



LAUDO TÉCNICO - Ocorrência de Mercado

Finalizado Por: Raissa Dias Lenz em 05/05/2025 09:09

Ticket

250505-0003

Pedido faturado como frete FOB

OM / Comercial / Acerto comercial

Cliente

2004511

57.690.773 ARNO FERREIRA SOARES ME

R ELIAS MILAN 62, SALA A - DOURADOS - MS

Informações:

1. Tipo

Ressarcimento

2. Reclamação

O cliente ARNO realizou a inclusão do seu primeiro pedido no site da BOREX, o qual, conforme nossa política, tem direito a frete CIF independentemente do valor da compra. No entanto, ao registrar o pedido, o cliente selecionou incorretamente a condição de pagamento como antecipada, quando o correto seria pagamento via cartão de crédito. Por esse motivo, solicitou o cancelamento do pedido para incluir um novo com a condição correta.

Após a inclusão do novo pedido, o cliente nos informou para realizarmos manualmente a alteração do frete para CIF. Contudo, essa alteração não foi efetuada por uma falha de atenção da nossa equipe do SAC.

Em razão disso, o frete foi emitido como FOB, quando o correto seria

CIF. Como o cliente estava com urgência na entrega do material, realizou o pagamento do frete, mas solicitou o reembolso do valor, uma vez que, segundo as premissas para o primeiro pedido, o frete deveria ser custeado pela Unique.

Valor do frete: R\$390,00 conforme as notas abaixo da transportadora RAVANELLO

3. Produto

Todos

4. Marca

Borex

5. Lote

Todos

6. Quantidade

11

15. Nota fiscal

000301025-6

16. Avaliação

Procedente

17. ANÁLISE E RESULTADO

Após análise, concluímos que a OM é procedente, pois houve uma falha no processo manual da alteração do frete. Vamos ressacar o cliente no valor de R\$390,00.

18. Anexo(s)

