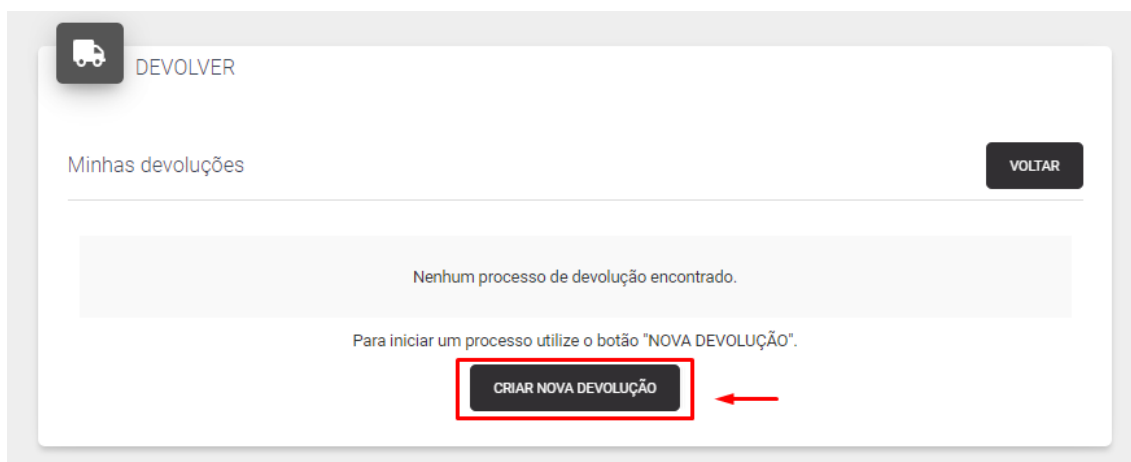


TROCA OU DEVOLUÇÃO

PASSO 1: Após acessar o Portal do Cliente, escolha o módulo ‘Devoluções’.



PASSO 2: Para iniciar o processo de troca ou devolução clique no botão ‘Criar Nova Devolução’.



PASSO 3: Informe a ‘Empresa que emitirá a devolução’.

1. Empresa que emitirá a devolução *

Selecione...

PASSO 4: Na sequência, deverá registrar os ‘Produtos que serão devolvidos’. Esse registro pode ser por meio do ‘Código ou Etiqueta’ ou ‘Nota Fiscal’.


2. Produtos que serão devolvidos

Nenhum produto adicionado

🔍 BUSCAR ATRAVÉS DO CÓDIGO OU ETIQUETA

📄 BUSCAR ATRAVÉS DA NOTA FISCAL

PASSO 5: Informe o ‘Código ou Etiqueta’ ou ‘Nota Fiscal’



A screenshot of a mobile application dialog box. At the top, there are two numbered steps: '1' and '2', with a line connecting them. Below this, the text 'Informe o código do produto' is displayed. Underneath is a large, empty text input field. At the bottom of the dialog, there are two buttons: 'CANCELAR' (grey) and 'CONTINUAR' (black). The dialog is overlaid on a blurred background of the app's main interface.

**Em caso de indisponibilidade de troca ou devolução do produto, automaticamente uma mensagem será apresentada.*

PASSO 6: Após inserir o ‘Código ou Etiqueta’ ou ‘Nota Fiscal’, escolha o produto que será trocado e clique em confirmar.

PASSO 7: Ao escolher o produto, o próximo passo é informar o **motivo da devolução, foto do defeito e foto do cupom fiscal**. Essas informações são obrigatórias.

2. Produtos que serão devolvidos



00600000100012M - CAMISETA MC ESSENCIAL
SLIM DEC

Motivo da devolução:
Furado(a)

ADICIONAR OBSERVAÇÃO

Esta Nota Fiscal foi emitida há 489 dias (13/12/2019) e é necessário anexar foto do Cupom Fiscal de Venda.

Foto do defeito:
Adicionar foto do defeito

Foto do cupom fiscal:
Adicionar foto do Cupom Fiscal

NF Origem:
135074 (13/12/2019)

Qtd. Devolução:
1

Max. disponível: 8

Itens: 1 Total: R\$ 34,99

BUSCAR ATRAVÉS DO CÓDIGO OU ETIQUETA

BUSCAR ATRAVÉS DA NOTA FISCAL

Preencha os campos obrigatórios destacados em vermelho para continuar!

PASSO 8: Se tiver mais de um produto, é necessário **informar a quantidade de devoluções no mesmo pedido**. Neste caso, você deverá reiniciar o processo do **PASSO 04 em diante**, para cada produto a ser devolvido. **Não é necessário abrir uma nova solicitação.**



NF Origem:
135074 (13/12/2019)

Qtd. Devolução:
1

Max. disponível: 8

Passo 4

 BUSCAR ATRAVÉS DO CÓDIGO OU ETIQUETA

 BUSCAR ATRAVÉS DA NOTA FISCAL

PASSO 9: Depois de inserir o(s) produto(s), é necessário preencher os **‘Dados para contato’**. Esses dados são obrigatórios.

3. Dados para contato

Nome completo *	Telefone / WhatsApp *	Cargo *
<input type="text"/>	<input type="text" value="() ____ - ____"/>	<input type="text" value="Selecione"/>

PASSO 10: Ao preencher os dados para contato (PASSO 9), automaticamente o sistema preencherá o **‘Endereço para retirada de mercadoria’**, conforme exemplo:

4. Endereço para retirada da mercadoria

Cep *	Endereço *
<input type="text" value="89885-000"/>	<input type="text" value="RODOVIA SC 283, KM 138"/>
Complemento	Bairro *
<input type="text"/>	<input type="text" value="CENTRO"/>
Cidade *	Estado *
<input type="text" value="SÃO CARLOS"/>	<input type="text" value="SC"/>

PASSO 11: O campo de observação é opcional. Clique em 'enviar a solicitação'.

5. Observação (não obrigatório)

ENVIAR SOLICITAÇÃO ↗

PASSO 12: Verifique se informou todos os campos obrigatórios. Os campos obrigatórios são sinalizados com asterisco (*). E clique em 'OK'.



Verifique se informou todos os campos obrigatórios!

OK

PASSO 13: Confirme a sua solicitação, clicando no 'Sim'.

×



Confirma envio da solicitação de devolução?

SAIR

SIM

PASSO 14: Acompanhe o andamento da solicitação pelo Portal do Cliente. A cada atualização um ícone fica verde destacando o andamento da solicitação, além disso, você receberá um e-mail. Mantenha o seu cadastro em dia.

Devolução: 2953

VOLTAR

ANDAMENTO



Etapa atual: Aguardando avaliação da solicitação

Responsável: Ogochi

Etapa anterior: Ajuste sua solicitação

Observação: A solicitação de devolução foi criada.

PASSO 15: Após avaliação, será necessário **emitir e enviar a Nota Fiscal** dos produtos cadastrados.

ANDAMENTO



PASSO 16:

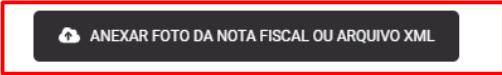
A emissão da Nota Fiscal deve conter todas as informações dos produtos que serão devolvidos. **Muita ATENÇÃO aos dados informados.** Oferecemos um modelo, contendo os dados que você deve preencher ao emitir a Nota Fiscal.

Esse modelo pode ser baixado em seu computador para conferência.

SUA LOGO		DANFE DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA		CÓDIGO DE BARRAS										
		0-ENTRADA 1-SAIDA	1	CHAVE DE ACESSO										
		Nº		Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz Autorizadora										
NATUREZA DA OPERAÇÃO DEVOLUÇÃO DE COMPRA PARA COMERCIALIZAÇÃO		PROTOCOLO AUTORIZAÇÃO DE USO												
INSCRIÇÃO ESTADUAL		INSC. ESTADUAL DO SUBST. TRIBUTÁRIO		CNPJ										
DESTINATÁRIO / REMETENTE		CNPJ/CPF		DATA DA EMISSÃO										
NOME / RAZÃO SOCIAL RQ INDUSTRIA E COMÉRCIO DE CONFECÇÕES LTDA														
ENDEREÇO KONRAD, ADENAUER, 239		BAIRRO/DISTRITO		CEP		DATA ENTRADA/SAIDA								
MUNICÍPIO São Carlos		FONE/FAX 4933251700		UF SC		INSCRIÇÃO ESTADUAL 257121197								
HORA DA SAIDA														
FATURA - DUPLICATA														
CÁLCULO DO IMPOSTO														
BASE DE CÁLCULO DO ICMS R\$ 726,89		VALOR DO ICMS R\$ 87,23		BASE DE CÁLCULO DO ICMS ST		VALOR DO ICMS SUBSTITUIÇÃO R\$ 969,89								
VALOR DO FRETE R\$ 0,00		VALOR DO SEGURO		DESCONTO R\$ 243,00		OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS								
				VALOR TOTAL DO IPI R\$ 0,00		VALOR TOTAL DA NOTA R\$ 726,89								
TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS														
NOME / RAZÃO SOCIAL		FRETE POR CONTA 2 - DO DESTINATÁRIO		CÓDIGO ANTT		PLACA DO VEÍCULO								
ENDEREÇO		MUNICÍPIO		UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL								
QUANTIDADE		ESPECIE		MARCA		NÚMERO								
						PESO BRUTO								
						PESO LÍQUIDO								
DADOS DOS PRODUTOS / SERVIÇOS														
CÓDIGO PRODUTO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇO	NCM/SH	CST	CFOP	UNID.	QDE.	VALOR UNITÁRIO	VALOR DESCONTO	VALOR LÍQUIDO	BASE DE CÁLC. ICMS	VALOR ICMS	VALOR IPI	ALIQ. % ICMS	ALIQ. % IPI
00144708201804E	CAMISA MC SPECIAL TRAD PASSA F	62052000	0	PC	1	1	84,99000	23,00	61,99	61,99	7,44	0,00	12	0
00144708100592M	BATA MC SPECIAL SLIM FIT FLAME	62052000	0	PC	2	1	89,99000	46,00	133,98	133,98	16,08	0,00	12	0
00144708201802M	CAMISA MC SPECIAL TRAD PASSA F	62052000	0	PC	1	1	84,99000	23,00	61,99	61,99	7,44	0,00	12	0
00144708100593G	BATA MC SPECIAL SLIM FIT FLAME	62052000	0	PC	2	1	89,99000	46,00	133,98	133,98	16,08	0,00	12	0
00144706100034E	CAMISA MC SPECIAL SLIM FIT VIS	62052000	0	PC	1	1	89,99000	23,00	66,99	66,99	8,04	0,00	12	0
00144706100354E	CAMISA MC SPECIAL SLIM FIT VOI	62052000	0	PC	1	1	89,99000	23,00	66,99	66,99	8,04	0,00	12	0
00144700102072M	CAMISA MC SPECIAL SLIM FIT MAQ	62052000	0	PC	1	1	79,99000	13,00	66,99	66,99	8,04	0,00	12	0

PASSO 17: Na sequência deverá **'anexar foto da nota fiscal ou arquivo XML'**.

Informar Nota Fiscal de Devolução

  ANEXAR FOTO DA NOTA FISCAL OU ARQUIVO XML

PASSO 18: O andamento da solicitação deve ser acompanhado no **Portal do Cliente**.

Em caso de dúvidas, pode entrar em contato com a Central de Atendimento pelo e-mail atendimento@ogochi.com.br, que vamos te atender.