



# **ANÁLISE DE GARANTIA, COMO PROCEDER**





# **PASSO 1**

**FAÇA O DOWNLOAD DO  
FORMULÁRIO DE GARANTIA**

**PREENCHA O FORMULÁRIO COM  
TODAS AS INFORMAÇÕES  
E SALVE EM  
SEU COMPUTADOR.**



**FOTOS E VÍDEOS  
DO PRODUTO**

**TIRE FOTOS E FAÇA  
VÍDEOS QUE AJUDEM  
NO PROCESSO DE  
GARANTIA**

**ENVIE O FORMULÁRIO,  
FOTOS E VÍDEOS PARA  
[SAC@GRUPOWLS.COM.BR](mailto:SAC@GRUPOWLS.COM.BR)**



**FIQUE ATENTO!**

**O PREENCHIMENTO  
DESSAS INFORMAÇÕES  
SÃO IMPRESCINDÍVEIS  
PARA QUE TODO O  
PROCESSO SEJA  
CONCLUÍDO DE FORMA  
RÁPIDA E EFICIENTE,**

# PASSO 2

## RESPONDENDO AO SEU CHAMADO



NÓS  
RESPONDEREMOS O  
SEU E-MAIL EM ATÉ

# 2 DIAS ÚTEIS

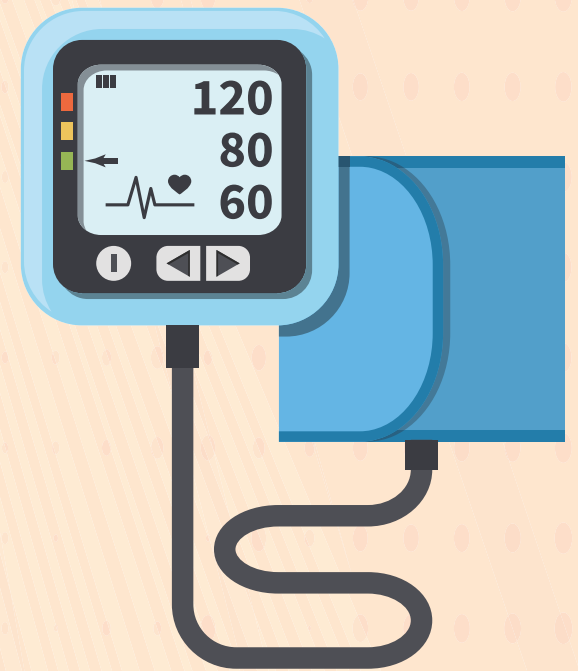
E INFORMAREMOS A VOCÊ O SEGUINTE:



O NÚMERO DO **PROTOCOLO** PARA VOCÊ  
ACOMPANHAR TODO O PROCESSO;



QUAL O **DIRECIONAMENTO**  
DA SUA SOLICITAÇÃO;



O **PRAZO FINAL** PARA A ANÁLISE SER  
CONCLUÍDA;



O **RESPONSÁVEL** QUE CUIDARÁ DE TODO  
O SEU PROCESSO ATÉ A CONCLUSÃO;



**FIQUE ATENTO!**



O SEU VENDEDOR TAMBÉM ESTARÁ  
ACOMPANHANDO TODO O PROCESSO.

# **PASSO 3**

**CASO SEJA UM PROCESSO LOGÍSTICO**



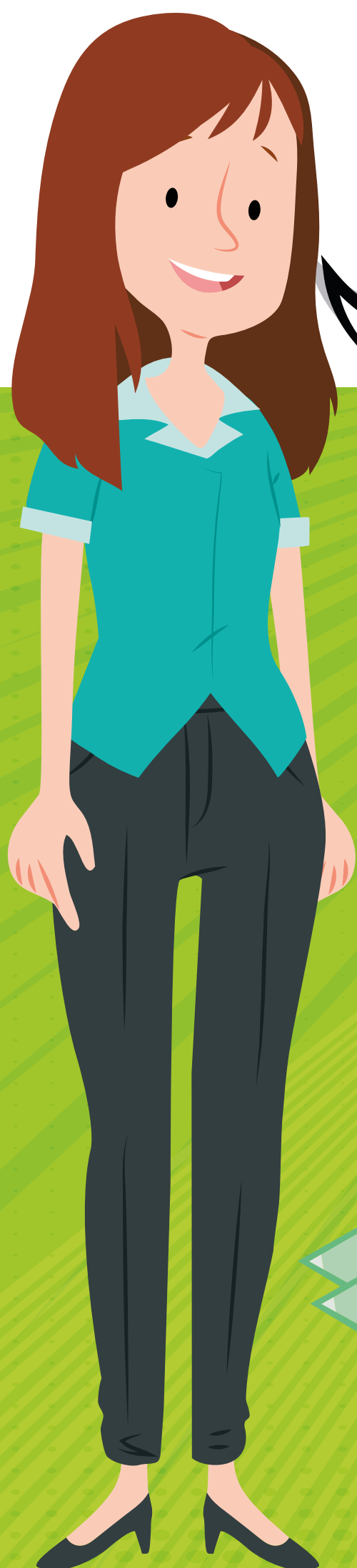
- ✘ EMBALAGEM VIOLADA**
- ✘ ITENS DIVERGENTES DO PEDIDO**
- ✘ DEMORA NA ENTREGA**

**VAMOS RASTREAR O PEDIDO E VERIFICAR O QUE OCORREU. FAREMOS O POSSÍVEL PARA AGILIZAR O PROCESSO...**



**CASO A SOLICITAÇÃO SEJA PROCEDENTE**

**O VENDEDOR RESPONSÁVEL RESOLVERÁ DA FORMA MAIS CONVENIENTE PARA VOCÊ:**



# CASO SEJA UM PROCESSO DE **NÃO CONFORMIDADE DO PRODUTO**

**SE AS IMAGENS E OS VÍDEOS NÃO FOREM  
SUFICIENTES PARA UMA ANÁLISE  
CONCLUSIVA SERÁ SOLICITADO O ENVIO  
DA MERCADORIA PARA NOSSA EMPRESA...**

**...JUNTAMENTE COM A **NOTA FISCAL** DE  
REMESSA PARA CONSERTO, NOSSO SAC  
INSTRUIRÁ COMO EMITIR A **NF**.**

**FIQUE ATENTO!**

**O FRETE SERÁ DEFINIDO DE  
ACORDO COM CADA CASO**





**SE A ANÁLISE AVERIGUAR REALMENTE A NÃO CONFORMIDADE DO PRODUTO ENTRAREMOS EM CONTATO E CONVERSAREMOS PARA ENCONTRAR UMA MELHOR FORMA DE RESOLVERMOS O CASO,**



**A TODO MOMENTO *ESTAREMOS INFORMANDO VOCÊ* VIA TELEFONE OU EMAIL, NO FINAL DO PROCESSO VOCÊ RECEBERÁ UM RELATÓRIO COMPLETO E UMA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.**



**ESTAMOS DEDICADOS A MELHORAR CADA VEZ MAIS A NOSSA RELAÇÃO COM VOCÊ!**



**GRUPO WLS**  
**(II) 2066-2000**  
**SAC@GRUPOWLS.COM,BR**  
**WWW.GRUPOWLS.COM,BR**