

Vivo POP

Procedimento Operacional Padrão

Canal

Lojas Próprias

Parceiro Lojas

Segmento

Crédito

Abrangência

Nacional

# Prateleira Infinita

Com o Prateleira Infinita, você tem acesso a todos os produtos que a Vivo oferece no seu site, sem se preocupar com o estoque das lojas físicas, incluindo todos os acessórios.

## Resumo

Versão: 24

Item: Slide 12

Alteração: Alteração no valor da parcela mínima

Atualização: 15/05/2024

Modificação: Processos Diretoria de Canais

Aprovação: Daniela Marques Lins Guidi

- 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

As lojas físicas passam a contar com um estoque virtual utilizando a conveniência para vender aparelhos em caso de quebra de estoque físico e para as lojas que não possuem estoque (zero estoque).

## ● SISTEMA DE VENDA

- A ferramenta do Prateleira Infinita deverá ser utilizada para venda de aparelhos e acessórios em caso de falta de estoque para entrega imediata ao cliente em loja;
- A vitrine de aparelhos é a mesma da loja online;
- O estoque de aparelhos e acessórios é o da loja online e unificado entre os CDs (Centros de Distribuição) de SP e DF, somente a nota fiscal do cliente poderá vir separada caso o produto seja faturado em CDs (Centros de Distribuição) distintos;
- Poderá ser feita a venda de mais de um produto tanto aparelhos quanto acessórios no mesmo pedido;

- E-mail de link de pagamento e endereço de entrega deve ser informado dados do cliente, não utilizar dados do PDV (Ponto de Vendas) para evitar cancelamento do pedido pela equipe de Fraude;
- Pagamento de aparelhos e acessórios via link por e-mail ao cliente, garantindo maior segurança;

### Importante

O link de Pagamento tem validade de 24h e será expirado após este período, por este motivo, garanta que o cliente finalize o pedido ainda em loja, caso tenha alguma dúvida ele poderá contar com seu apoio.

Em caso de indisponibilidade do produto em estoque, ele será removido automaticamente do carrinho, mesmo que o link de pagamento esteja dentro da validade de 24h.

Atenção: os aparelhos são vendidos pelo preço da loja online, sem subsídio ou fidelização, enquanto os eletrônicos têm os mesmos preços praticados nas lojas físicas.

## ● SISTEMA DE VENDA

- Inserir Código da loja no campo “Informe o código de sua loja” para identificação do PDV no login de venda; Caso não encontre o Código de sua loja, verifique com o SAL Regional;
- O resgate de benefícios do programa Vivo Valoriza dependerá das regras vigentes na loja online;
- Toda venda será realizada pelo Prateleira Infinita com as mesmas condições do e-commerce Vivo (Loja Online), inclusive as formas de pagamento;
- Para a compra através do Prateleira Infinita, é necessário o cliente informar o seu e-mail, caso não tenha o Consultor de Negócios deve solicitar um e-mail válido de alguma pessoa de confiança do cliente;
- Caso a ferramenta apresente algum dado de e-mail incorreto do cliente é preciso alterar o cadastro do cliente nos sistemas: Next, Siebel, Vivonet e Atlys
- Em caso negativo, ou seja, se o cliente ou familiar não tiver e-mail, deve-se cancelar a venda e direcioná-lo a um ponto de venda mais próximo do cliente;
- Ao finalizar a solicitação de compra, informar ao cliente que a confirmação da compra é aprovada em até 2 dias úteis pela administradora do cartão;
- Consulte o passo a passo de venda da ferramenta, [Clicando aqui](#).

## ● PROCEDIMENTO PARA VENDA

As lojas físicas passam a contar com um estoque virtual utilizando a conveniência para vender aparelhos em caso de quebra de estoque físico e para as lojas que não possuem estoque (zero estoque).

- O sistema pode ser acessado em qualquer navegador e não é exigido conectividade de rede Telefônica;
- Efetuar a venda através do Prateleira Infinita  
<https://store.vivo.com.br/prateleira;>
- Para venda o acesso deve ser liberado no IDM: Ferramenta SAP Commerce B2C > Perfil: Prateleira Infinita;
- Para acessar a ferramenta você deve incluir: Login e senha de rede com confirmação do código OTP;
- Escolher Prateleira Infinita para efetuar a venda (não pode ser usado o botão Mobilidade, caso contrário a venda não será concluída)

- Inserir o código da Loja ([Clique aqui](#) para localizar o código do Ponto de Venda); Caso não encontre o Código de sua loja, verifique com o SAL Regional;
- Informar ao cliente os benefícios, regras e o valor do produto;
- Orientar o cliente que deve acompanhar o pedido, seja realizada pelo site (Em Meus Pedidos).

### Importante

O Prateleira Infinita é exclusivo para a venda de aparelhos e acessórios. Todos os serviços deverão ser inicialmente executado no Vivo NEXT e 360.

**Exemplos:** Altas de planos, Portabilidade, Migração, Upgrade.

## ● FERRAMENTA SAP COMMERCE CLOUD

O número do pedido somente poderá ser consultado após o pagamento realizado pelo cliente através do link enviado pelo e-mail.

Consulte o Treinamento SAP Cloud, [clikando aqui](#), onde será possível realizar as seguintes tarefas:

- Buscar e visualizar pedidos, por número de pedido e CPF do cliente;
- Procedimentos para cancelar o pedido (somente quando ainda não tenha sido gerado OV no SAP);
- Status dos pedidos.



## ● PEDIDOS QUE TIVERAM INSUCESSO NA ENTREGA

- Endereço de cadastro do cliente, após 2 tentativas de entrega sem sucesso o aparelho voltará para o CD (Centro de Distribuição da Vivo);
- A mercadoria quando devolvida ao CD (Centro de Distribuição), é processada como recusa no SAP;
- A BKO GT Aparelhos recebe a lista de pedidos devolvido ao CD (Centro de Distribuição) e entra em contato com o cliente para tentar reverter à entrega, em caso positivo criam um pedido de reenvio e nas situações que o cliente desistiu da compra é realizado o cancelamento nos sistemas envolvidos.

**Importante: Consultar status da entrega no site:**

<https://status.ondeestameupedido.com/tracking/19911>

Verificar o rastreamento do pedido da logística pelo número do pedido.

Caso as informações não forem suficientes na base, siga o contato com o responsável logístico, informe o número da OV encontrado na ferramenta SAP Cloud: [logisticavivo.br@telefonica.com](mailto:logisticavivo.br@telefonica.com)

A base do e-mail deverá ser:

Título: Prateleira Infinita –[CPF do cliente] –[Ocorrência que precisa de apoio]”. Por exemplo: “Prateleira Infinita – 234.567.345-90 –Status do pedido”

É necessário que no corpo do e-mail esteja as informações abaixo:

- Nome do cliente;
- CPF do cliente;
- Número do pedido;
- Descrição do pedido (o material comprado);
- Data da compra o OV do pedido;
- Endereço de entrega para o time checar;
- A ocorrência que é necessário ajuda de Logística ;

## ● PEDIDOS QUE TIVERAM INSUCESSO NA ENTREGA

O SLA das ocorrências está disponível abaixo:

2ª via da NF: Até 48h para envio da NF

Status do pedido: Até 48h para encaminhamento do status

Comprovante de endereço: Até 48h para encaminhamento do canhoto\*

Acareação: Até 10 dias para finalização da investigação\*

Insucesso na entrega: Até 48h para solicitação de reentrega

Cancelamento/desistência do pedido: Até 10 dias para efetivar o cancelamento sistêmico\*\*

Coleta do produto: Até 48h para envio das informações de postagem

- 

- Pedidos entregues pela FedEx podem ter SLA de ocorrência de até 20 dias, por conta do contrato  
Até 2 faturas para o estorno ser realizado

-

## ● TROCA E CANCELAMENTO DO PEDIDO

- Todos os clientes: Produtos adquiridos no e-commerce Vivo (Loja Online) não poderão ser trocados nas lojas físicas;
- Na hipótese da sua caixa estar violada, cliente não deve aceitar o produto;
- O envio do produto solicitado está sujeito à disponibilidade de nossos estoques;
- Após os 7 (sete) dias, a Vivo não realiza troca de aparelhos por marca e/ou modelo que não possuam defeitos;
- Os produtos devolvidos por desistência, divergência ou defeito deverão ser entregues ao operador logístico no mesmo local de entrega;
- Para cancelar o pedido, a loja só poderá executar caso ainda não tenha sido gerado a OV, consulte o Treinamento SAP Cloud para entender como realizar a consulta do status do pedido, conformação da geração da OV e o cancelamento do pedido na ferramenta SAP Cloud;
- Caso já tenha OV criada é necessário solicitar o cancelamento do processo de entrega logístico através da chave: [logisticavivo.br@telefonica.com](mailto:logisticavivo.br@telefonica.com). (A base do e-mail deverá ser utilizado o modelo proposto no [slide 6](#)).



## ● SUPORTE LOJAS

### Problemas sistêmicos:

Em caso de erro no site ou navegação, abrir chamado via Vivo

Now: Serviço > Prateleira Infinita.

Exemplos: loja fora do ar, produto não entra no carrinho, falha ao enviar link do carrinho, pedidos travados na esteira, entre outros.

Para falhas de Login e problemas com o Código da Loja, acionar o SAL Regional.

### Pedidos parados na esteira pendente de geração de OV:

Acionar BKO de tratativa da esteira loja online:

[lojaonlinesuportevivo@ATENTO.com.br](mailto:lojaonlinesuportevivo@ATENTO.com.br).

### Pedidos Estornados:

Caso cliente tenha o pedido cancelado e não ocorra o estorno do cartão de crédito, encaminhar e-mail para a chave:

[cancelamentocartaocredito.br@telefonica.com](mailto:cancelamentocartaocredito.br@telefonica.com).

### Problemas de Precificação no Site:

Os preços do Prateleira Infinita são iguais aos da loja online equiparado ao preço individual de entrada, não tem subsidio nem fidelização, caso ocorra alguma inconsistência de preço, acionar seu ponto focal regional.

## ● SUPORTE CLIENTE

Loja Online: <https://store.vivo.com.br/> > Minha Conta > Meus Pedidos

FAQ Loja Online: <https://store.vivo.com.br/faq/pedidos>

\*8486:ligando de uma linha Vivo

10315:ligando de uma linha fixa ou outra operadora

## ● FAQ LOJA ONLINE

Onde posso acompanhar o pedido?

Cliente será informado via e-mail sobre o status do seu pedido, a cada nova atualização. Se preferir, também pode acompanhar aqui na Loja Online, na área Meus pedidos ou na Central de Atendimento 10315 ou \*8486 opção 9 (Falar com um de nossos atendentes), do seu celular Vivo.

Tracking também é recebido pelo WhatsApp, basta enviar "acompanhar meu pedido" para o número 11-999151515.

Para detalhes do seu rastreo, informe o número do pedido clicando aqui e confira o andamento.

Qual o procedimento, caso a Vivo não tenha mais o produto vendido em estoque?

A VIVO cancelará o pedido e notificará o estorno à administradora de cartões em até 7 (sete) dias úteis após a verificação de inexistência do produto em estoque. Após notificação às Administradoras de Cartões, o estorno ocorrerá ao COMPRADOR em até 03 (três) faturas subsequentes.

Qual o prazo de entrega do produto?

O prazo de entrega varia de acordo com o endereço de entrega e disponibilidade do produto adquirido e passa a ser contabilizado após o faturamento do produto. Você pode consultar o prazo de entrega para o seu CEP digitando ele no campo indicado para cálculo de frete na página do produto ou no Carrinho de compra.

As condições de entrega dos produtos também são apresentadas na página do produto, antes do fechamento do pedido.

Atualmente as entregas para as capitais: SP, RJ, DF, PE, MG e RS ocorrem a partir de 1 dia, prazo contabilizado após faturamento do produto.

2ª via da nota fiscal.

Você pode solicitar a 2ª via da nota fiscal através na nossa Central de Atendimento 10315 ou \*8486 opção 9 (Falar com um de nossos atendentes), do seu celular Vivo.

## ● FAQ LOJA ONLINE

Ainda não recebi minha compra.

Confira algumas possibilidades do que pode ter acontecido com seu pedido:

- Endereço: verifique se os dados para entrega estão corretos. Você pode verificar o endereço cadastrado no momento da compra [clikando aqui](#).
- Status do Pedido: Verifique se seu pedido foi aprovado, [aqui](#).

Para detalhes do seu rastreio, informe o número do pedido [clikando aqui](#) e confira o andamento.

Caso você more em prédio ou condomínio, confira se o porteiro recebeu o seu pedido. Vale lembrar que você sempre será informado, via e-mail, sobre o status do seu pedido.

Caso ainda tenha dúvidas entre em contato na Central de Relacionamento (através do \*8486, opção 9, falar com um de nossos atendentes de seu celular Vivo), ou [Clique Aqui](#) e preencha o formulário com os dados do seu pedido que entraremos em contato.

Quais são as formas de pagamento da Loja Online da Vivo?  
A Loja Online da Vivo aceita exclusivamente Cartão de Crédito para compras.

Cliente tem a opção de pagar à vista ou parcelar sem juros, de acordo com o valor do aparelho e a bandeira do seu cartão.

- Vivo Itaú: Parcelamento até 21x (parcela mínima de R\$50,00).
- Demais Bancos: Parcelamento até 21x (parcela mínima de R\$50,00).

[Frete grátis para todo o Brasil.](#)