



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 Eletronics e Canal

Aprovação: Consumer Eletronics 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:

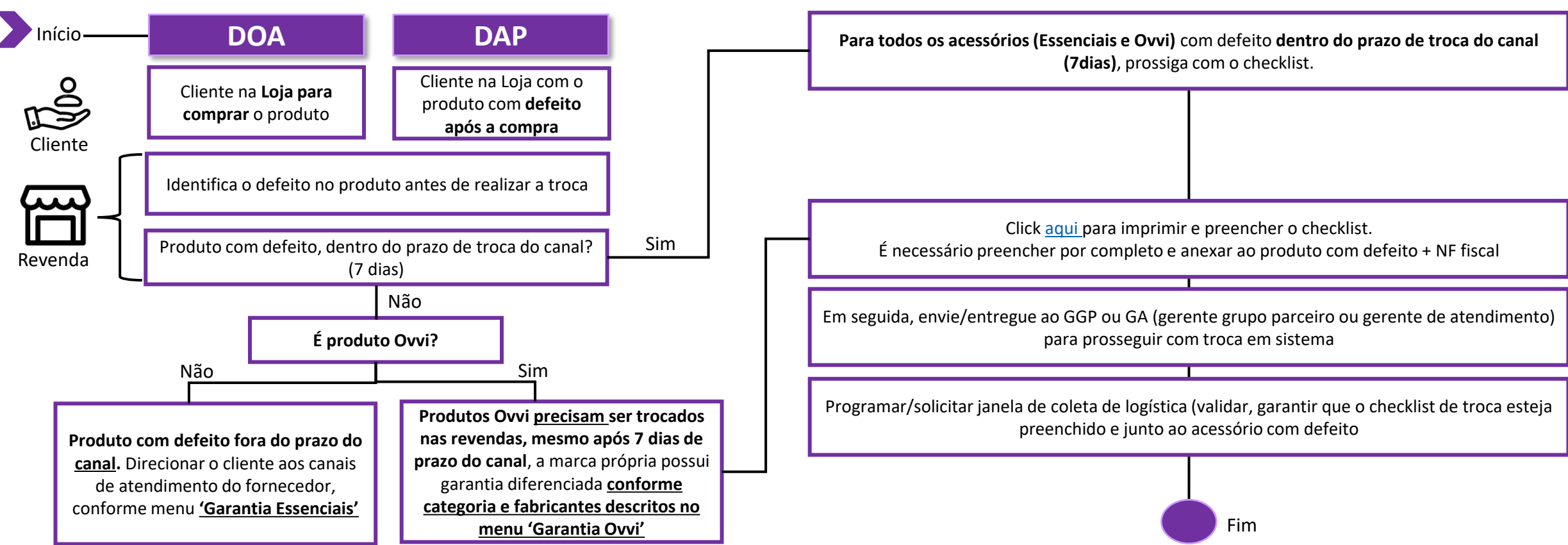
- DOA: (Dead on arrival), refere-se ao defeito detectado antes da venda.
- DAP: (Dead after Purchase), refere-se ao defeito detectado durante os primeiros dias logo após a venda ao cliente.
- Acessórios Essenciais: todo acessório para smartphone comercializado pela Vivo que não seja a marca própria,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

Processo de troca acessórios Essenciais		Início	Como fazer	Garantia Essenciais	Garantia Ovvi	Regras gerais
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	<i>Customic</i>	<i>geonav</i>	i2GO	 motorola	SAMSUNG	 Apple
Prazo de garantia	6 meses de garantia	12 meses de garantia	3 anos 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

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

	Alças Ovvi Fornecedor: Customic	Alças Ovvi Fornecedor: Aya Pitaya	Capas Ovvi Fornecedor: Customic	Cabos e Carregadores Ovvi Fornecedor: Geonav	Películas Ovvi Fornecedor: Customic ou Gshield
					
Prazo de garantia	6 meses de garantia	3 meses de garantia	6 meses de garantia	2 anos de garantia	6 meses

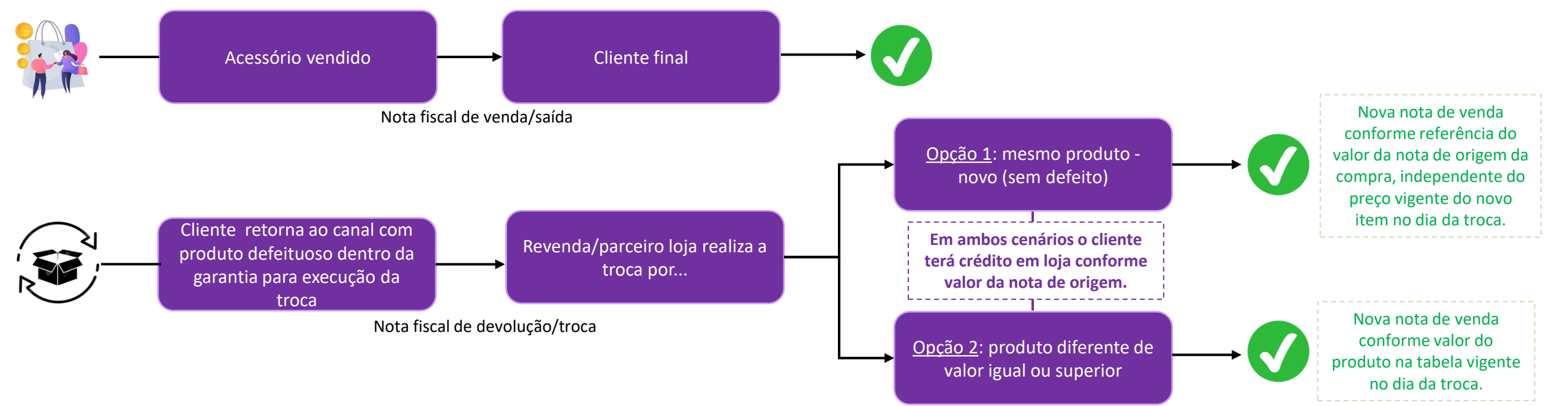
REGRAS DE TROCA CONFORME CANAIS DE VENDA			
Canal de compra	 Revenda	 Lojas próprias	 Loja Online
Regras por canal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Todo acessório comprado em uma revenda, precisa ser trocado no mesmo canal. 2. Sendo a revenda de origem da compra ou outra revenda dentro da mesma rede parceria. 	<ol style="list-style-type: none"> 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. 	<ol style="list-style-type: none"> 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.



Obrigad_

