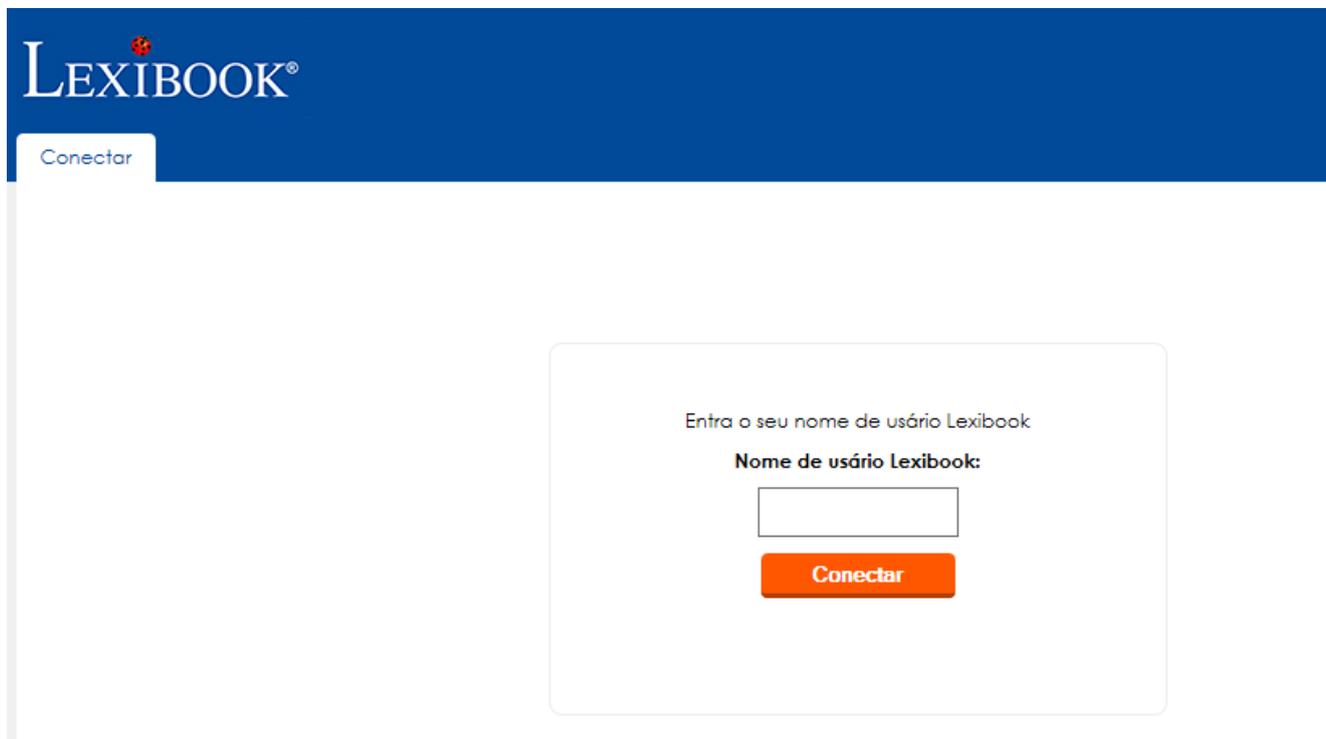


## Utilização do site SPV da Lexibook

<u>Deverá conectar-se ao site</u>	2
<u>Preencher o pedido de devolução</u>	3
<u>Enviar um pedido de devolução</u>	4
<u>Guardar o pedido de devolução</u>	4
<u>Confirmar se o pedido de devolução está válido</u>	5
<u>Eliminar ou modificar o pedido de devolução</u>	6
<u>Procurar um pedido utilizando a função “Filtrar”</u>	6
<u>Ajuda</u>	7

**Para se conectar ao site SPV da Lexibook :**

- 1) Digitar o endereço do site <http://www.lexibook.com/aftersales/> no seu navegador.
- 2) Conecte-se com os códigos de acesso Lexibook o qual lhe foi enviado e clicar em “Conectar”



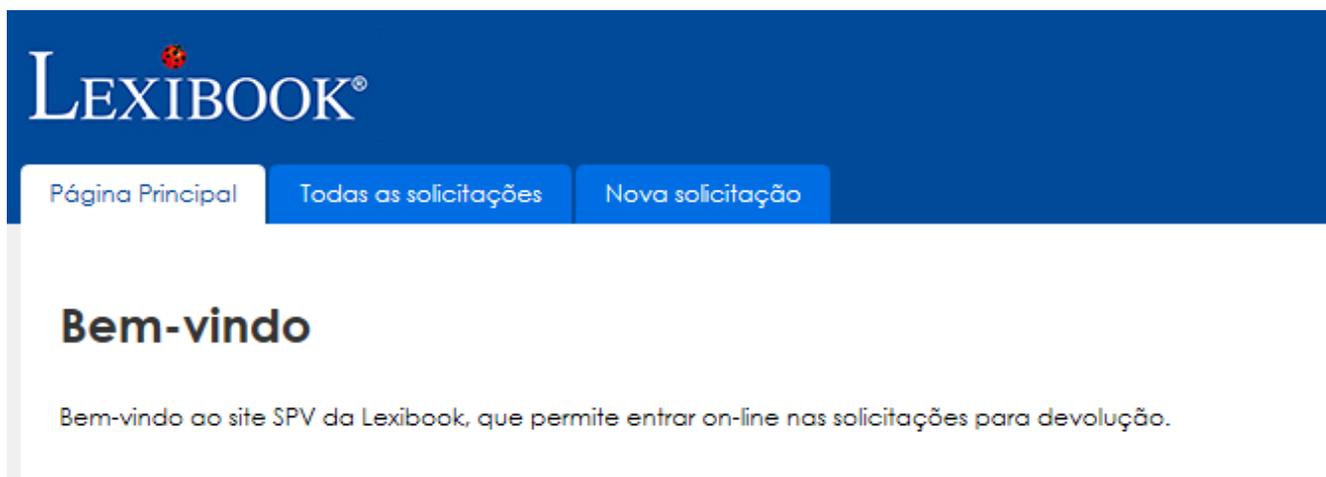
Entra o seu nome de usuário Lexibook

Nome de usuário Lexibook:

Conectar

Uma vez conectado terá acesso a vários mapas :

- 1) O tab **Página Principal** encontrará seus dados de cliente.
- 2) O tab **Todas as solicitações** encontrará todos os pedidos de devoluções já registadas.
- 3) O tab **Nova solicitação** para digitar um novo pedido de devolução.



Página Principal Todas as solicitações Nova solicitação

## Bem-vindo

Bem-vindo ao site SPV da Lexibook, que permite entrar on-line nas solicitações para devolução.

## Nova solicitação

Selecione **Nova solicitação** para entrar num novo pedido de devolução.

Preencha o formulário. Todos os campos marcados com uma estrela deverão ser obrigatoriamente preenchidos. A falta de informações em num desses campos poderá bloquear a validação e o envio do pedido.

\* **Referência do produto** ou então **Código EAN** Mencione a referencia ou o código EAN do produto correspondente. No momento que digita os primeiros caracteres da referencia ou do código EAN aparecerá uma lista de referencias disponíveis. Conforme entra com a referencia ou respectivo código a lista vai reduzindo .

**Conselho :** Assegure-se de pedir a devolução de uma referencia valida. Não envie o seu pedido se a referencia não está mencionada na lista. Desta forma a sua solicitação será rejeitada por “produto desconhecido”.

\* **Nº de série** digite o nº de série do produto correspondente.

\* **Quantidade** A quantidade por padrão deve ser 1. Preencha um pedido por produto

\* **Razão do retorno** Mencione sempre o motivo do pedido da devolução.  
Os motivos possíveis são :

- **Produto com garantia** : Avaria do produto durante o período da garantia
- **Reparação fora da garantia** : Avaria do produto fora do período da garantia. Devolução por reparação.
- **Outros motivos** : Se nenhum motivo corresponde ao seu pedido. Neste este caso preencha o campo **Comentário** onde deverá explicar a razão do seu pedido (veja em baixo)

\* **Descrição do problema** Mencione a avaria do produto. Para que o seu pedido seja aceite deverá sempre detalhar a avaria e a sua causa .

\* **Data da compra** Selecione a data da compra do produto no calendário

\* **Data do retorno** Indique a data da devolução do produto avariado a sua loja.

\* **Incluir o comprovativo da compra** Deverá digitalizar o talão da compra ou fatura com o seu numero legível juntando-o em forma de um arquivo

\* **Ref. RMA da loja** Mencione aqui a sua referencia da devolução

**Comentário** Mencione aqui todas as informações que possam ser úteis para o processamento do seu pedido

\* **Enviar uma copia dessa solicitação a** Coloque aqui o seu endereço de correio electrónico e poderá receber informações sobre do seu pedido.

**NOTA IMPORTANTE SOBRE A REPARAÇÃO DAS TABLETS :**

As reparações das tablets dentro ou fora da garantia serão feitas pelo nosso centro de reparações para tablets. Deverá utilizar este site da Lexibook para qualquer pedido de reparação. Só os processos referentes a tablets serão aceites.

Para proceder a um pedido de reparação de um tablet, utilize o site SBE/Lexibook.

<https://sav.sbe-online.com/lexibook/sav/>

**Enviar o pedido :**

No final da sua solicitação poderá seleccionar :

**Enviar a solicitação**

Envia imediatamente o seu pedido a Lexibook.

Note que depois do envio não poderá mais modificar ou alterar o seu pedido feita.

**Guardar**

Guardar o seu pedido sem envia-lo. Por exemplo se ainda faltam informações (Data de compra, nº de série, etc...) ou se e ainda precisa da fazer modificações.

**Guardar & entrar uma nova solicitação**

Guardar seu pedido para enviar mais tarde e seguir a uma entrada de um novo pedido de devolução.

**Enviar a solicitação & entrar uma nova solicitação**

Enviar o pedido à Lexibook e em seguida entrar num novo pedido de devolução. Nenhuma outra modificação será possível uma vez que a solicitação foi enviada.

Quando seleccionar uma das proposições, será transferido para o TAP **“Todas as solicitações”**. Explicações na próxima página.

Se perceber que preencheu mal o seu pedido e que deseja elimina-lo , deve primeiro guarda-lo para depois o eliminar (consulta a categoria **para suprimir ou modificar uma solicitação que não foi enviada a Lexibook** para ter mais detalhes)

A este momento, a anulação do seu pedido não será possível.

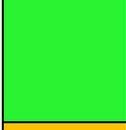
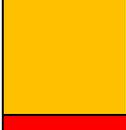
## Todas as solicitações

Nesta página aparecem todos as solicitações já feitas.

Aqui encontrara os seus pedidos confirmados, rejeitados, em espera de validação (solicitações enviadas à Lexibook mas ainda não confirmados) e os pedidos que foram criados e guardados mas não enviados.

Por cada pedido feito encontrara uma cor indicando o estado desse pedido:

-  A sua solicitarão foi aceite
-  A sua solicitação está sendo tratada
-  A sua solicitação foi rejeitada ou precisa de mais informações suplementares . Consulte o comentário para saber mais.
-  A sua solicitação foi guardada mas não enviada a Lexibook.

COR	Estado do Pedido de Devolução	O Que Fazer
	Solicitação aceite. Por favor, envie o produto completo para verificação na Lexibook	Prepare uma embalagem com o seu produto para enviá-lo a Lexibook. As informações respeitantes a essa devolução, ser-lhe-ão enviadas com a máxima brevidade.
	Solicitação foi aceite. Por favor, veja o comentário.	Clique « Visualizar » na coluna « comentário » para conhecer as ações a efetuar para esta devolução. (por exemplo : envie só o elemento defeituoso do produto).
	Solicitação aceite. Por favor, destruir o produto	Seu pedido foi aceite. Não será preciso enviar o produto à Lexibook e deverá destruí-lo.
	Solicitação em processo	Não deverá fazer nenhuma ação . A seu pedido está sendo tratado pela Lexibook.
	Solicitação rejeitada. Por favor, veja o comentário.	O seu pedido foi recusado. Clique em “Visualizar” na coluna “Comentários” para saber a razão da recusa.
	Informações adicionais necessárias. Por favor, veja o comentário.	As informações fornecidas da sua parte não permitem tratar o seu dossier. Clique « Visualizar » na coluna « Comentários » para conhecer as informações que faltam para completar o seu dossier.
	Solicitação não foi enviada	Entrou num pedido que ainda não enviou para a Lexibook para validação.

**NOTA IMPORTANTE :** Um pedido de devolução só será definitivamente aceite uma vês que o produto foi recepcionado e controlado pela Lexibook (excepto a destruição do produto por ordem da Lexibook)

**Para poder ver o detalhe de uma solicitação:**

Clique no numero do pedido (coluna a esquerda) para edita-lo.

**Para visualizar os comentários :**

Para consultar o histórico das solicitações, clique “Visualizar” na coluna a direita. O numero indicado entre parênteses indica quantos comentários existem para esta solicitação.

Ao clicando no link « Visualizar », uma janela se abra e poderá ler todos os comentários . Não esquecer de fechar esta janela depois da sua consulta.

**Para cancelar ou modificar uma solicitação que não foi enviada para a Lexibook:**

No mapa **Todas as solicitações**, abre o pedido que deseja cancelar ou modificar, clicando sobre o numero corresponde na coluna a esquerda. O pedido é editado; em baixo da página encontra três botões:

Cancelar a solicitação

Cancelar a solicitação da lista. É preciso confirmar a supressão.  
**ATENÇÃO : A supressão de uma solicitação é irreversível.**

Cancelar

Cancela todas as modificações feitas para esta solicitação.

Guardar

Guardar as modificações feitas para estas solicitações.

**Para procurar uma solicitação específica :**

A função « Filtrar por : » permite-lhe a procurar e isolar uma solicitação específica da lista das solicitações.

Por exemplo, para visualizar as solicitações de uma só referencia, entre a referencia do produto no quadro adequado e clique no botão **Procurar** a direita.

Filtrar por:	Referência do produto o então Código EAN:	Nº de série:	Ref. RMA da loja:	Razão do retorno:	Estado:	Procurar
	TW06SP  x			-----	-----	

Poderá igualmente procurar por uma solicitação pela sua referencia do dossier SPV (seu nº RMA)

### **A pesquisa através da combinação de vários critérios, também é possível:**

Por exemplo, para visualizar todas as solicitações de uma referencia para qual foi feita um pedido sobre garantia, entre a referencia do produto e selecione “Produto sob garantia” como razão do retorno e clique no botão

**Procurar**

<b>Filtrar por:</b>	Referência do produto o então Código EAN:	Nº de série:	Ref. RMA da loja:	Razão do retorno:	Estado:	<b>Procurar</b>
	TW06SP			Produto sob garantia		

### **Para excluir os critérios do filtro :**

- Clique no **X** para excluir os critérios « Referência do produto » ou « N° de série »
- Escolha ----- para excluir os critérios « Razão do retorno » ou « Estado »

<b>Filtrar por:</b>	Referência do produto o então Código EAN:	Nº de série:	Ref. RMA da loja:	Razão do retorno:	Estado:	<b>Procurar</b>
	TW06SP <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">x</span>			-----		

### **Ajuda**

Esta guia indique como fazer um pedido de devolução e como usar as outras funções do site.

Se tiver perguntas por quais não encontra soluções nessa guia, pode enviar um mail a:

[utilisation-site@lexibook.com](mailto:utilisation-site@lexibook.com)