|  |  |
| --- | --- |
| **FUNÇÃO:** | PROCEDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE TROCA MFE - TANCA |
|  |  |

|  |
| --- |
| **NECESSIDADES** |
| * ACESSO A INTERNET |
| **APOIO** |
| * <https://www.tanca.com.br/suporte.php> |

|  |
| --- |
| **ETAPAS** |
| **1 ETAPA:**   * Entrar no link e clicar em “CLIQUE AQUI e entre em contato para solicitar suporte técnico.”      * Uma tela de login será aberta, os seguintes dados devem ser utilizados * Email: [mfe@automaserv.com.br](mailto:mfe@automaserv.com.br) * Senha: m0110484   **2 ETAPA:**   * Um novo ticket de atendimento deverá ser aberto, para abrir basta clicar em “Novo ticket” como mostra a imagem:      * Uma tela de abertura de ticket será exibida, você deverá preencher os campos da seguinte forma:   + No campo ‘Data’ informe a data de abertura do ticket   + No campo ‘Assunto’ escreva uma breve descrição do defeito que o MFE apresenta   + No campo 'Setor’ selecione a opção ‘Suporte’   + No campo ‘Categoria’ selecione a opção ‘Conserto’   + Feito isso clique no botão “NOVO” para cadastrar o equipamento defeituoso   + Uma nova tela será exibida solicitando informações de ‘Modelo’, ‘Número de Série’ e 'Detalhamento Defeito/Dúvida’.   **3 ETAPA:**   * Após mandar as informações, o suporte técnico poderá repassar procedimentos a serem realizados para testar o equipamento. Caso a troca seja autorizada as seguintes informações do cliente usuário do MFE serão solicitadas: * Razão Social: * CNPJ: * Rua, num: * Bairro: * Cidade: * Estado: * Cep: * Telefone para contato: * Solicitante: * Modelo do equipamento: * Número de série: * Após preencher as informações do cliente informe o endereço da AutomaServ da seguinte forma: * Rua, num: R. Domingos Olímpio, 248 * Bairro: Centro * Cidade: Sobral * Estado: Ceará * Cep: 62011-140 * Em seguida anexe a nota fiscal de compra do equipamento clicando no ícone exibido na imagem e em seguida em ‘Enviar’ :     **4 ETAPA:**   * Após aprovação do processo de troca, o suporte técnico entrará em contato através do ticket solicitando que seja gerada uma nota fiscal gerada pelo cliente usuário do MFE com os seguintes dados: * **Natureza da Operação:** Remessa para Conserto * **CFOP:** 6915 TANCA INFORMÁTICA EIRELI * RUA MARECHAL FLORIANO PEIXOTO, 166 * VILA MARCONDES – PRESIDENTE PRUDENTE / SP – CEP 19030-020 * CNPJ Nº 08.723.218/0001-86 e Inscrição Estadual Nº 562.377.111.111 TANCA INFORMÁTICA EIRELI     **5 ETAPA:**   * Após o envio da nota fiscal de Remessa para Conserto a troca será autorizada e os seguintes passos devem ser realizados: * Imprima a **Autorização de RMA** (documento em anexo) em duas vias. Uma deverá ser colocada dentro da caixa do produto a ser trocado, e a outra deverá ser apresentada no ponto de troca. * Imprima a nota fiscal de remessa para conserto emitida, ou a declaração, e anexe junto com o equipamento que será trocado. * Informe no ponto de troca o número do ticket gerado na abertura deste chamado, e marque na parte externa da caixa do produto. A caixa, preferencialmente, deverá ser a original do equipamento. * Equipamento MFE levado ao ponto de troca sem nota fiscal de remessa para conserto ou declaração, e sem a apresentação impressa da **Autorização de RMA, NÃO SERÁ TROCADO.**   (O PONTO DE TROCA EM SOBRAL É A PCNET) |

**PROCEDIMENTO DESENVOLVIDO POR:**

Guilherme Pessoa Soares