ecopro®
SOLUÇÕES SUSTENTÁVEIS

# PROCEDIMENTO PARA RECEBIMENTO DE MERCADORIA

Ao receber os produtos do seu pedido, pedimos que siga as seguintes instruções:

1. Observe a posição em que os equipamentos foram transportados pela transportadora. Nas caixas ou isopor há a indicação da posição de transporte adequada.

2. Verifique as condições em que o produto está sendo entregue.

3. Verifique se o que está sendo entregue, corresponde ao seu pedido. Verifique a nota fiscal.

4.Para os equipamentos que contem partes de vidro, verifique na presença do responsável pelo transporte, o estado em que estes se encontram.

5.Pedimos especial atenção para os tubos de vidro do equipamento à vácuo. Dada a sua fragilidade, deve-se observar atentamente se cada um dos tubos ainda contém vácuo.

5.1. Verifique todas as caixas de tubos. Cada tubo deverá ter o verificador de vácuo cromado;

5.2. Remova os isopores laterais para melhor visão, verificando se os tubos estão quebrados ou estilhaçados;

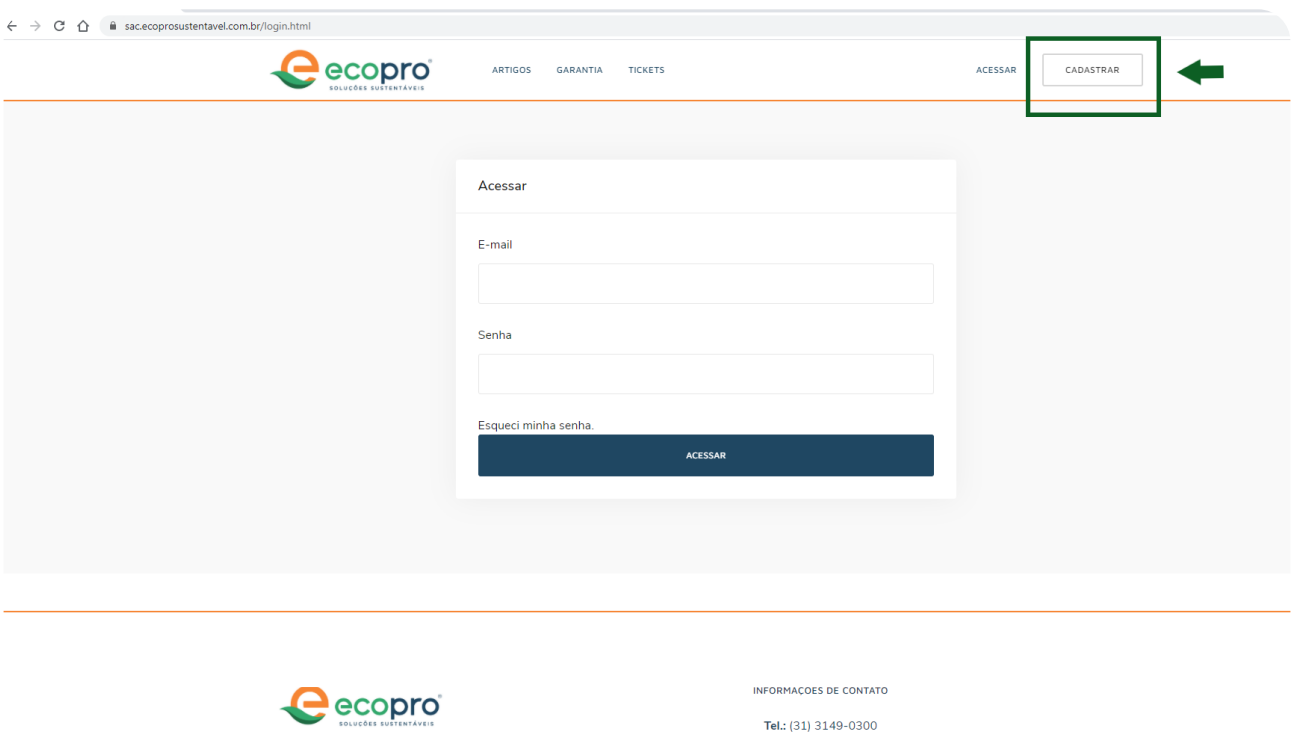
5.3. A ponta do tubo cromado é sinal de que o verificador está em perfeitas condições, caso esteja esbranquiçado ou quebrado, você deverá tomar nota da quantidade quebrada e fotografar;

6. Anote todas as informações (avarias e quantidade de tubos quebrados) no conhecimento de frete e fotografe. Em seguida, entre em contato conosco para informar o ocorrido através de nosso canal de SAC na internet.

**IMPORTANTE:** No caso de tubos quebrados, não recuse a mercadoria! Acuse a quebra no conhecimento de frete, receba a mercadoria e entre em contato com a Ecopro.

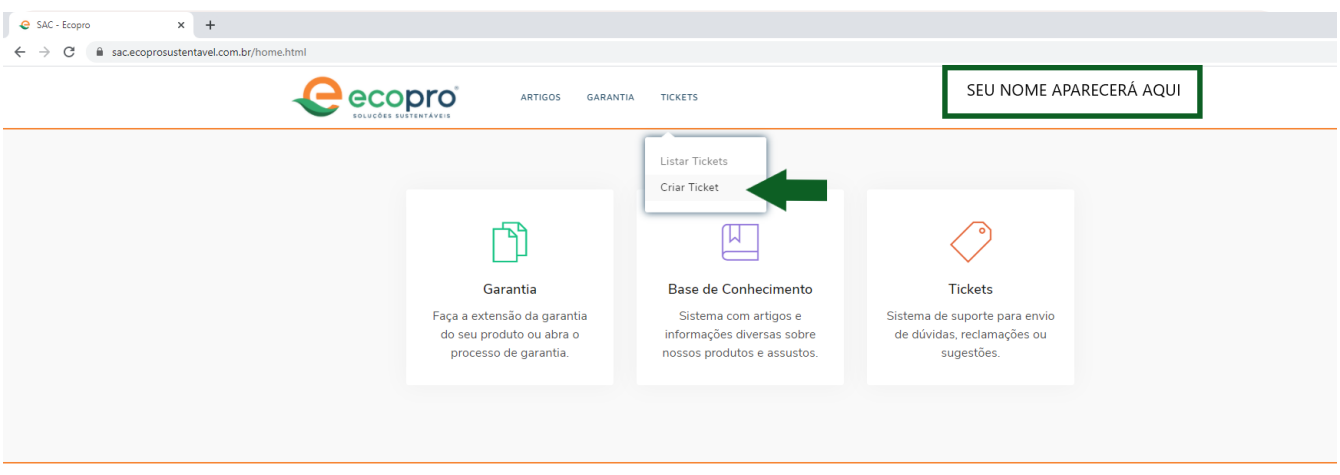
## Como informar à Ecopro sobre danos na mercadoria recebida?

1. Acesse o site: www.sac.ecoprosustentavel.com.br. Caso já tenha feito o primeiro acesso, basta adicionar usuário e senha. Caso seja seu primeiro acesso, clique em CADASTRAR e preencha todos os campos solicitados.

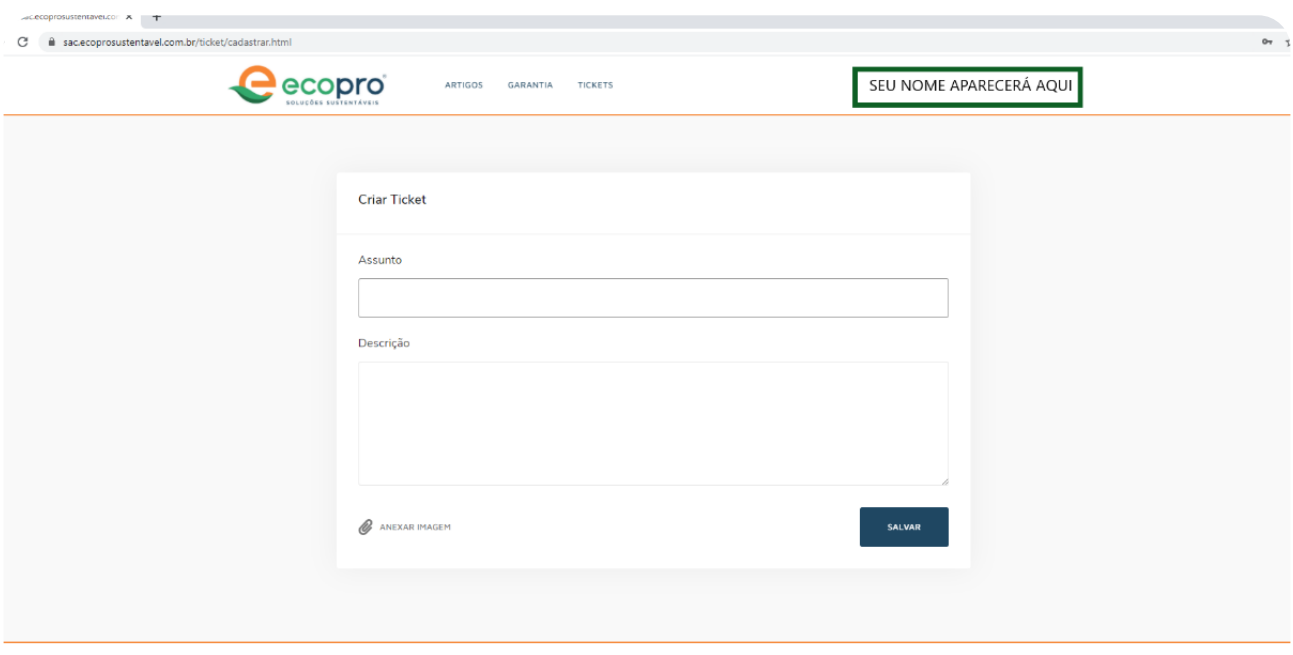



1.1. Feito o cadastro, acesse o site com usuário e senha.

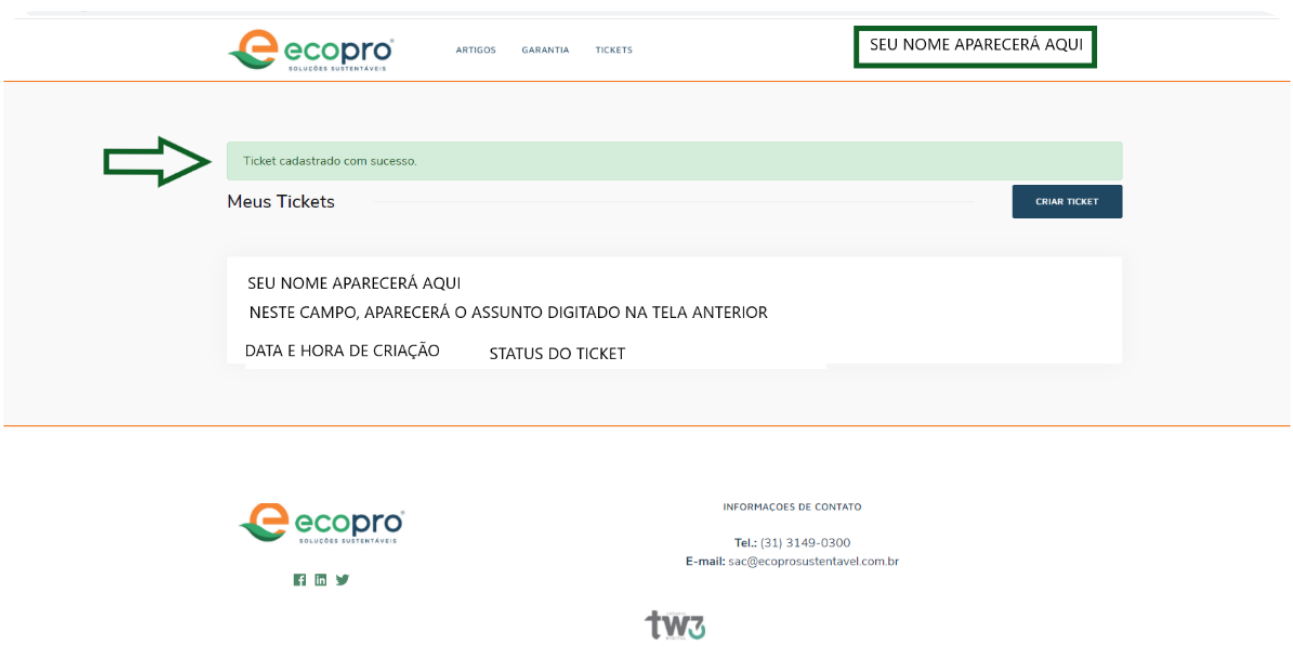
2. Selecione TICKETS, CRIAR TICKETS.




3. Após, será aberta a tela abaixo. Preencha os campos com os dados solicitados, quais sejam, assunto e a descrição do que ocorreu. Anexe imagens que comprovem o fato que está sendo narrado.




4. Após descrever o fato ocorrido e anexar as imagens, clique em SALVAR. Pronto! Seu ticket foi criado com sucesso.




5. A Ecopro receberá seu ticket e dará o tratamento necessário e com a maior agilidade possível.