



## Processo de troca Revendas Vivo

Acessórios Essenciais – Ovvi e outras marcas  
Agosto/2025

Uso Interno Restrito



# Processo de troca Revendas Vivo

O documento visa orientar as equipes sobre os procedimentos para troca acessórios Essenciais.

Sobre regras, sistema, garantia, fornecedores, prazos, assistência técnica.

## Resumo

Versão: 1.2

Área gestora: Consumer Electronics e Canal

Aprovação: Consumer Electronics e Canal

Modificação: Thays Goulart Santos



**Público Alvo:**

Cliente da base ou novos clientes (Pessoa Física) que compraram acessórios e necessitam de troca ou suporte.

**Abrangência:**

Acessórios para acessórios (essenciais e Ovvi)

**Glossário:**

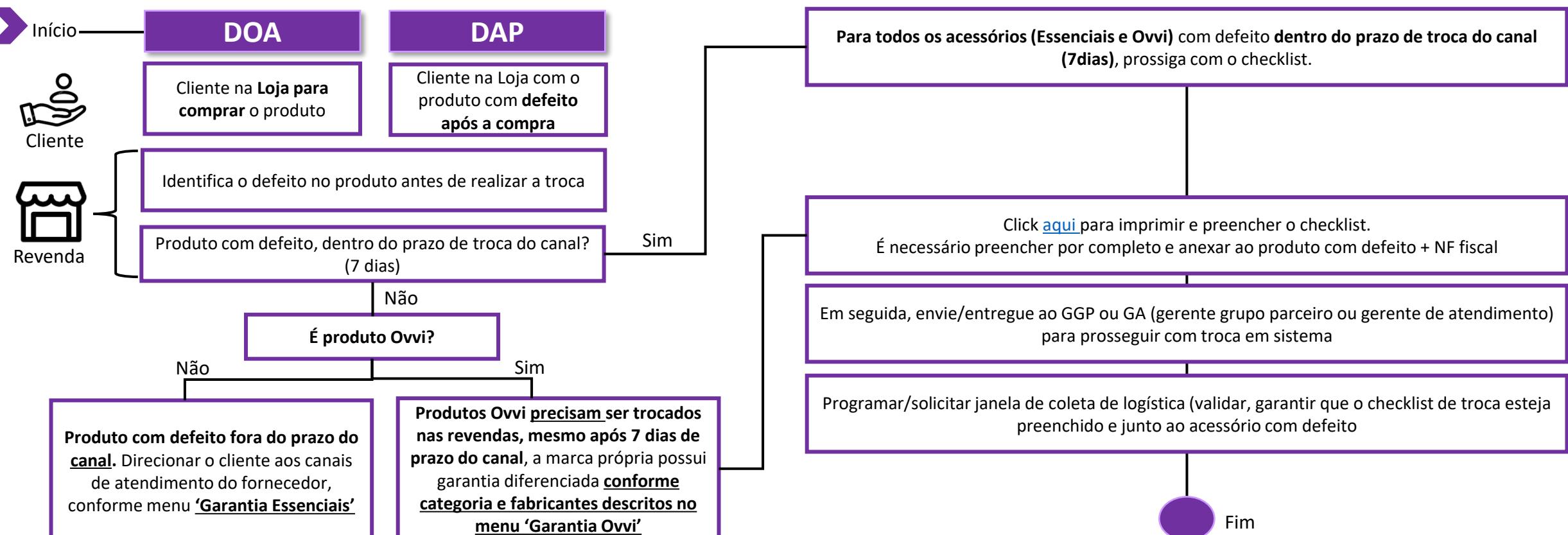
- DOA: (Dead on arrival), refere-se ao defeito detectado antes da venda.
- DAP: (Dead after Purchase), refere-se ao defeito detectado durante os primeiros dias logo após a venda ao cliente.
- Acessórios Essenciais: todo acessório para smartphone comercializado pela Vivo que não seja a marca própria, Ovvi.
- Acessórios Ovvi: todo acessório para smartphone comercializado pela Vivo, da marca própria, Ovvi.

**Definição do serviço:**

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, conforme slide 6**)

## O canal (Revendas/Parceiros)

O Canal possui 7 dias (corridos) para trocar na própria revenda contando a partir do dia da compra (D+6 corridos). Após esse prazo o cliente deve procurar os canais de atendimento do fornecedor (**exceto para produtos Ovvi que possuem garantia diferenciada, conforme slide 6**)



## Atenção!

- Produtos Ovvi (marca própria) da Vivo, possuem garantia diferenciada! Precisam ser trocados no canal conforme garantia da marca (Slide 6).
- 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.

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

Horário e canais de atendimento	Customic	geonav	i2GO®	motorola	SAMSUNG	Apple
Prazo de garantia	<b>6 meses de garantia</b>	<b>12 meses de garantia</b>	<b>3 anos de garantia</b>	<b>12 meses de garantia</b>	<b>12 meses de garantia</b>	<b>12 meses de garantia</b>
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	<a href="mailto:atendimento@customic.com.br">atendimento@customic.com.br</a>	<a href="mailto:sac@geonav.com.br">sac@geonav.com.br</a>	<a href="mailto:contato@i2go.com.br">contato@i2go.com.br</a>	<a href="mailto:atendimento2@grupoamcs.com.br">atendimento2@grupoamcs.com.br</a> <a href="mailto:sac@grupoamcs.com.br">sac@grupoamcs.com.br</a>	-	Autorizadas: <a href="https://getsupport.apple.com/repair-locations?locale=pt_BR">https://getsupport.apple.com/repair-locations?locale=pt_BR</a>

**Atenção! O canal (revendas/parceiro loja) precisa executar a troca conforme garantia de cada categoria**

Alças Ovvi  
Fornecedor: Customic



6 meses de garantia

Alças Ovvi  
Fornecedor: Aya Pitaya



3 meses de garantia

Capas Ovvi  
Fornecedor: Customic



6 meses de garantia

Cabos e Carregadores Ovvi  
Fornecedor: Geonav



2 anos de garantia

Películas Ovvi  
Fornecedor: Customic ou Gshield



6 meses

Prazo de  
garantia

#### 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>



**Produtos fora da garantia:**

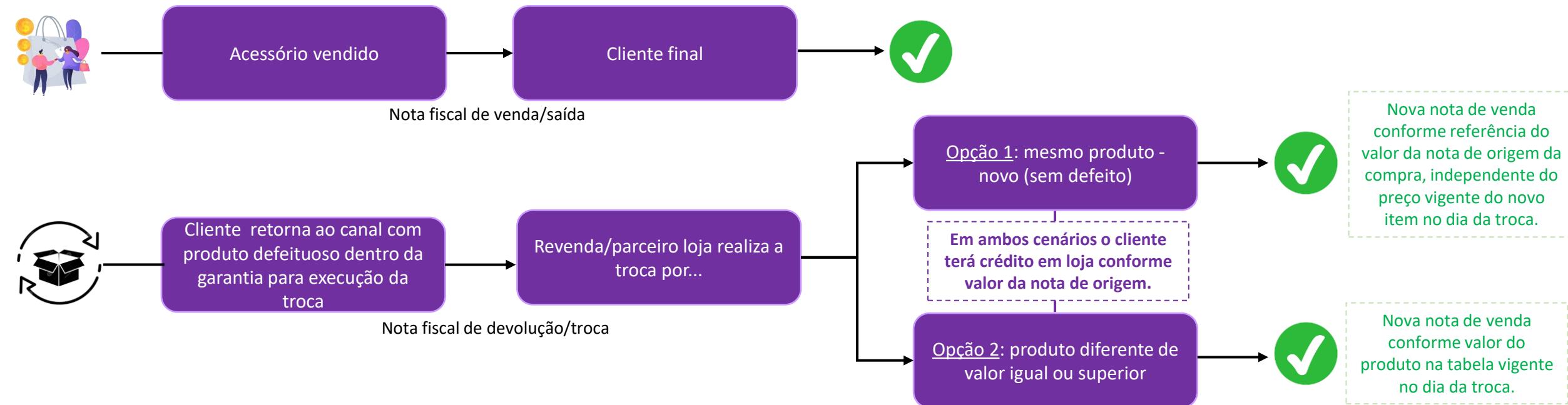
Para produtos Ovvi fora da garantia da marca, direcione o cliente aos canais disponíveis no site: <https://www.ovvi.com.br/fale-conosco>

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.



Obrigad\_