejada coloque a referência, em seguida, escolha a mesma cor da sua peça e confira o tamanho (às vezes varia de duas a três opções de tamanho), e prossiga com o que for pedido. Na sequência não será necessário o Nº da NF de compra ou de Cupom Fiscal. Apenas informe a data que o cliente comprou e coloque na observação algo que você deseja especificar a mais, como por exemplo, se o cliente ficou usando ou se ele possui alta diopia e aguarda sem uso.

Ao finalizar volte para a “Página de Início”. Na janela ao lado direito aberta com o nome “MEU PERFIL” você poderá explorar melhor o site.

Para verificar o pedido da garantia que você fez ou de algo que foi comprado é só clicar na opção: “HISTÓRICOS DE PEDIDOS”. Desça a tela com o mouse e logo você verá todo o histórico.

Para pedir a garantia: A segunda opção com o nome “PÓS-VENDAS”, assim como está descrito acima.

Dúvidas ou verificação de alguma nota ou peça: No site possui a opção de chat, que você poderá entrar e tirar qualquer dúvida ou resolver algo que não conseguiu, também poderá pedir algum boleto caso precise.

Sobre o envio da garantia: Após o recebimento da peça nova deverá ser enviada a peça danificada completa. Sua nota de devolução deverá ser emitida com a mesma marca, referência e cor da qual você recebeu. Junto da garantia recebida vem uma folha de autorização de envio, se esta folha não vier junto da garantia, deverá entrar no site e pedir pelo chat, eles lhe enviarão de imediato pelo próprio chat. Imprima! Esta deverá voltar junto à nota de devolução que for emitida, caso ela não retorne o fornecedor devolverá seu pedido e este ficará pendente até ser enviado completo (nota, peça e folha de autorização). Deverá ser embalada em caixa e anexada destinatário, remetente e a nota fiscal fixada em cima da caixa.

Emitir código de postagem gratuito: Para a devolução da garantia você poderá solicitar pelo e-mail “robo_rpa@br.luxottica.com”, que lhe dará o direito de envio sem custos pelas agências dos correios.

Sugestão: Para dúvidas ou saber sobre o posicionamento de garantias consulte o site, ou envie um e-mail para “servicos@br.luxottica.com”.

Atenção: Caso eles não tenham a peça, você poderá verificar se possuirão disponível a parte de reposição da qual está danificada. Será na mesma opção: “PÓS-VENDAS” e vai em “localizar produto”, coloca a referência e quando aparecer à tela ao lado você clica em “Partes de reposição”, escolhe a parte e adiciona no “carrinho”, depois é só ir ao carrinho e seguir com o pedido.

Lentes de Ray Ban sem grau e plaquetas não possuem garantia, mas o processo para a solicitação é a mesma (em “partes de reposição”). Após o recebimento do produto solicitado deverá ser pago o boleto, e não será preciso devolver nenhuma dessas duas opções ao qual foi feito o pedido.

Para pedido de lentes ou plaquetas deve ser visto a referência e o tamanho da peça para não pedir errado. Sobre a cor das lentes você terá várias opções na mesma referência, mas sempre se atentando ao tamanho.

Nota de "AUTORIZAÇÃO DE RETORNO"
enviada junto a garantia ou emitida pelo chat.

Recusa de devolução por falta da Nota
de "AUTORIZAÇÃO DE RETORNO" ou
qualquer outra opção marcada abaixo.

LUXOTTICA BRASIL
Autorização de retorno TROCA.

21/10/22 - 21:31:42

FORMAÇÕES DO CLIENTE
NPJ _____
NOME _____
RAZÃO SOCIAL _____
ENDEREÇO _____
63010010 - JUAZEIRO DO NORTE (CE)
CONTATO _____
TELEFONE _____
DATA FISCAL _____
FAX _____

LUXOTTICA AUTORIZAÇÃO DE RETORNO
CITADO EM 21.10.2022

Nº AUTORIZAÇÃO 6005283159

PRODUTO	CD	DESCRIÇÃO	NF COMPRA	IPI %	ICMS %	PREÇO	QTD TOTAL	VALOR TOTAL
N6123	501 53	ARMACÃO DE METAL MASCULINO	006354990	5.00	4.00	152.96	1	152.96
							1	152.96
								VALOR IPI 7.65
								VALOR TOTAL 160.61

Esta Autorização deverá ser impressa e anexada na Nota Fiscal nº. que acompanha a mercadoria. Não receberemos Devoluções sem esta Autorização.

Quando produto de consumidor final enviar também o cupom fiscal original de compra do cliente, caso contrário o produto será devolvido.

LUXOTTICA

COMUNICADO DE RECUSA DE DEVOLUÇÃO

CONFERÊNCIA DE MERCADORIA

Sumaré, 13 de outubro de 2022

❖ Código do Cliente _____ NF _____
❖ Razão Social _____
❖ Conferência realizada por: _____

Prezado Cliente,

Estamos atuando fortemente no processo de recebimento de produtos para melhorarmos o prazo de atendimento a nossos cliente, sendo assim, analisamos o processo recebido, e constatamos que não está de acordo com o procedimento vigente, pelo motivo sinalizado abaixo:

☒ Processo recebido sem o documento de Autorização de Retorno [AR]
☐ Fora de nossos prazos de garantia
☐ Preço igual para todos os itens (informe o preço real da NF de compra)
☐ Não foi inserido o valor do IPI na NF
☐ Desacompanhadas de uma NF da loja (do remetente)
☐ A NF enviada foi revogada pelo ajuste SINIEF nº 04/1004 e perdeu efeito a partir de 1995
☐ Valor total dos produtos está igual ao valor total da nota.
☐ O CNPJ da LUXOTTICA está incorreto, deve ser: 04.692.027/0010-34
☐ Mercadoria de outro fornecedor (_____)
☐ O CFOP está incorreto, deve ser CFOP _____
☐ Valor Divergente
☐ Empresa optante pelo "Simples" não deve destacar o ICMS e o IPI nos campos específicos da nota fiscal. Dev e mencioná-lo somente nos dados adicionais, e ainda o IPI dev e ser somado no valor total da NF
☐ Não aceitamos Notas Fiscais com a Natureza de Operação "VENDAS". Favor gerar uma Nota Fiscal com a Natureza de Operação "DEVOLUÇÃO".
☐ O CNPJ do cliente está divergente.
☐ Outros: _____

Portanto estamos efetuando a devolução referente a NF aqui apresentada.
Contendo _____ volume (s) e _____ peça (s).
Colocamos-nos à disposição para esclarecimento de qualquer dúvida.

Atenciosamente,
LUXOTTICA BRASIL PROD. OT. ESP. LTDA
CNPJ: 04.692.027/0010-34 - INSC. ESTADUAL: 407292748110
AVENIDA AMÉRICO RIBEIRO DOS SANTOS, 76
PARQUE BANDEIRANTES I (NOVA VENEZA) SUMARÉ-SP CEP 13181-906.

NO CASO DE DÚVIDAS, ENTRE EM CONTATO CONOSCO!
☎ 0800-703-9444 ✉ servicos@br.luxottica.com