

Manual de Devoluções C>Returns



Enviado Pela Amazon

SUMÁRIO

1. PARA QUE SERVE ESTE MANUAL?	3
2. E SE EU NÃO PROCESSAR UMA DEVOLUÇÃO?	3
3. ENTÃO COMO EU PROCESSO UMA DEVOLUÇÃO?	3
3.1 Primeira Etapa – C-returns App	3
3.2 Segunda Etapa – Seller Flex Tool	6
4. NÃO CONSIGO ACESSAR O C-RETURNS, O QUE EU FAÇO?	7
4.1 Site inseguro – Aviso do Chrome	7
4.2 Conexão não estabelecida	7
4.3 Outros erros	7
5. Dúvidas gerais	9
5.1 Qual é o código de autorização de postagem dos correios?	9
5.2 Qual é o endereço padrão cadastrado para as devoluções?	9
5.3 Meu armazém fica localizado em um prédio, porém as devoluções chegam sem o número da minha sala. O que eu faço?	9
5.4 Quando devo processar uma devolução?	9

1. PARA QUE SERVE ESTE MANUAL?

Para ensinar como se realiza o processamento das devoluções do programa Enviado Pela Amazon. A devolução é realizada através de um sistema chamado C>Returns App.

2. E SE EU NÃO PROCESSAR UMA DEVOLUÇÃO?

O processamento da devolução é obrigatório. Se não for realizado o status da devolução permanece como em trânsito e o cliente não é reembolsado.

Se o cliente contatar a Amazon solicitando uma posição sobre o reembolso não processado, a Amazon irá automaticamente reembolsar o cliente e descontar o valor da conta da sua loja, sem direito a análise de condições do produto.

3. ENTÃO COMO EU PROCESSO UMA DEVOLUÇÃO?

A devolução consiste de duas etapas, uma realizada no C-RETURNS APP e outra no SELLER FLEX.

3.1 – Primeira etapa – C>Returns APP

3.1.1 Acesse a ferramenta através de um dos links*:

- a) [Amazon C>Returns](#)
- b) <https://www.na-amazon-creturns.com/>
- c) <https://www.na-amazon-creturns.com/prepClassification/new>
- d) https://www.na-amazon-creturns.com/prepClassification/new?locale=pt_BR

* Se você não conseguir acessar o site através dos links acima, siga os passos no final do manual (página 7)

3.1.2 Faça seu login:



Utilize as credenciais abaixo:

e-mail:

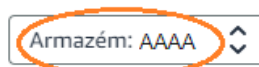
código do seu armazém com 4 dígitos, sendo todas as letras maiúsculas.

password:

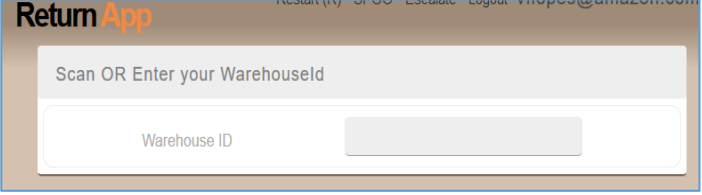
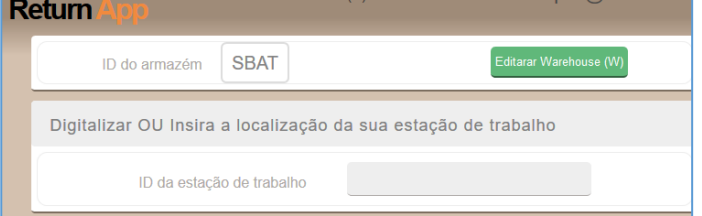


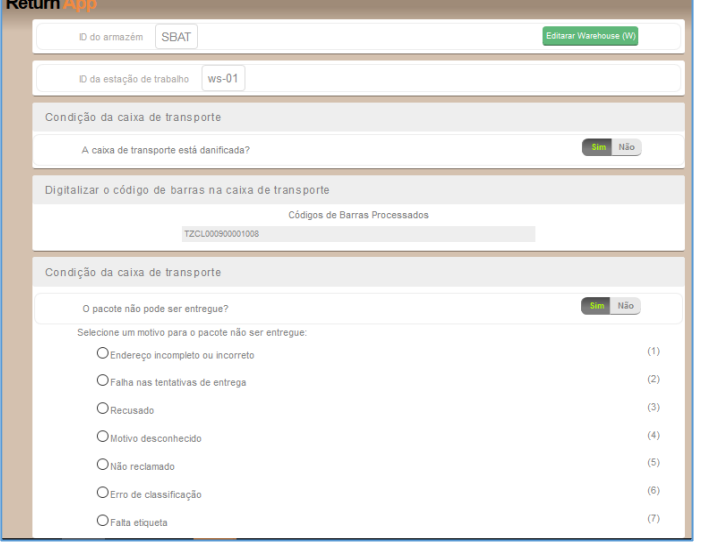
código do seu armazém com 4 dígitos, sendo todas as letras maiúsculas + FBA.

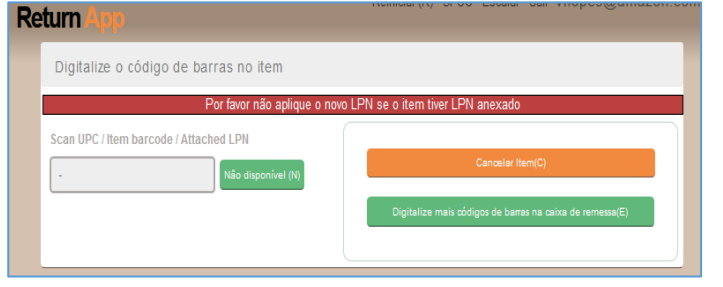



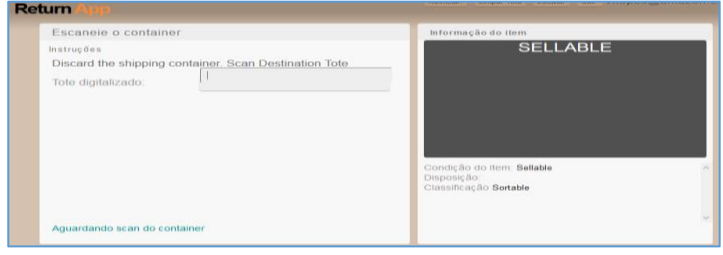
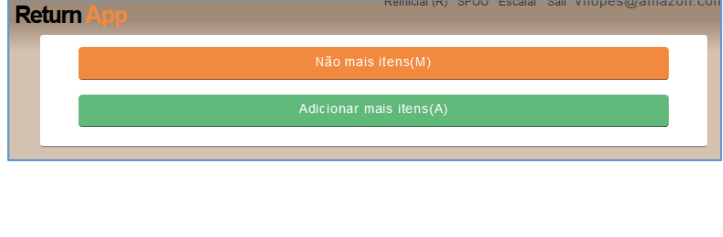
No exemplo ao lado esquerdo o código do armazém é AAAA.

Se você não souber qual é o ID do seu armazém, por favor, verifique no canto superior direito do site onsite.amazon.com.br. Veja na imagem ao lado.



- Siga o passo a passo para cada item devolvido:

Passos	Detalhes	Imagens da Tool
3.3.2	Após o login, informar novamente o código da sua loja. Desta vez deve ser em letra maiúscula. **	
3.3.3	Na próxima tela, digite “ws-01” no campo “ID da sua estação de trabalho”	
3.3.4	Após informar o ID da estação de trabalho, você deverá informar qual é a condição da caixa. Baseado na condição da caixa, clique em Sim ou Não .	
3.3.5	Bipe o código RMA (se não estiver legível/presente, você também pode utilizar os códigos: Código de autorização de postagem dos Correios sem o último dígito (vide página 9 deste manual) / ID de envio da Amazon / Código de rastreamento da Amazon) e pressione “Enter”.	
3.3.6	Se você selecionou “Sim” no Passo 4, a seguinte página irá aparecer. Selecione o motivo apropriado. <ul style="list-style-type: none"> • Se você não tiver conhecimento do motivo, selecione “motivo desconhecido”. • Se você encontrar um comprovante de devolução dentro da caixa, garanta que a opção à direita de “O pacote não pode ser entregue?” esteja selecionada como “Não”. 	

3.3.7	<p>Você será direcionado para a seguinte página. Nela será pedido que você escaneie o código de barras (SKU / UPC / EAN / ISBN) disponível no produto. Se o código de barras não estiver presente, clique em “Não Disponível”.</p>	
3.3.8	<p>Confirme se a imagem que aparece à direita na página coincide com o produto, selecionando Sim ou Não. Vá para o Passo 9 se você selecionou Sim ou para o Passo 10 se você selecionou Não.</p>	
3.3.9	<p>Se você selecionou Sim no Passo 8, por favor responda às perguntas que aparecerão na tela.</p>	
3.3.10	<p>Se você selecionou Não no Passo 8, selecione o item de uma lista de possíveis itens que aparecerão na próxima tela. Confirme se a imagem que aparece à direita coincide com a do atual produto.</p>	
3.3.11	<p>Então será pedido para que você digite o Tote ID. Coloque “ts123” como Tote ID.</p>	
3.3.12	<p>Selecione “Não mais itens (M)” se não existe mais nenhum item devolvido nesse pacote. Se existir mais itens, selecione “Adicionar mais itens (A)” e continue o processo.</p>	

Ao finalizar o processo de devolução no C>Returns App, o sistema informará se o item é **SELLABLE** (que pode ser disponibilizado para venda) ou **UNSELLABLE** (que não pode ser disponibilizado para venda).

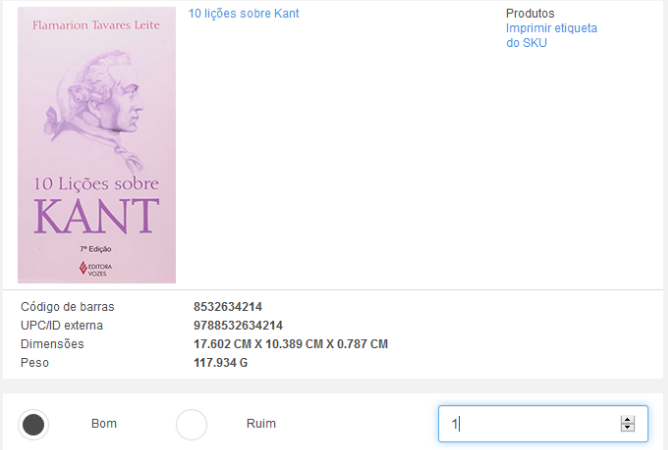
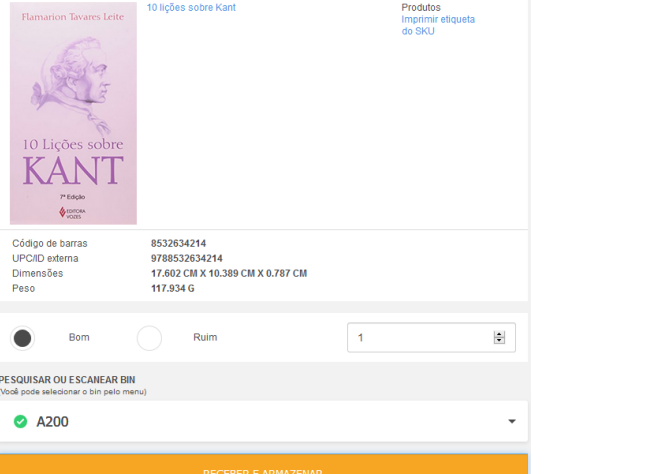
A etapa 3.2 deverá ser feita somente para itens **SELLABLE**.

3.2 – Segunda etapa – Seller Flex Tool

Com a conclusão do processo de devolução no C>Returns App, você deverá fazer o processo de recebimento para ser disponibilizado os itens para venda.

Para fazer a reestocagem dos produtos, basta seguir os passos abaixo:

Passo	Detalhes	Imagens da Tool
3.2.1	<ul style="list-style-type: none"> Na página principal do FBA Onsite Tool, clique em “Inventário” e em seguida clique em “Recebimento Rápido”. 	
3.3.2	<ul style="list-style-type: none"> Aparecerá uma caixa pedindo que você insira o código do produto (SKU/EAN/UPC/ASIN/FNSKU). Escaneie o código de barras do produto e clique em Enter. <p>*A caixa escrita “Receber utilizando ID de remessa” pode ser ignorada.</p>	
3.3.3	<ul style="list-style-type: none"> Ao escanear o UPC / EAN / ISBN / FNSKU do produto, as dimensões, peso, título e imagem do produto aparecerão na tela. Os atributos como título e imagem visível na tela devem corresponder ao do produto físico. 	

3.3.4	<ul style="list-style-type: none"> Insira a quantidade produtos que você deseja alocar no BIN de uma vez e selecione “Bom”. 	
3.3.5	<ul style="list-style-type: none"> Vá até o BIN que você deseja armazenar o produto e insira o código (na imagem é o BIN “A200”). Clique em “Receber e Armazenar” para realizar o recebimento dos itens no inventário. Você irá receber uma mensagem na tela constatando “Recebido e armazenado com sucesso”. 	

Uma vez concluído os passos acima, você concluiu também o processo de devolução! Obrigado!

4. NÃO CONSIGO ACESSAR O C-RETURNS, O QUE EU FAÇO?

4.1 – Site inseguro – Aviso do Chrome

Se você está se deparando com o aviso de Site inseguro do Google Chrome, basta você seguir os passos abaixo:

- 4.1.1 – Na página em que um aviso é exibido, clique em Detalhes.
- 4.1.2 – Clique em Acessar este site não seguro.
- 4.1.3 – A página será carregada.

4.2 – Conexão não estabelecida

Na grande maioria dos casos, quando é mostrado um erro de conexão a causa é o sistema Firewall de algum anti-vírus ativo em sua máquina.

Para que você possa contornar esse erro, basta você cadastrar os links do C>Returns App no seu anti-vírus:

Abrir anti-vírus > Firewall > Cadastrar links abaixo ou desativar firewall

- a) [Amazon C>Returns](#)
- b) <https://www.na-amazon-creturns.com/>
- c) <https://www.na-amazon-creturns.com/prepClassification/new>
- d) https://www.na-amazon-creturns.com/prepClassification/new?locale=pt_BR

Links por anti-vírus de como cadastrar os URLs no firewall:

4.2.1 – [Windows Defender](#)

4.2.2 – [Avast](#)

4.2.3 – [McAfee](#)

4.2.4 – [Norton](#)

4.3 – Outros erros

Outros erros podem acontecer em virtude dos dados armazenados em sua máquina, durante o uso do navegador. Para isso, será necessário apagar o registro desses dados por pelo menos 7 dias. Caso ainda não funcione, será preciso apagar por um mês, ou ainda todo o histórico de navegação.

Para isso, basta seguir os passos abaixo:

4.3.1 – Abra seu navegador Google Chrome

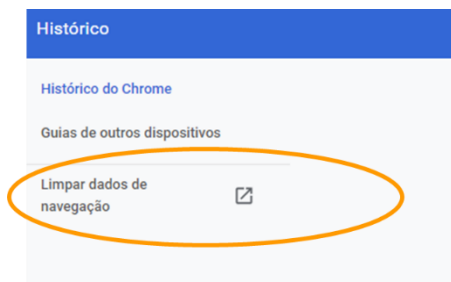
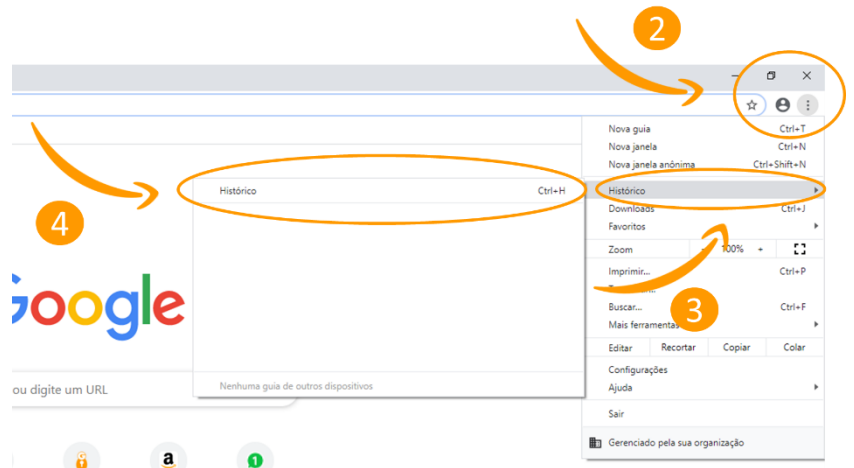
4.3.2 – Pressione Ctrl + H

ou

4.3.2 – Abra clique nos três pontos à direita

4.3.3 – Coloque o mouse sobre “Histórico”

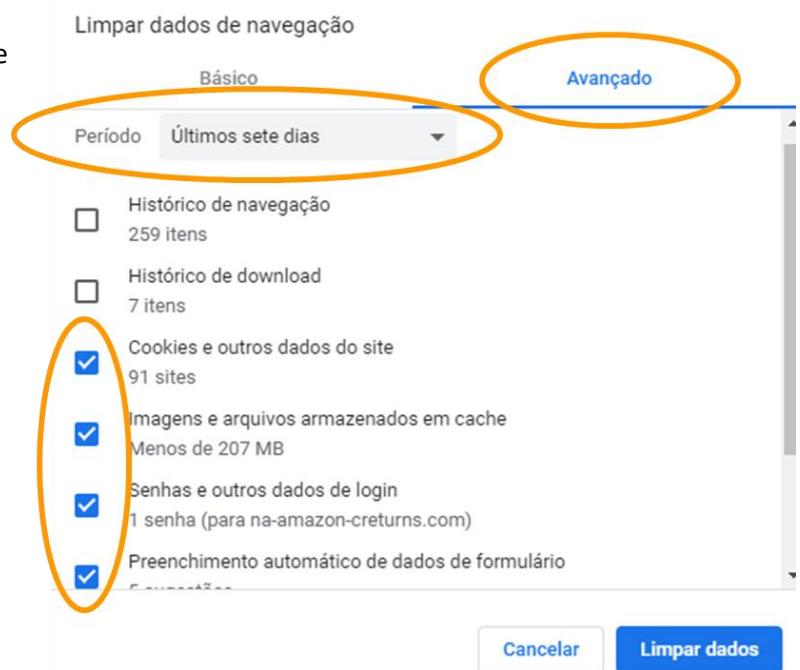
4.3.4 – Depois clique em Histórico



4.3.5 – Clique em “Limpar dados de navegação”

4.3.6 – Em “Avançado”, selecione um período de 7 dias ou mais e mantenha selecionada as caixas abaixo:

- Cookies e outros dados do site
- Imagens e arquivos armazenados em cache
- Senhas e outros dados de login
- Preenchimento automático de dados de formulário



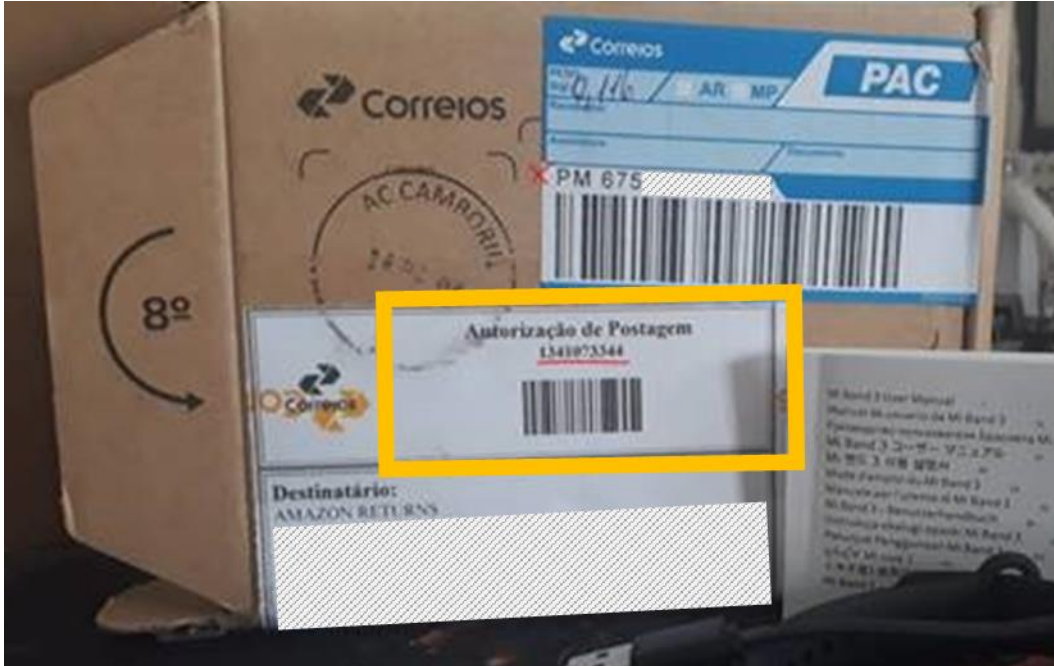
4.3.7 – Clique em “Limpar dados” e aguarde até que seu computador execute a tarefa

4.3.8 – Tente novamente realizar o login no C>Returns App

- a) [Amazon C>Returns](#)
- b) <https://www.na-amazon-creturns.com/>
- c) <https://www.na-amazon-creturns.com/prepClassification/new>
- d) https://www.na-amazon-creturns.com/prepClassification/new?locale=pt_BR

5. Dúvidas gerais

5.1 – Qual é o código de autorização de postagem dos correios?



5.2 – Qual é o endereço padrão cadastrado para as devoluções?

O endereço padrão para as devoluções é o seu endereço de coleta

5.3 – Meu armazém fica localizado em um prédio, porém as devoluções chegam sem o número da minha sala. O que eu faço?

Por favor, entre em contato com o time de [Suporte ao Vendedor clicando aqui](#), selecione a opção “Enviado pela Amazon”, em seguida “Outro problema” e solicite a inclusão do número da sua sala no endereço de devoluções.

5.4 – Quando devo processar uma devolução?

Você deve processar a devolução o quanto antes. O ideal é que você não demore mais de um dia para iniciar o processamento das devoluções recebidas.