

LAUDO TÉCNICO - Ocorrência de Mercado

Finalizado Por: Raissa Dias Lenz em 08/10/2024 15:34

Ticket

241008-0023

Reembolso referente ao frete incorreto no pedido 131982

OM / Comercial / Acerto comercial

Cliente

2001312

VITORIA PNEUS LTDA

ROD PR 317 SAIDA PARA IGUARACU S/N - MARINGA - PR

Informações:

1. Tipo

Reclamação

2. Reclamação

O pedido 131982 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 do frete para receber o material (comprovante em anexo), entramos em contato com a transportadora TW - 7000590 para solicitar o reembolso, mas a mesma informou que, devido ao fechamento do mês, não poderá reembolsar o cliente (R\$ 188,15).

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

SOLVENTE MULTIUSO 20L

4. Marca

Borex

5. Lote

0001517582

6. Quantidade

1

7. Produto 2 (opcional)

TINTA PARA PNEUS 50L

8. Marca 2 (opcional)

Borex

9. Lote 2 (opcional)

0001510293

10. Quantidade 2 (opcional)

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 131982 . 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.