

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’.



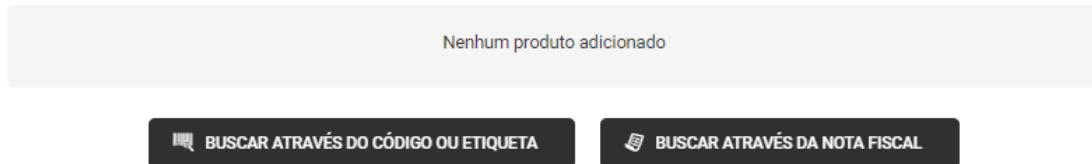
PASSO 3: Informe a ‘Empresa que emitirá a devolução’.

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



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

1 — 2 ×

Informe o código do produto



OP:019939 Ref: 007000001
Polo MC ESSENCIAL PIQUET Cor: 0010
00700000100106E XG ogochi.com.br

INCLUIR OS 15 DÍGITOS PRESENTES ABAIXO DO CÓDIGO DE BARRAS (Referência, cor e tamanho)

GUIA DE TAMANHOS
0P = PP
1P = P
2M = M
3G = G
4E = GG
5E = XG

CANCELAR CONTINUAR

**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.

00600000100011P - CAMISETA MC ESSENCIAL SLIM DEC

Motivo da devolução:
COS023 / COSTURA DESENCONTRADA

ADICIONAR OBSERVAÇÃO/DESCRIÇÃO

Ordem de produção: *

Fotos

Foto *
ENVIAR FOTO

FOTO: Etiqueta interna de composição frente/verso *
ENVIAR FOTO

Foto do cupom fiscal:
Adicionar foto do Cupom Fiscal

NF Origem:
190633 (02/02/2021)

Qtd. Devolução:
1 + -
Max. disponível: 4

ⓘ Esta Nota Fiscal foi emitida há 784 dias (02/02/2021) e é necessário anexar foto do Cupom Fiscal de Venda.

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 ↗

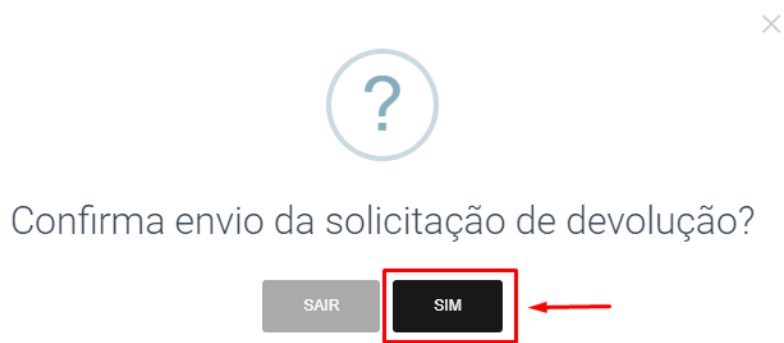
PASSO 12: Verifique se informou todos os campos obrigatórios. Os campos obrigatórios são sinalizados com asterisco (*). E clique em 'OK'.



Verifique se informou todos os campos obrigatórios!

OK

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



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



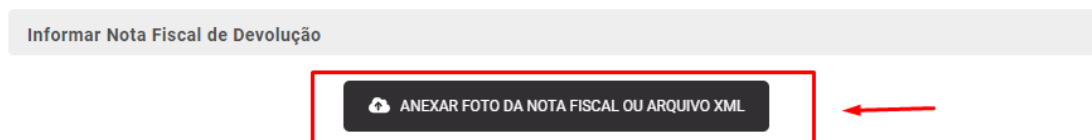
PASSO 16:

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.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h3>SUA LOGO</h3> </div>		DANFE DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA		<h2>CÓDIGO DE BARRAS</h2>										
		0-ENTRADA 1-SAIDA	1	CHAVE DE ACESSO		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														
NOME / RAZÃO SOCIAL RQ INDUSTRIA E COMÉRCIO DE CONFECÇÕES LTDA			CNPJ/CPF		DATA DA EMISSÃO									
ENDEREÇO KONRAD, ADENAUER, 239			BARRIO/DISTRITO		DATA ENTRADA/SAIDA									
MUNICÍPIO São Carlos		CEP	UF SC	INSCRIÇÃO ESTADUAL 257121137	HORA DA SAIDA									
FONE/FAX 4933251700														
FATURA - DUPLICATA														
CÁLCULO DO IMPOSTO														
BASE DE CÁLCULO DO ICMS R\$ 726,89		VALOR DO ICMS R\$ 87,23		VALOR TOTAL DOS PRODUTOS R\$ 969,89										
VALOR DO FRETE R\$ 0,00		VALOR DO SEGURO		VALOR TOTAL DO IPI R\$ 0,00										
DESCONTO R\$ 243,00		OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS		VALOR TOTAL DA NOTA R\$ 726,89										
TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS														
NOME / RAZÃO SOCIAL			FRETE POR CONTA 2 - DO DESTINATÁRIO	CODIGO ANTT	PLACA DO VEICULO									
ENDEREÇO			MUNICÍPIO	UF	INSCRIÇÃO ESTADUAL									
QUANTIDADE	ESPECIE	MARCA	NÚMERO	PESO BRUTO	PESO LÍQUIDO									
DADOS DOS PRODUTOS / SERVIÇOS														
CODIGO PRODUTO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇO	NCM/SH	CST	CFOP	UNID.	QTEDE.	VALOR UNITÁRIO	VALOR DESCONTO	VALOR LÍQUIDO	BASE DE CALC. ICMS	VALOR ICMS	VALOR IPI	ALIQ. % ICMS	ALIQ. % IPI
00144708201804E	CAMISA MC SPECIAL TRAD PASSA F	62092000	0	PC		1	84,99000	23,00	61,99	61,99	7,44	0,00	12	0
00144708100592M	BATA MC SPECIAL SLIM FIT FLAME	62092000	0	PC		2	89,99000	46,00	133,98	133,98	16,08	0,00	12	0
00144708201802M	CAMISA MC SPECIAL TRAD PASSA F	62092000	0	PC		1	84,99000	23,00	61,99	61,99	7,44	0,00	12	0
00144708100593G	BATA MC SPECIAL SLIM FIT FLAME	62092000	0	PC		2	89,99000	46,00	133,98	133,98	16,08	0,00	12	0
00144706100034E	CAMISA MC SPECIAL SLIM FIT VIS	62092000	0	PC		1	89,99000	23,00	66,99	66,99	8,04	0,00	12	0
00144706100354E	CAMISA MC SPECIAL SLIM FIT VOI	62092000	0	PC		1	89,99000	23,00	66,99	66,99	8,04	0,00	12	0
00144700102072M	CAMISA MC SPECIAL SLIM FIT MAQ	62092000	0	PC		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'**.



PASSO 18: Após anexar a nota fiscal ou arquivo XML, irá aparecer o campo **'ENVIAR PARA AVALIAÇÃO'**, cliente deve clicar para enviar a nota fiscal anexada e avançar a etapa.



PASSO 19: 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.