

Vivo POP

Procedimento Operacional Padrão

Canal
Lojas Próprias
Parceiros

Segmento
Logística

Abrangência
Nacional

Devolução de Equipamentos

Procedimentos para devolução de equipamentos pelos clientes, provenientes de desconexão fixa e abertura de chamados para os parceiros e próprios efetuarem a coleta dos mesmos.

Resumo

Versão: 09

Item: Todo Documento

Alteração: Revisão Vivo POP

Atualização: 04/04/2024

Modificação: Processos Diretoria de Canais

Aprovação: Juliana Aparecida Soares

- Procedimentos realizados em desacordo com as instruções de trabalho podem configurar CRIME. Essas ações podem causar graves consequências para o cliente, para a Vivo e para o responsável pelo login que realizou o movimento nos sistemas da Vivo. As pessoas envolvidas em procedimentos realizados em desacordo com os documentos poderão sofrer consequências nas esferas administrativa, trabalhista e criminal. Por isso, caso identifique qualquer procedimento comercial em desacordo, comunique imediatamente ao seu gestor ou aos canais oficiais de denúncia da empresa, os quais asseguram o direito ao anonimato do denunciante e sigilo das informações fornecidas.



● DEFINIÇÃO DO SERVIÇO

Os clientes que efetuarem a desconexão do serviço fixo terão a opção de efetuar a entrega dos equipamentos (comodato) nas Lojas Vivo.

A loja após atingimento de quantidade mínima (15 equipamentos) e/ou tempo de estoque (até 25 dias) em caixa de armazenagem deverá seguir a abertura de chamado para coleta pela logística reversa.

Para descarte/coleta de equipamentos da fixa não próprios e/ou resíduos eletrônicos descartados pelo cliente, consulte o documento do [Recicle com a VIVO](#)

● COMO FUNCIONA

Em todo canal de atendimento o cliente receberá a opção da entrega dos equipamentos nas Lojas Vivo, as regras para recebimento serão descritas a seguir tanto no fluxo de Lojas Próprias quanto no de Parceiras.

● COLETA EM LOJAS PRÓPRIAS

Para Lojas Próprias o fluxo de coleta dos equipamentos será via Protocolo no GSS, o Consultor deverá no Tablet emitir uma senha GSS, identificada no menu como “Devolução de Equipamentos (Fixa)”.

● TERMO DE ENTREGA DE EQUIPAMENTO

O Termo de Entrega de Equipamento deverá ser utilizado apenas em caráter de contingencia para as Lojas Próprias, mas segue obrigatório para os Parceiros, [clique aqui](#) e acesse o documento.

● COLETA EM LOJAS PRÓPRIAS

Após emissão da Senha o Consultor deverá seguir os próximos passos:

- Para clientes da base Vivo (Ex. Fixa cancelada, mas ainda com serviço Móvel) o Protocolo gerado pelo GSS será direcionado para o cliente via SMS, somente para linhas Vivo Móvel;
- Para clientes que não são mais da base Vivo (Sem nenhum produto Vivo) ou não tenham Vivo Móvel, será necessário fornecer ao cliente um print/foto da numeração do protocolo via WhatsApp Business ou o número do protocolo digitado via SMS manual pelo número/telefone funcional da Loja;
- Recepcionar os equipamentos e acessórios como (cabo, fonte e controle remoto) devolvidos pelo cliente (somente equipamentos próprios);
- Orientar o cliente a realizar preenchimento do termo de devolução de entrega de equipamento através do QR Code. Esse código para leitura estará disponível na página inicial do Tablet GSS. O cliente deve preencher o número de protocolo gerado durante o preenchimento do formulário, pois caso esse número não seja informado corretamente a devolução não será computada pela logística nos cruzamentos de dados;
- Esses equipamentos devem ser guardados dentro da caixa de armazenagem no espaço para estoque da loja, não sendo permitido misturar com aparelhos novos;
- A loja também será responsável por esclarecer discrepâncias entre o volume informado pelo cliente no Formulário do QR Code e o informado para coleta na loja, caso ocorrer.

- Para realizar a abertura do chamado para coleta via Portal SAN, a loja deverá extrair um relatório do GSS por tipo de fechamento (**Detalhe 1, Detalhe 2... Detalhe 5**). Para anexar ao chamado, será necessário informar o CPF do cliente/assinante do serviço cancelado, apenas na ausência ou não utilização do protocolo da devolução que é o mesmo de atendimento e senha, o qual também foi fornecido ao cliente para preenchimento no QR Code.
- **Atenção:** Em casos onde não seja possível extrair o protocolo do motivo de fechamento será necessário informar o CPF do cliente junto a [planilha padrão](#).
- **Importante:** [Na abertura do SAN](#), deverá ser informado o total geral de equipamentos a serem coletados.

Essa informação será validada pela Logística após a apuração da quantidade preenchida pelo cliente, caso não seja devidamente informada a quantidade dos equipamentos os clientes poderão ser abordados indevidamente pelo Call Center para cobrança dos equipamentos já devolvidos, causando impacto negativo na experiência do cliente e insatisfação.

Exemplo do formulário preenchido pelo cliente via QR Code:

Link: <https://www.vivo.com.br/para-voce/ajuda/resolva-agora/devolucao-de-equipamentos/devolucao-em-loja>

Vivo | Devolver equipamento em Loja

Se você cancelou o serviço de internet ou TV, vá até uma loja Vivo com o equipamento a ser devolvido, scaneie o QR Code que encontra-se na loja e preencha o formulário abaixo para concluir a devolução.

Dados pessoais*

Nome do assinante Vivo:

CPF do assinante Vivo:

Telefone para contato:

Email para contato:

Protocolo*

Nº do protocolo de atendimento:

Equipamentos devolvido por

Nome completo:

CPF:

● PORTAL SAN

Fluxo para abertura de chamados em Lojas Próprias

Regras para solicitação de coleta:

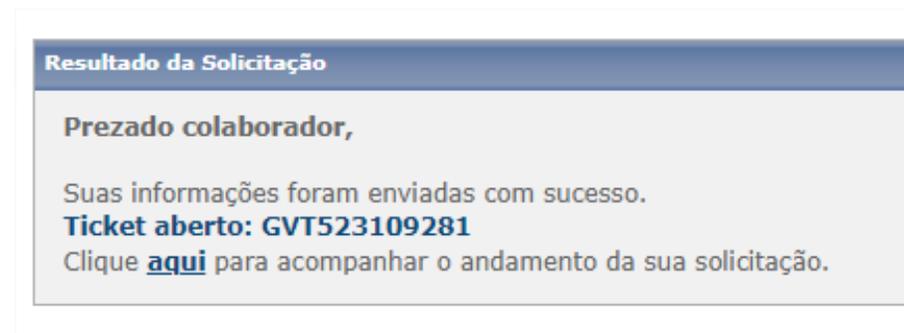
- Volume mínimo de 15 equipamentos ou,
- Caso não atingir o mínimo, abrir o chamado quando completar 25 dias em estoque.

Coleta através do chamado:

- Acessar o Portal SAN, [clique aqui](#);
- Digitar “logística reversa” no sistema de busca > **solicitação de coleta fixa – lojas VIVO**.



- Preencha o formulário;
- Inserir o **Relatório GSS** (no campo de anexos) com relação de protocolos devolução e quantidades devolvidas pelos clientes e enviar a solicitação (em caso de exceção seguir conforme [slide anterior](#) no item “Atenção”);
- Incluir planilha padrão para envio: [Lojas Próprias](#)
- Após o envio do formulário será gerado o número do ticket da solicitação que também será encaminhado por e-mail para registro.



● COLETA EM LOJAS PARCEIRAS

Para Lojas Parceiras o fluxo de coleta seguirá o processo AS-IS, onde deverá recepcionar os equipamentos devolvidos pelos clientes (somente equipamentos próprios), [preencher o termo de devolução de entrega de equipamento](#), sendo:

- 1º via deverá obrigatoriamente ser armazenada em loja juntamente com o equipamento devolvido.
- 2º via deverá obrigatoriamente ser entregue ao cliente comprovando a devolução.
- Incluir planilha padrão para envio: [Parceiro Lojas](#)

Posteriormente, deverá obter um controle consolidado em Excel (por solicitação), o qual deverá constar preenchido o número de CPF do assinante, quantidade de equipamentos e acessórios devolvidos.

Os equipamentos devem ser guardados dentro da caixa de armazenagem no espaço de estoque da loja, não sendo permitido misturar com aparelhos novos.

● ABERTURA DO CHAMADO PARCEIRO LOGÍSTICO PARA Retirada/Exclusivo Lojas Próprias Regional SP

- Para São Paulo as coletas dos equipamentos da fixa é realizada conforme cronograma de Coletas de Equipamentos da Fixa divulgado mensalmente pelos focais Regionais: Aline Nascimento Silva alinen.silva@telefonica.com e Sheila Bezerra da Silva sheila.bsilva@telefonica.com;
- **Coletas SP:** Obrigatoriamente a Loja deverá abrir o chamado via Portal SAN até 48 horas após coleta e deverá anexar 1 [arquivo Excel](#) contendo duas abas:
 - **Aba "Protocolos e Volume":** Anexar os protocolos [extraídos do GSS](#) + quantidade total de equipamentos.
 - **Aba "Uniformes":** Inserir o modelo e quantidade de uniformes (quando houver).

● ABERTURA DO CHAMADO PARCEIRO LOGÍSTICO PARA Retirada/Exclusivo Lojas Parceiras

Enviar e-mail para: Coletas_Revenda.br@telefonica.com

Assunto: SOLICITAÇÃO DE COLETA VIVO – “NOME DA LOJA PARCEIRA”;

Anexo: Obrigatório o envio da planilha preenchida com CPF, quantidade de equipamentos e acessórios.

Observação: A Parceira será informada sobre a data e nº de chamado para confirmar com o comprovante de coleta, que será realizada pela Transportadora no prazo de 5 dias úteis para Capitais e 10 dias úteis para Interior e Litoral, após a solicitação enviada por e-mail a Coletas_Revenda.br@telefonica.com.

Informações obrigatórias para abertura de chamado via Transportadora (copiar e colar as informações abaixo no e-mail):

- Nome do Parceiro:
- Adabas:
- Nome do responsável pela solicitação de coleta:
- Telefone do responsável pela solicitação de coleta:
- CEP da Loja:
- Endereço da Loja:
- Número:
- Complemento:
- Bairro:
- Cidade:
- Estado:
- Quantidade de equipamentos que devem ser coletados:
- Quantidade de acessórios que devem ser coletados:

● REGRAS PARA COLETA

Tanto Lojas Próprias quanto Parceiras, devem respeitar o limite mínimo de equipamentos (15) em Loja para efetuar a abertura de chamado, este volume está definido em contrato junto as transportadoras.

Caso a quantidade mínima não seja entregue, ao atingir 25 dias com os equipamentos em estoque poderá ser aberto o chamado: Lojas Próprias via Portal SAN e Parceiras via e-mail.

Observar se nos equipamentos há o nome Vivo estampado, afim de garantir a propriedade correta.

Retirada dos Equipamentos: Prazo de 5 dias úteis para Capitais e 10 dias úteis para Interior e Litoral.

Para Lojas Próprias: caso os equipamentos não sejam coletados dentro do prazo, enviar um e-mail para:

joao.sjunior@telefonica.com e em cópia Coletas_Revenda.br@telefonica.com e Log_Reversa.br@telefonica.com

● REGRAS PARA COLETA

Para Parceiros: Os equipamentos serão coletados e devem ser devolvidos junto com o comprovante de entrega pelo Transportador. Validar o nº de chamado contido no comprovante do Transportador, de acordo com o nº de chamado enviado pela chave: Coletas_Revenda.br@telefonica.com e não devolver caso haja conflito no nº. Caso seja devolvido fora desse processo, a responsabilidade será do Parceiro.

Caso os equipamentos não sejam coletados dentro do prazo, enviar um e-mail com as informações da coleta para a chave: Coletas_Revenda.br@telefonica.com e Log_Reversa.br@telefonica.com.

Certificar as quantidades em que a solicitação foi aberta e efetuar o comparativo ao que a Transportadora Vivo for buscar. Caso na entrega obtenha um número maior de equipamentos devolvidos, deve rascunhar a nota em que o a Transportadora for coletar e informar a quantidade real a ser entregue.

É obrigatório receber o comprovante de coleta dos equipamentos pela Transportadora e armazenar em loja por 3 meses.

O retomo com a data de coleta será feita pela chave Coletas_Revenda.br@telefonica.com.

● TRANSPORTADORAS AUTORIZADAS

- As coletas são efetuadas de segunda a sexta;
- Nenhuma outra transportadora poderá entrar em contato com as Lojas para agendar e efetuar a coleta dos equipamentos.

● RÁPIDO LATINA

Capilaridade

BLOCO I - Região Sul

BLOCO II - São Paulo (Capital, interior e litoral)



● LOCALTEC

Capilaridade

BLOCO III - Demais Estados

BLOCO IV - Demais Estados

BLOCO V - Demais Estados



● TRIAGEM DE CONDIÇÕES DE USO DOS EQUIPAMENTOS

As Lojas não serão obrigadas a identificar se os aparelhos estão em bom estado para uso, como testes para identificação de sinal de rede e/ou internet. Porém, deverá manter os equipamentos de maneira organizada no estoque e em condições seguras para evitar avarias nos aparelhos.

Em caso de roubo dos equipamentos dentro da loja é necessário fazer um Boletim de Ocorrência e enviar o comprovante para ADM Regional encaminhar junto aos focais do projeto.

Em caso de dúvidas sobre qualquer assunto relacionado a este documento, entrar em contato com:

Lojas Próprias/ João Simões: (11) 97299-8156 / joao.sjunior@telefonica.com

Parceiros: Coletas_Revenda.br@telefonica.com e Log_Reversa.br@telefonica.com.

RESUMO DE FLUXO LOJAS PRÓPRIAS

1 Ao chegar à loja, o cliente vai até o GSS e escolhe a opção: "Devolver equipamento"

2 O atendimento deve ser feito pelo Consultor, que vai checar se o cliente está ativo ou inativo na nossa base.



SIM

O cliente recebe via SMS a senha para atendimento e o protocolo

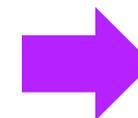
3

NÃO

O consultor pode enviar print o foto via WhatsApp Business da numeração do protocolo digitado via SM pelo telefone funcional da loja ou fornecer o número para que o cliente anote.

4

o cliente faz a leitura do QR Code e preenche o formulário digital.



5

Após o preenchimento o cliente entrega o equipamento para o Consultor

6 O Consultor verifica se a quantidade de aparelhos informada pelo cliente está correta.

7 Caso esteja correta, o Consultor recebe o equipamento e finaliza o atendimento.

8 Extração dos dados no GSS para abertura do chamado SAN

9 Abertura do chamado SAN para solicitação coleta pela Transportadora

● RESUMO DE FLUXO LOJAS PRÓPRIAS | EXCLUSIVO SP



● RESUMO DE FLUXO LOJAS PRÓPRIAS | EXCLUSIVO SP

1º - Ao chegar a loja, o cliente vai até o GSS e registra uma senha com a opção "Devolução de Equipamento";

2º - O atendimento deve ser feito pelo Consultor, que confirma com o cliente se o serviço fixo está inativo na nossa base. Além de confirmar se o cliente ainda está ativo como serviço Móvel;

3º - Cliente Móvel Ativo?

Sim: O cliente recebe via SMS a senha para atendimento e o protocolo de atendimento;

Não: O consultor disponibiliza a senha impressa junto ao protocolo ao cliente;

4º - Após receber a senha, o cliente faz a leitura do QR Code e preenche o formulário digital

5º - Após o preenchimento, o cliente entrega os equipamentos para o Consultor conferir as quantidades

6º - O Consultor verifica se a quantidade de aparelhos informada pelo cliente está correta;

7º - Caso esteja correta, o consultor recebe o equipamento e finaliza o atendimento via Salesforce com o motivo de fechamento "Devolução de Equipamentos";

8º - Ao chegar na quantidade indicada ou limite de prazo, a loja realiza a extração dos dados do GSS para anexar ao chamado de coleta;

9º A loja realiza a abertura do Chamado via Portal SAN para solicitação da coleta junto a transportadora.

● 1º PASSO – EMISSÃO DA SENHA GSS (LOJAS PRÓPRIAS)

Atendimento Mesa

Atendimento PJ

Atendimento Guru

Compra Rápida

Vivo em Casa

Devolução de Equipamentos (Fixa)

Terminal de Autoatendimento

Recarga Digital

Senha Teste

1º Incluir o número do celular móvel do cliente.

2º Ao selecionar o motivo de atendimento, selecionar a opção: “Devolução de Equipamentos (Fixa).

3º Selecionar a forma de envio da senha por SMS, dessa forma o cliente receberá o protocolo por SMS também.

● 2º PASSO – CLIENTE PREENCHE QR CODE

Após realizada a emissão da Senha no GSS, é necessário orientar o cliente a realizar a leitura do QR Code na tela inicial do Tablet do GSS, como na imagem abaixo:



Ao realizar o preenchimento do formulário, é imprescindível que o cliente informe o mesmo protocolo gerado na senha;

Atenção: Essa será a informação cruzada pela Logística para correlacionar as devoluções de cada cliente. Caso a loja ou o cliente não informar o protocolo correto, o cliente poderá não ter sua devolução computada e ser novamente cobrado pelo mesmo motivo.

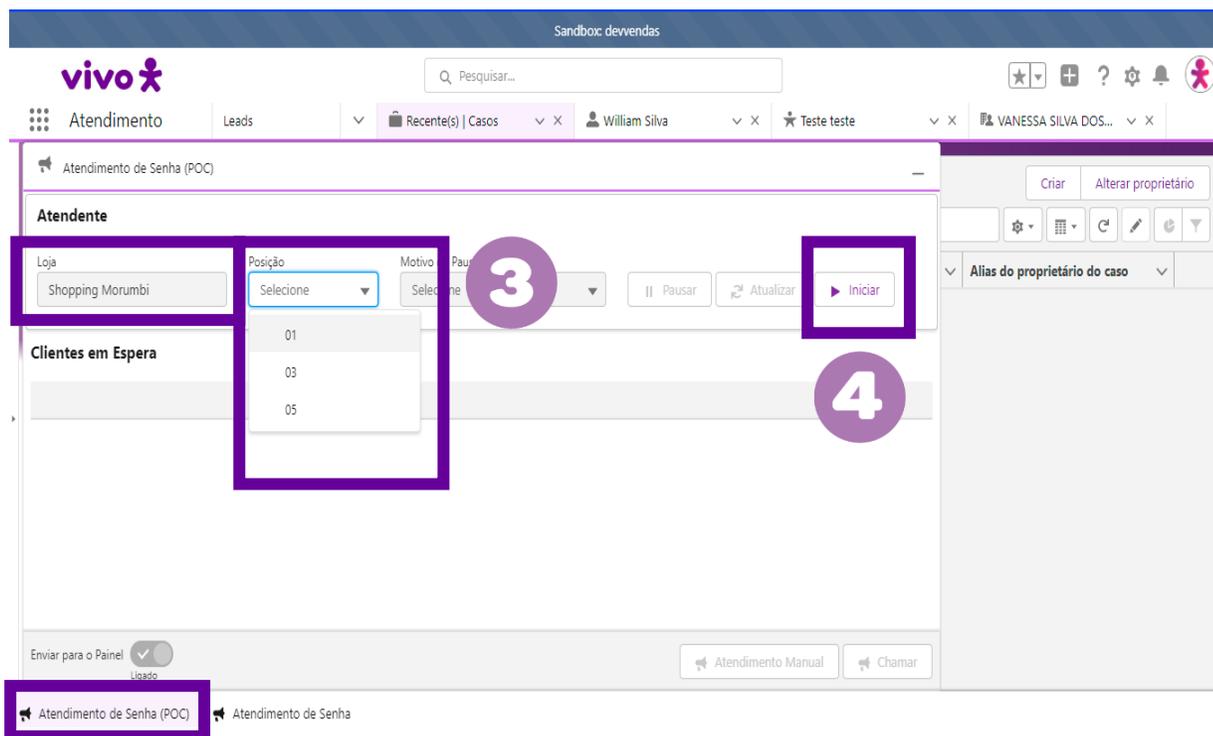
SOBRE O QR CODE

É necessário que o tablet esteja configurado no MDM.

Caso a visualização do QR Code não esteja disponível no seu Tablet GSS, abra um incidente via Vivo Now > Microinformática.

Dica: através do App (HUB), é possível “forçar” o sincronismo com o console, para que obtenha as configurações atualizadas.

● 3º PASSO – CHAMAR A SENHA VIA SALESFORCE



Como fazer?

1. Clicar na aba **Atendimento de Senha**;
2. A Loja será preenchida automaticamente de acordo com o GSS;
3. Selecione a sua posição de trabalho;
4. Clique em iniciar.

Atenção: Chamar a senha, mas não o cliente em mesa.

● 3º PASSO – CHAMAR A SENHA VIA SALESFORCE

5

Senha	Nome	Segmentação	Espera	Serviço
1111	Cliente #1	Segmentação #1	15:30:38	Serviço #1
2222	Cliente #2	Segmentação #2	20:10:17	Serviço #2
3333	Cliente #3	Segmentação #3	25:55:16	Serviço #3

6

7

Como fazer?

5. Aparecerão todas as senhas aguardando atendimento, onde o consultor deve selecionar a senha referente à devolução de equipamentos;
6. Desative o envio da senha para o painel;
7. **Clique em chamar**, para atender o cliente.

● 4º PASSO - FINALIZAR SENHA NO SALESFORCE

Sandbox: devendas

Atendimento de Senha (POC)

Senha: 1111 | Espera: 15:30:38 | Cliente: Cliente #1 | 00:00:10

Dados do cliente

Cliente: Cliente #1 | Apelido: Cliente #1 | Celular: 0077778888

CPF: 22233344455 | Segmentação: Segmentação #1 | Atividade: atividade #1 | **Protocolo: 112233445566**

Categoria: Seleccione | Tipo Documento Principal: Seleccione | Nº Documento: 22233344455

Rechamar | Retornar | Desistir | **Finalizar**

Como fazer?

8. Com a senha puxada na PA, o consultor deve verificar o protocolo que foi emitido, para que seja o mesmo a inserir no formulário de devolução;

9. Para finalizar o atendimento, **clique no botão finalizar.**

● 4º PASSO - FINALIZAR SENHA NO SALESFORCE

Atendimento de Senha (POC)

Atendimento

Senha: 1111 | Espera: 15:30:38 | Cliente: Cliente #1 | 00:00:24

Finalizar Atendimento

Atividades Disponíveis:

- Abertura de Chamado Técnico - Fixa
- Alteração Cadastral
- Alteração Cadastral - TV
- Ativação de Pacotes de Canais

Selecionadas: 1 1

Notas: 1 2

* Não é permitido caracter especial.

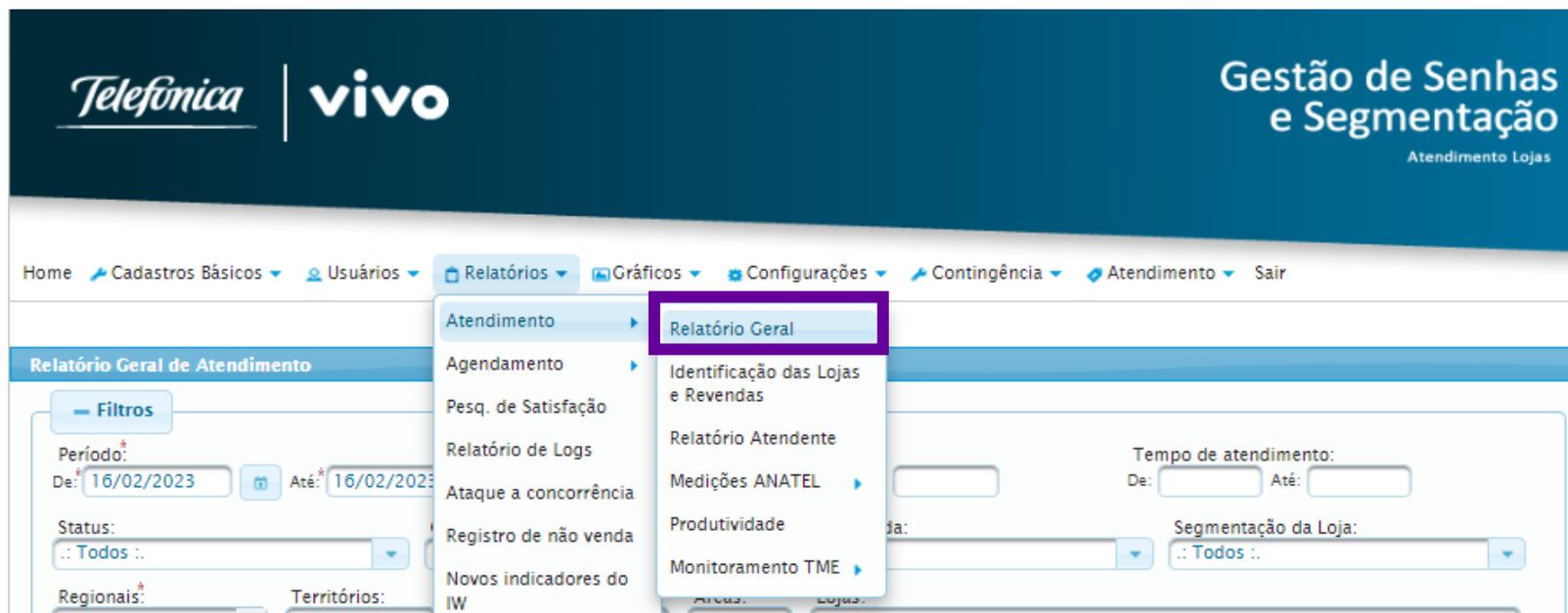
10 11 12 13 13

Voltar Confirmar

Como fazer?

10. Sempre selecione o motivo de fechamento Devolução de Equipamentos;
11. Clique na seta para passar o motivo aos selecionados;
12. Caso seja necessário, inclua alguma outra informação adicional;
13. **Clique em Confirmar** para finalizar o atendimento.

● 5º PASSO – PASSO A PASSO DA EXTRAÇÃO RELATÓRIO GSS



- Para anexar ao chamado do Portal SAN é necessário extrair o relatório do GSS com os motivos de fechamento “Devolução Fixo”;
- Ao acessar o GSS, selecione o menu “Relatórios”, depois “Atendimento” e em seguida “Relatório Geral”

● 5º PASSO – PASSO A PASSO DA EXTRAÇÃO RELATÓRIO GSS

Será necessário extrair um relatório por vez em cada detalhe, para garantir que todos foram extraídos. [Após, consolidar no arquivo padrão](#) e anexar ao chamado no Portal SAN.

1 – Selecionar o período de extração dos dados;

2 – Selecionar a Regional, Território, Estado, Área e Loja;

3 – Nos campos Detalhe 1, Detalhe 2... Detalhe 5: Informar “Devolução de Equipamentos”.

Relatório Geral de Atendimento

Filtros

Período: De: 01/02/2023 Até: 16/02/2023

Espera na fila: De: Até:

Tempo de atendimento: De: Até:

Status: :: Todos ::

Categoria: :: Todos ::

Loja ativada: :: Todas ::

Segmentação da Loja: :: Todos ::

Regionais: CO, Leste, Minas Gerais, Nordeste, Norte, REGIONAL SUIJ

Territórios: MG

Estados:

Áreas:

Lojas:

Categ. Atividade: Fixa

Status Atendente: :: Todas ::

Tipo de cliente: :: Todos ::

Segmentação Cliente: :: Todos ::

SubSegmentação Cliente: :: Todos ::

Atendente: Seleccione o atend

SLA (Espera na fila): :: Todos ::

Totem:

Tipo Senha: :: Todos ::

Loja SAP: :: Todos ::

Detalhe 1: Devolução de Equ

Detalhe 2:

Detalhe 3:

Detalhe 4:

Detalhe 5:

Gerar Relatório Gerar XLSX Gerar TXT

Detalhe 1:

Devolução de Equ

Detalhe 2:

Devolução de Equ

Detalhe 3:

Devolução de Equ

Detalhe 4:

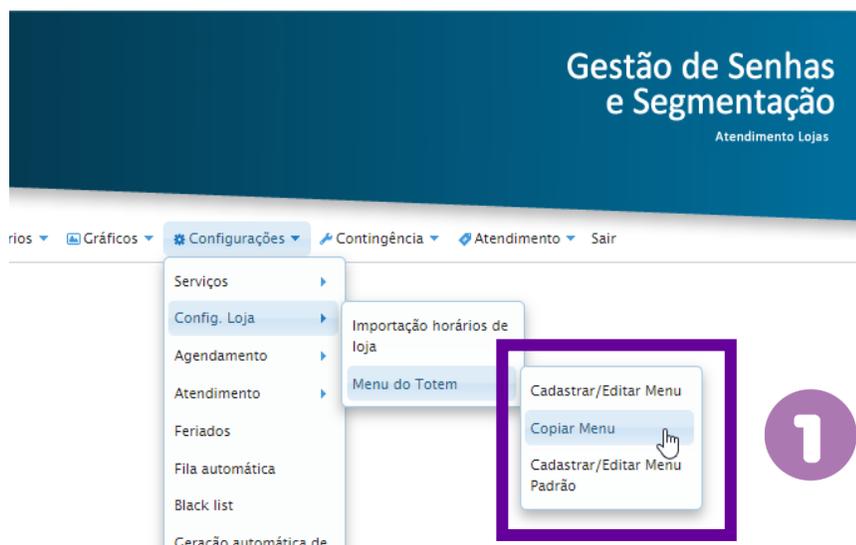
Devolução de Equ

Detalhe 5:

Devolução de Equ

● EXCLUSIVO FOCAL REGIONAL | CÓPIA DE MENU GSS | LOJA PRÓPRIA

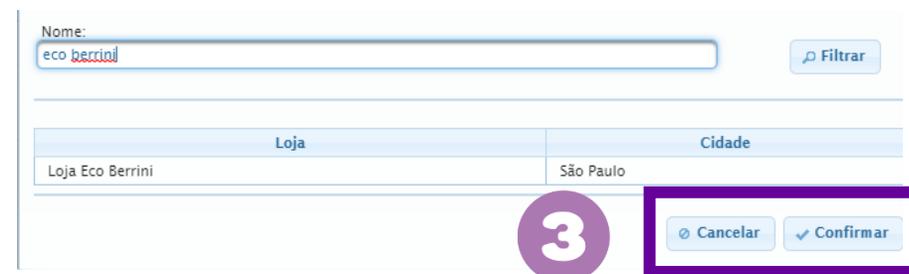
Caso alguma loja não possua o motivo "Devolução de Equipamentos (Fixa)" na entrada, para incluir basta:



1. No GSS, vá para a funcionalidade de cópia de menu GSS no caminho ao lado (funcionalidade disponível apenas no perfil administrativo)



2. Clique no botão para selecionar a loja Origem (loja com o Menu Totem GSS que sobrescreverá as demais)



3. Busque pelo nome da loja, e clique em Confirmar

● AGENDAMENTO DE COLETA NO ATO DO CANCELAMENTO VIA GPS

Lojas Próprias e Parceiros

Os clientes que efetuarem a desconexão do serviço fixo na loja, deverão seguir com uma das opções a seguir para a devolução dos equipamentos e acessórios.

Agendamentos Programados:

Entrega Expressa: Coleta em 2 dias.

Coleta de 5 a 10 dias.

Devolução em agência dos correios.

Devolução em Lojas e Parceiros.

Devolução em mãos.*

* Orientar o cliente a realizar preenchimento do termo de devolução de entrega de equipamento através do QR Code. Esse código para leitura estará disponível na página inicial do Tablet GSS. O cliente deve preencher o número de protocolo gerado durante o preenchimento do formulário, pois caso esse número não seja informado corretamente a devolução não será computada pela logística nos cruzamentos de dados.

● AGENDAMENTO DE COLETA NO ATO DO CANCELAMENTO VIA GPS/ENTREGA EXPRESSA

Lojas Próprias e Parceiros

Entrega Expressa: O sistema valida automaticamente a cidade que faz parte da entrega expressa e sugere a retirada em 2 dias úteis.

A) A cidade possui a modalidade de coleta expressa? Tempo 0.003s SIM

Coleta Expressa

M) Informe que a COLETA DOS EQUIPAMENTOS OCORRERÁ EM 2 DIAS ÚTEIS. Cliente aceita? NAO

INFORME AO CLIENTE SOBRE A COLETA DE EQUIPAMENTOS



- Os equipamentos são fornecidos em regime de comodato e precisam ser devolvidos após o cancelamento;
- Coletamos em qualquer endereço, desde que tenha um responsável maior de 18 anos no local;
- Realizamos contato por VOZ ou WHATSAPP se necessário para confirmar a coleta;
- Os equipamentos coletados são: equipamentos de banda larga e/ou TV, cabo, controle remoto e fonte.

Atualize os dados do cliente para maior sucesso na retirada dos equipamentos!

Enviar Resposta

● AGENDAMENTO DE COLETA NO ATO DO CANCELAMENTO VIA GPS/COLETA 5 A 10 DIAS

Lojas Próprias e Parceiros

Caso o cliente deseje o agendamento para outras datas o sistema irá sugerir uma nova programação:

Datas Agendamento

 M) Cliente aceita agendar a coleta para o próximo QUINTO DIA ÚTIL?

NAO

 M) Cliente aceita agendar a coleta para o próximo SEXTO DIA ÚTIL?

NAO

 M) Cliente aceita agendar a coleta para o próximo SÉTIMO DIA ÚTIL?

NAO

 M) Cliente aceita agendar a coleta para o próximo OITAVO DIA ÚTIL?

NAO

 M) Cliente aceita agendar a coleta para o próximo NONO DIA ÚTIL?

NAO

 M) Cliente aceita agendar a coleta para o próximo DÉCIMO DIA ÚTIL?

NAO

[Enviar Resposta](#)

● AGENDAMENTO DE COLETA NO ATO DO CANCELAMENTO VIA GPS/CORREIOS

Lojas Próprias e Parceiros

O cliente não deseja a retirada em sua residência? Seguimos com a opção de entregar nos correios:

C Datas Agendamento

M) Cliente aceita agendar a coleta para o próximo QUINTO DIA ÚTIL? NAO

M) Cliente aceita agendar a coleta para o próximo SEXTO DIA ÚTIL? NAO

M) Cliente aceita agendar a coleta para o próximo SÉTIMO DIA ÚTIL? NAO

M) Cliente aceita agendar a coleta para o próximo OITAVO DIA ÚTIL? NAO

M) Cliente aceita agendar a coleta para o próximo NONO DIA ÚTIL? NAO

M) Cliente aceita agendar a coleta para o próximo DÉCIMO DIA ÚTIL? NAO

i Devolucao correios

M) Informe que a devolução deve ser realizada na agência dos correios mais próxima em 15 dias úteis.Ok? NAO

Enviar Resposta

● AGENDAMENTO DE COLETA NO ATO DO CANCELAMENTO VIA GPS/DEVOLUÇÃO PRESENCIAL Lojas Próprias e Parceiros

Outra opção é a entrega em nossas lojas:

D Datas Agendamento

M) Cliente aceita agendar a coleta para o próximo QUINTO DIA ÚTIL? NAO

M) Cliente aceita agendar a coleta para o próximo SEXTO DIA ÚTIL? NAO

M) Cliente aceita agendar a coleta para o próximo SÉTIMO DIA ÚTIL? NAO

M) Cliente aceita agendar a coleta para o próximo OITAVO DIA ÚTIL? NAO

M) Cliente aceita agendar a coleta para o próximo NONO DIA ÚTIL? NAO

M) Cliente aceita agendar a coleta para o próximo DÉCIMO DIA ÚTIL? NAO

D Devolução correios

M) Informe que a devolução deve ser realizada na agência dos correios mais próxima em 15 dias úteis.Ok? NAO

i Prazo Devolução I

M) Informe-o que deverá entregar os equipamentos em uma das nossas lojas em até 15 dias úteis, feito? NAO

Enviar Resposta

● AGENDAMENTO DE COLETA NO ATO DO CANCELAMENTO VIA GPS /EM MÃOS

Lojas Próprias e Parceiros

Cancelamento e entrega no mesmo momento:

C PID		
<input checked="" type="checkbox"/> M) Pessoa Física: Confirmado CPF, nome completo e data de nascimento?		<input checked="" type="checkbox"/> SIM
C Tecnologia Instancia		
<input checked="" type="checkbox"/> A) A instância selecionada no formulário seleção de instâncias é SIP/GPON? Tempo 0.4s		<input type="checkbox"/> NAO
C Cliente em loja		
<input checked="" type="checkbox"/> M) Cliente está com os equipamentos em mãos para devolução?		<input checked="" type="checkbox"/> SIM

● FAQ

Todas as Lojas e Parceiros tem Wi-fi?

R: Se o cliente alegar que não tem internet para preencher o formulário digital (ceda a ele a senha do wi-fi), ou caso esteja sem bateria (ceda a ele uma tomada).

Caso o cliente esteja sem celular (exemplo: celular roubado ou quebrado), nesse caso extremo o atendente poderá preencher em seu celular/tablet?

R: Neste caso o colaborador da Vivo deve fornecer o tablet para que o cliente preencha o formulário.

Ao preencher o formulário digital constará o campo “Protocolo”, como orientar?

R: Instrua ao cliente preencher o mesmo nº de protocolo gerado no GSS.

Caso o cliente informe que já devolveu o equipamento e está recebendo algum tipo de comunicação sobre a não devolução, como prosseguir?

R: Oriente o cliente a ligar no 10315 e registrar o ocorrido (a solicitação/reclamação será avaliada e direcionada a área competente, que retornará ao cliente sobre o tema abordado).

● FAQ

Clientes que encontram dificuldades com a tecnologia e navegação, o que fazer?

R: O consultor deve realizar a orientação de forma clara e paciente, instruindo o caminho correto para navegação.