



CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TROCAS

O código de defesa do consumidor tem por objetivo defender pessoas que fazem compras ou contratam serviços, pois antigamente não existia qualquer respaldo a respeito, se o vendedor quisesse trocar, trocava, se não quisesse o único prejudicado seria o comprador.

O código de defesa do consumidor atua em diversos segmentos e dentro da Vivacy ele abrange a parte de preços (vitrine), trocas e garantias.

PREÇO VITRINE

O código de defesa do consumidor prevê que o cliente leve o produto pelo preço que está sendo ofertado, por isso é extremamente importante que a vitrine da loja seja sempre mantida em ordem, onde cada produto esteja com o seu respectivo preço. Para nos precaver de eventuais problemas, olhem a vitrine diversas vezes ao dia.

TROCAS:

Quando a compra for realizada em lojas físicas, de acordo com o código de defesa do consumidor, o cliente **não** possui o "DIREITO AO ARREPENDIMENTO", ou seja, ele não pode solicitar a devolução do produto e o reembolso do valor pago.

Além disso, as trocas em lojas físicas são oferecidas por "cortesia e pela política de boas práticas dos comerciantes", sendo assim, a Vivacy, cordialmente, permite a troca em até 30 dias corridos após a realização da compra, mediante cadastro e desde que a peça não tenha indícios de uso. Isso é aplicado a todos os pedidos realizados na loja.

OBS:

- O sistema não permite que a troca seja feita após 30 dias e isso se aplica a horas também.

EX: a compra foi realizada no dia 01 às 10:50 e o cliente retorna dia 30 às 10:51 para trocar, o sistema não fará a liberação da troca;

- Os produtos comprados para presente deverão ter o carimbo com a data da compra e o número do pedido.

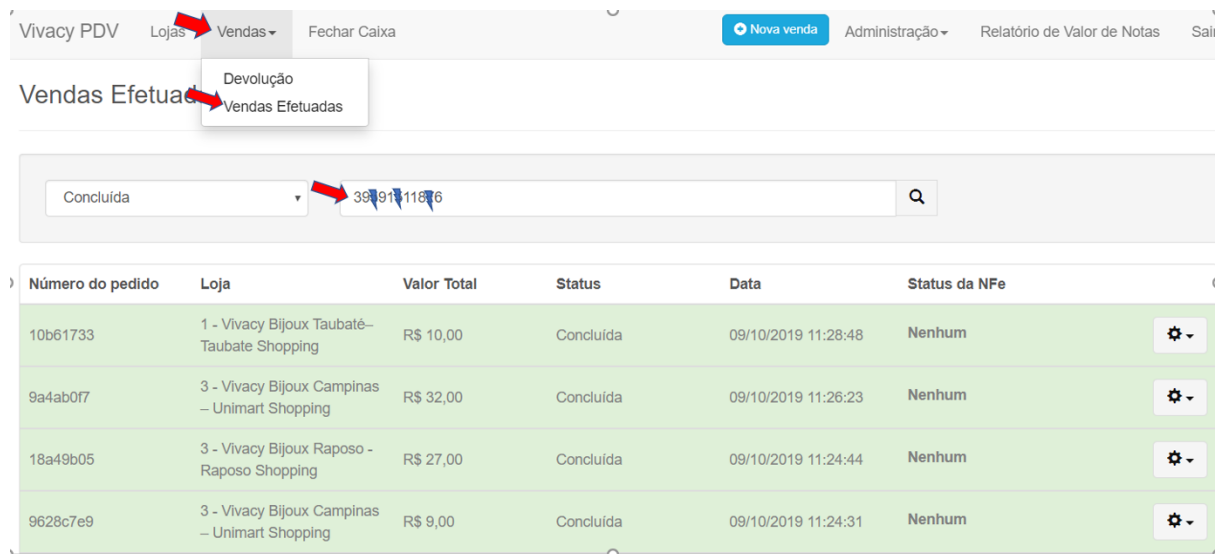
- Não oferecemos GARANTIA a nenhuma peça da loja (brincos, pulseiras, colares, óculos, relógios e afins), sempre confirmam as peças no caixa para certificar que está tudo em ordem com elas, assim, caso o cliente retorne reclamando que a peça saiu da loja danificada, vocês poderão garantir que isso não aconteceu.

Importante dizer que os relógios já vêm com pouca bateria do fornecedor e que qualquer problema, basta que o cliente troque a bateria.

LANÇANDO A TROCA NO SISTEMA

1 - Para lançar uma troca no sistema você deve ter em mãos o CPF do cliente ou o número do pedido.

Se tiver apenas o CPF, vá em “Vendas”, clique em “Vendas Efetuadas”, coloque o CPF do cliente (sem os pontos e o hífen) no campo busca e clique na lupa. Nesse momento, todos os pedidos realizados pelo cliente serão exibidos, localize aquele no qual a troca será realizada.



The screenshot shows the Vivacy PDV interface. At the top, there is a navigation bar with 'Vivacy PDV', 'Lojas', 'Vendas', and 'Fechar Caixa'. A dropdown menu is open under 'Vendas', showing 'Devolução' and 'Vendas Efetuadas'. Below this, there is a search bar with a dropdown set to 'Concluída' and a search input containing '3991311876'. A search icon is to the right of the input. Below the search bar is a table with the following columns: 'Número do pedido', 'Loja', 'Valor Total', 'Status', 'Data', and 'Status da NFe'. The table contains four rows of data.

Número do pedido	Loja	Valor Total	Status	Data	Status da NFe
10b61733	1 - Vivacy Bijoux Taubaté - Taubate Shopping	R\$ 10,00	Concluída	09/10/2019 11:28:48	Nenhum
9a4ab07	3 - Vivacy Bijoux Campinas - Unimart Shopping	R\$ 32,00	Concluída	09/10/2019 11:26:23	Nenhum
18a49b05	3 - Vivacy Bijoux Raposo - Raposo Shopping	R\$ 27,00	Concluída	09/10/2019 11:24:44	Nenhum
9628c7e9	3 - Vivacy Bijoux Campinas - Unimart Shopping	R\$ 9,00	Concluída	09/10/2019 11:24:31	Nenhum

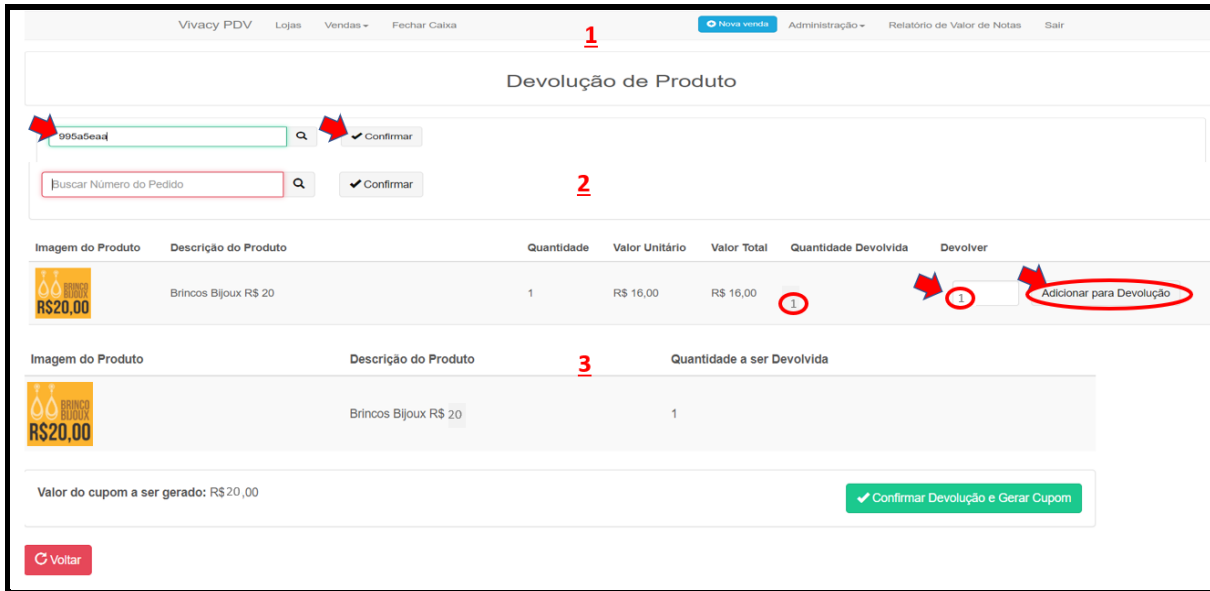
2 - Com o número do pedido em mãos, procure no sistema por “Vendas” e clique em “Devolução”:



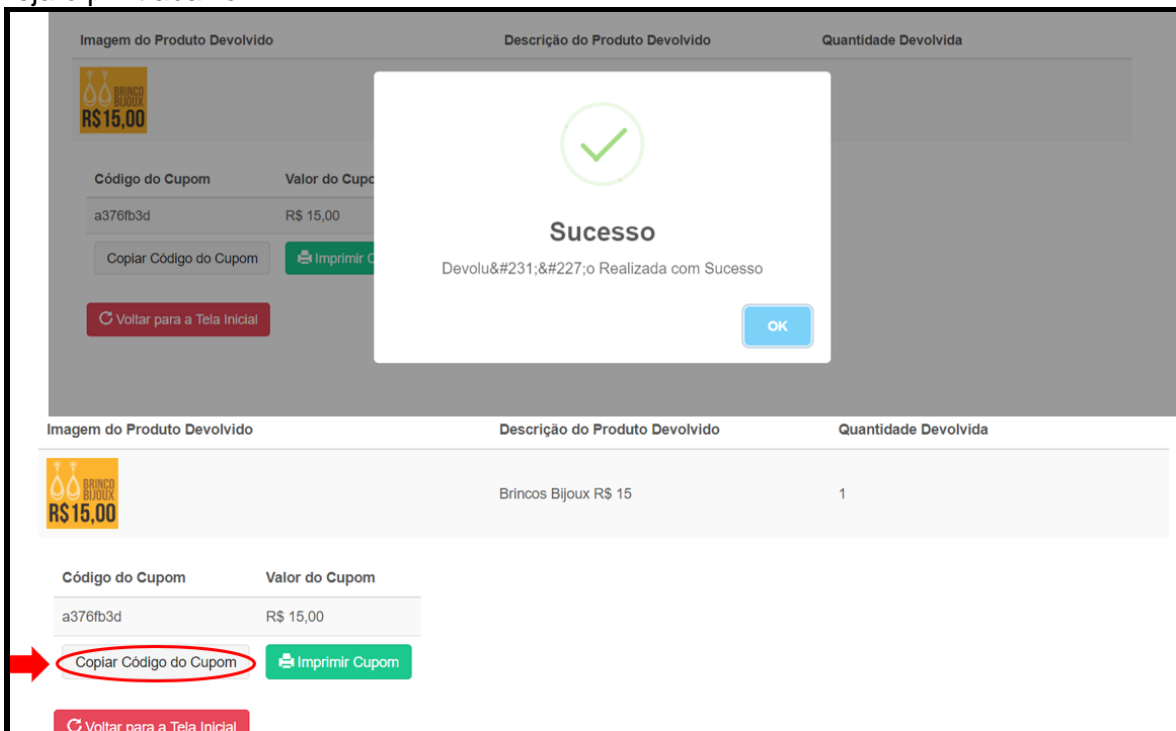
The screenshot shows the Vivacy PDV interface. At the top, there is a navigation bar with 'Vivacy PDV', 'Lojas', 'Vendas', and 'Fechar Caixa'. A dropdown menu is open under 'Vendas', showing 'Devolução' and 'Vendas Efetuadas'. A button 'Voltar à venda' and 'Sair' are visible on the right side of the navigation bar.

Em seguida, coloque o número do pedido no campo pesquisar e clique “Confirmar”, nesse momento aparecerão todas as peças que foram adquiridas, selecione a(s) peça(s) que o cliente deseja trocar, inclua a quantidade, clique em “Adicionar para Devolução” e após em “Confirmar Devolução e Gerar Cupom”.

Veja abaixo nas imagens:



3 - Uma tela de confirmação de cupom gerado será exibida, clique em “OK” e após clique em “Copiar Código do Cupom”.
Veja o print abaixo:



4- Finalizado esses processos, passem as vendas normalmente no sistema, incluindo no campo “TROCA” o cupom gerado.

Qtde: 1 Buscar Produto Pedido: 8c37b2e7

troca + Cupom Limpar

a376fb3d

IMAGEM	CÓDIGO	DESCRIÇÃO	ESTOQUE	PREÇO	QT.	TOTAL	AÇÃO
	0120	Brincos Bijoux R\$ 20	9848	R\$20,00	1	R\$20,00	

CLIENTE

Selecionar cliente

O cliente não informou dados.

Qtde: 1 Buscar Produto Pedido: 8c37b2e7

troca + Cupom Limpar

Valor do cupom

R\$20,00

IMAGEM	CÓDIGO	DESCRIÇÃO	ESTOQUE	PREÇO	QT.	TOTAL	AÇÃO

Prontinho! Troca realizada com sucesso!

NOTAS:

- O cliente pode escolher peças em valor menor, desde que seja comunicado que sobrar um valor;
- A troca também poderá conter pagamento da diferença do valor, em casos onde a peça nova seja mais cara do que a peça devolvida;
- Sempre que algum cliente retornar na loja, com peças “quebradas”, avaliem, pois as vezes é só uma argolinha que precisa ser apertada com o alicate;
- Usem o bom senso! Em alguns casos, peças com defeitos (quebradas) podem ser trocadas. EX: Tentou trocar no mesmo dia ou no dia seguinte que realizou a compra;
- Sempre avise o cliente que para realizar a troca é necessário passar o CPF+Nome+Celular para o cadastro, pois a venda será localizada com essas informações.