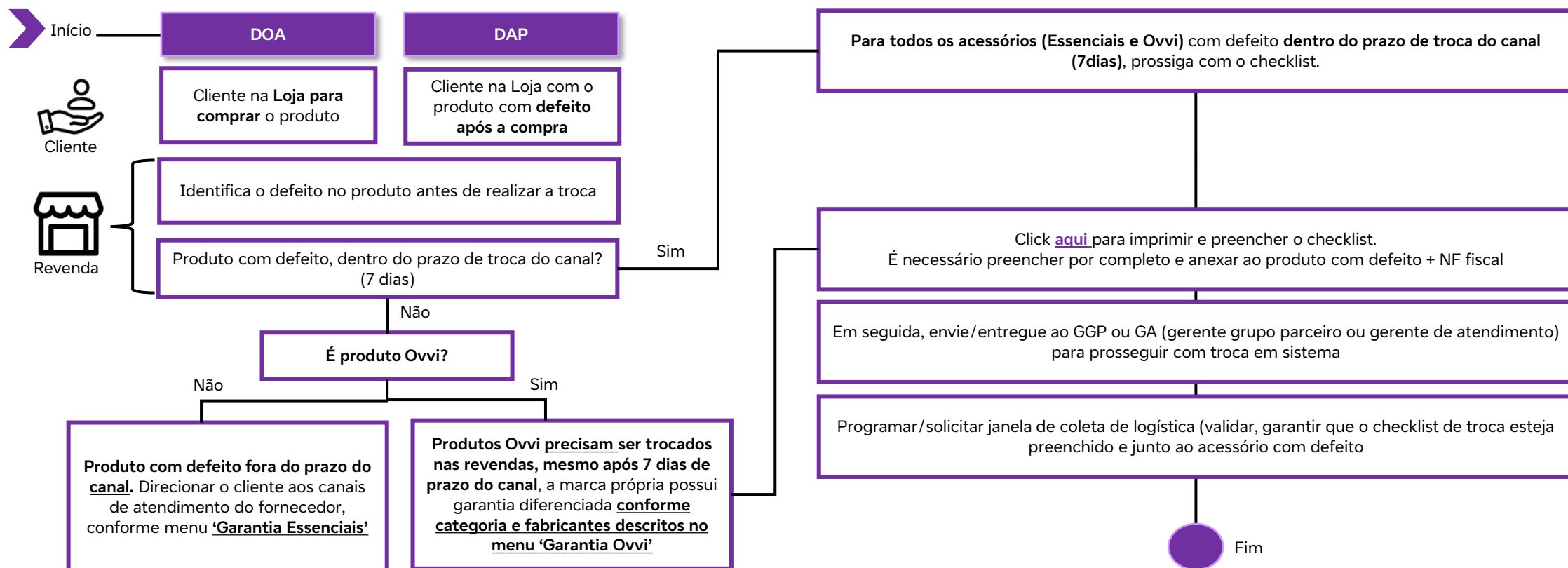


DEFINIÇÃO

É a substituição/troca do acessório em caso de defeito podendo ser adquirido pelo mesmo modelo ou outro, similar ou diferente. Em caso de defeito, um novo acessório é oferecido se o acessório com defeito se estiver dentro do prazo de 7 dias praticado pelo canal (**exceto para produtos Ovvi que possuem garantia diferenciada**).



● DEFINIÇÃO

ATENÇÃO

- Produtos Ovvi (marca própria) da Vivo, possuem garantia diferenciada! Precisam ser trocados no canal conforme garantia da marca.
- Caso o cliente não queira trocar o produto com defeito por outro novo igual ou caso o produto tenha saído de linha, ofereça a opção de troca por outro produto disponível na loja de valor igual ou superior. E, em caso de valor superior, o cliente terá de pagar a diferença do valor.
- Caso o cliente exija que a troca seja realizada pelo mesmo modelo, o PDV deverá solicitar à logística regional a reposição no estoque e agendar com o cliente a data para realizar a troca.
- No preenchimento do checklist é imprescindível o preenchimento do defeito do produto bem como o restante dos campos.

● GARANTIA ESSENCIAIS

Após o prazo de 7 dias (corridos) do canal (Revendas), a troca para acessórios essenciais, será conforme o fabricante.

Horário e canais de atendimento	<i>Customic</i>	<i>geonav</i>	<i>i2GO</i>	 motorola	SAMSUNG	 Apple
Prazo de garantia	6 meses de garantia	12 meses de garantia	12 meses de garantia	12 meses de garantia	12 meses de garantia	12 meses de garantia
 Horário	Segunda a sexta das 08h00 às 17h00	Segunda a sexta das 09h00 às 17h00	segunda a sexta das 09h00 às 17h00	Segunda a Sexta das 8 às 17h00 e aos Sábados das 08h às 15h	De Seg. a Sex. das 8h às 22h, Sáb. e Dom. das 9h às 18h	09h00 as 20h00
 Tel	(51) 3086-0620	(11) 2888-6288 ou 0800 333 2888	(11) 4562-4222	Capital: 11 5558-0030 Outros locais: 0800 7731 244	4004-0000 (Capitais e grandes centros) 0800 555 0000 (Demais cidades e regiões)	0800-761-0880
 WhatsApp	(51) 9 9397-0423	(11) 2888-6286	(11) 4562-4222	(11) 5558-0030	(11) 4004-0000	-
 E-mail	atendimento@customic.com.br	sac@geonav.com.br	contato@i2go.com.br	atendimento2@grupoamcs.com.br sac@grupoamcs.com.br	-	Autorizadas: https://getsupport.apple.com/repair-locations?locale=pt_BR

● GARANTIA OVVI

O canal (revendas/parceiro loja) precisa executar a troca conforme garantia de cada categoria. Para produtos Ovvi fora da garantia da marca, direcione o cliente aos canais disponíveis no site: <https://www.ovvi.com.br/fale-conosco>.

	Alças Ovvi Fornecedor: Customic	Alças Ovvi Fornecedor: Aya Pitaya	Capas Ovvi Fornecedor: Customic	Cabos e Carregadores Ovvi Fornecedor: Geonav	Películas Ovvi Fornecedor: á definir
					
Prazo de garantia	6 meses de garantia	3 meses de garantia	6 meses de garantia	2 anos de garantia	Em definição
REGRAS DE TROCA CONFORME CANAIS DE VENDA					
Canal de compra	 Revenda	 Lojas próprias	 Loja Online		
Regras por canal	1. Todo acessório comprado em uma revenda, precisa ser trocado no mesmo canal. 2. Sendo a revenda de origem da compra ou outra revenda dentro da mesma rede parceria.	1. Todo acessório comprado em uma loja própria, precisa ser trocado no mesmo canal. 2. Em loja própria, o cliente poderá trocar acessórios Ovvi na mesma loja de origem na compra ou em outra loja própria dentro da mesma UF (unidade federativa) de compra.	1. Todo acessório comprado na loja online, precisa ser trocado no mesmo canal; 2. Direcione o cliente para o suporte online disponível no site da marca: https://www.ovvi.com.br/fale-conosco		

● REGRAS DE LOGÍSTICA

1. Em logística, o prazo para devolução de produto com defeito são de 3 meses contando conforme a nota de troca do cliente no canal. .
2. Revendas/lojas parceiros solicitam a coleta conforme demanda, o processo será o mesmo. Solicitam coleta conforme demanda e respeitando o prazo máximo de 3 meses após realização da troca no canal.

Precificação para revendas (loja parceiro) de acessórios Essenciais e Ovvi:

1. O processo de precificação ao parceiro será transparente conforme cada nota de devolução e nova nota de venda gerada
2. Conforme um produto é estornado a margem também é estornada, e conforme uma nova nota de venda/troca é emitida a margem é novamente atribuída/calculada.

