

LAUDO TÉCNICO - Ocorrência de Mercado

Finalizado Por: Raissa Dias Lenz em 08/10/2024 11:16

Ticket

241008-0005

Reembolso referente ao frete incorreto no pedido 132497

OM / Comercial / Acerto comercial

Cliente

2000420

JOSE ELIZEU DA SILVA - COMERCIO

RUA GETULIO VARGAS 533 - CASCAVEL - PR

Informações:

1. Tipo

Reclamação

2. Reclamação

O pedido 132497 (NF's 000283596-6 e 000283596-7) foi registrado incorretamente como frete FOB, apesar de atender às condições para frete CIF (pedido superior a R\$ 5.000,00). Essa divergência ocorreu devido a uma instabilidade em nosso site (Ticket em anexo). O cliente recusou o CTe para que pudéssemos fazer a reversão do frete. No entanto, como ele já havia efetuado o pagamento dos fretes para receber o material (comprovantes em anexo), entramos em contato com as transportadoras TW - 7000590 e São Miguel - 7000025 para solicitar o reembolso dos valores ao cliente. Após o reembolso, faríamos o pagamento dos fretes. No entanto, a TW informou que, devido ao fechamento do mês, não poderá reembolsar o cliente (R\$ 458,08), enquanto a São Miguel se comprometeu a realizar o reembolso (R\$ 241,49), permitindo que a Unique pague o frete. Dado que a TW não realizará o reembolso e considerando que o erro foi causado por uma falha em nosso site, iremos reembolsar o valor do frete ao cliente, em vez de pagarmos diretamente à transportadora, conforme seria o procedimento no frete CIF.

3. Produto

14001112 - COLA MULTIUSO SECAGEM RAPIDA/BOMBA 200L

4. Marca

Borex

5. Lote

0001519322

6. Quantidade

1

16. Avaliação

Procedente

17. ANÁLISE E RESULTADO

Após análise, concluímos que a OM é procedente devido à identificação de um erro no site (e-commerce) ao definir o tipo de frete correto no pedido 132497. O problema foi localizado e corrigido, e será realizado o reembolso ao cliente no valor referente ao frete, que deveria ter sido coberto pela Borex.