|  |  |
| --- | --- |
| **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
* 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:** 6915TANCA 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 562.377.111.111TANCA 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