



DIGITAL

Processo de RMA (TRC)

Portal da garantia APC by Schneider Electric.

Como trocar meu produto em garantia

Este procedimento é voltado para revendas e distribuidores.

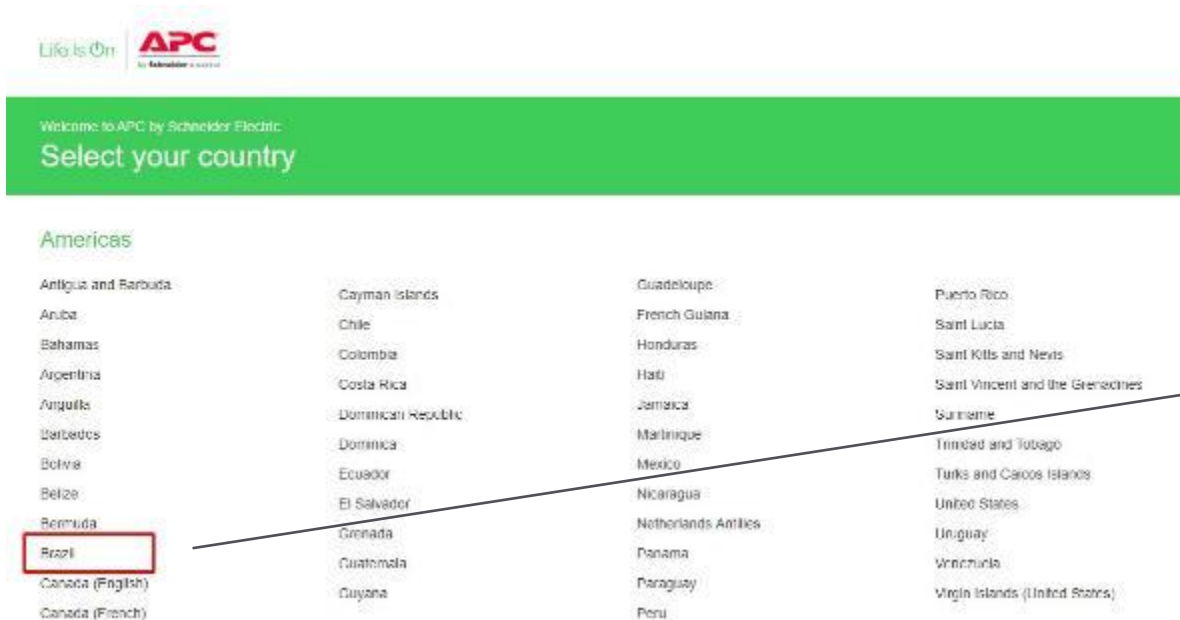
A troca do produto pode ser realizada em até um mês após a compra do produto.

Este procedimento é voltado apenas para nobreaks.



Primeiro acesso ao novo portal.

1º Aceso: <https://portalgarantia.apc.com/>



Esta será a primeira tela apresentada, clique em “BRAZIL”.

Apos seleccionar o pais você será direcionado para a tela de cadastro, registre-se usando umas da opções abaixo.



Somos a Schneider Electric

Fornecemos soluções digitais de energia e automação para eficiência e sustentabilidade. Capacitamos todos a tirar o máximo partido da energia e recursos, assegurando que Life is On, em todo o lado, para todos e em cada momento.

Inicie sessão ou Registe-se aqui

Seguinte

☐ Lembre de mim 

Ou continue com



Não tem uma conta de utilizador? [Registre-se aqui](#)

Processamos as informações de registo de conta e os registos de ligação para fins de autenticação e de gestão de acesso à aplicação ... [Aviso de privacidade](#)

[Preciso de ajuda?](#)

Caso já seja um usuário do portal, use o mesmo e-mail que cadastrou no primeiro acesso.

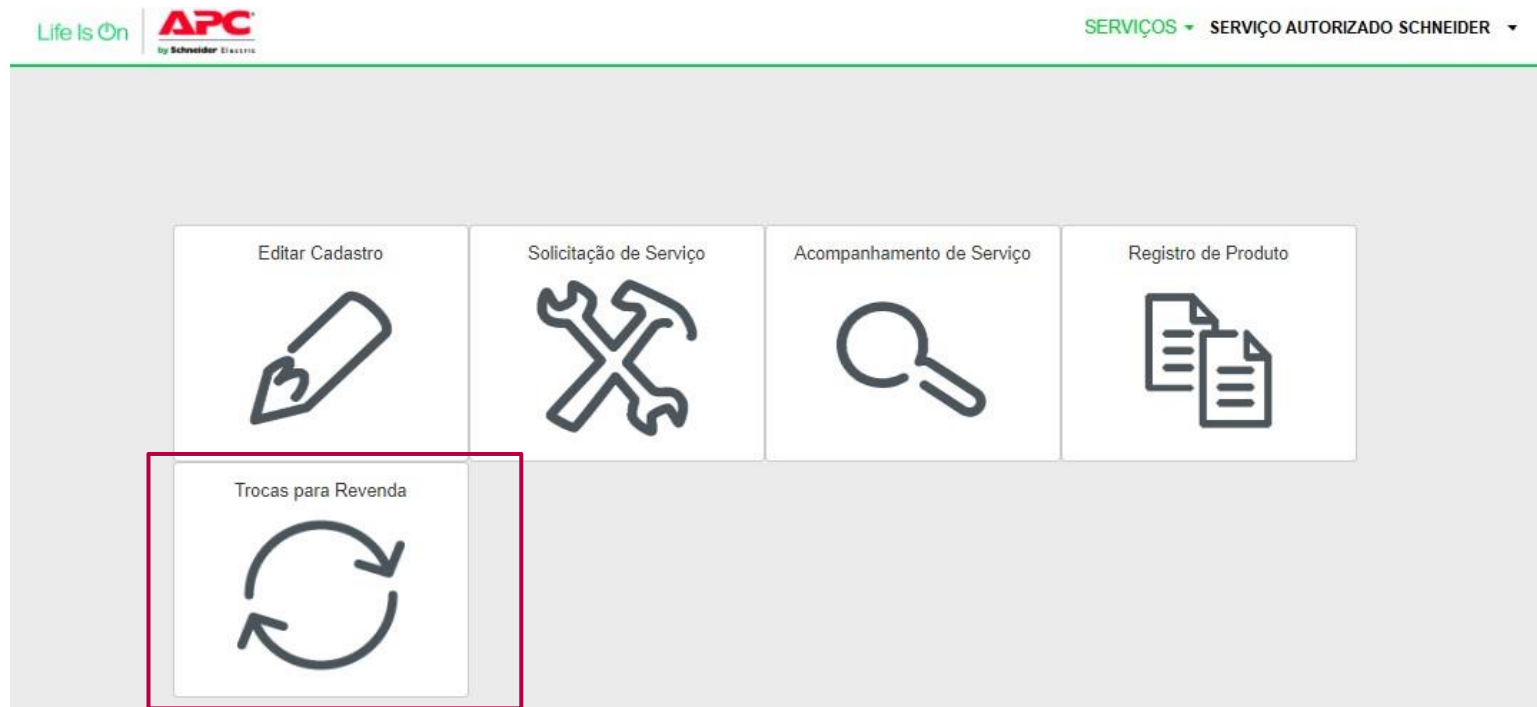
Ao clicar em qualquer uma das opções de registro, será apresentada a seguinte tela.

The screenshot shows a registration form with the following elements:

- Header: "Utilize a sua conta de suporte de dados social para se registrar:" with icons for WhatsApp, Facebook, Twitter, LinkedIn, and Google.
- Form fields: "Email", "Nome completo e empresa", "Senha" (with a strength indicator), and "Localização" (with a dropdown arrow).
- Consentment: "Gostaria de receber notícias e informações comerciais da Schneider Electric e de suas afiliadas por meio de comunicação eletrônica, como e-mail ou notificações. Para mais detalhes, leia nossa Política de Privacidade" with "sim" and "não" radio buttons.
- Security: "Processaremos as informações de registro de conta e os registros de login para fins de autenticação e de gestão de acesso à aplicação. ... Leia a política de privacidade" with a "Não sou um robô" checkbox and a CAPTCHA image.
- Submit button: "Registre-se" in a blue box.

- Este é um cadastro de usuário, para seguir com a abertura do chamado será necessário cadastrar a empresa.
- O portal atual permite que vários usuários acessem uma mesma empresa.
- Caso nunca tenha acessado ou cadastrado sua empresa, entre em contato com o atendimento ao cliente para liberar as opções de revenda.

Esta será a tela de inicio, selecione a opção “**Trocas para revenda**” para abertura de um novo chamado.



Abrirá a tela de “**Gerenciamento de Trocas para Revenda**” o Cliente/SAS deverá clicar no ícone “**Nova Solicitação de Troca**” para realizar um novo processo de troca.

Life Is On

APC
by Schneider Electric

SERVIÇOS ▾ SERVIÇO AUTORIZADO SCHNEIDER ▾

Gerenciamento de Trocas para Revendas

Protocolo

Status

Todos...

Filtrar

 Nova Solicitação de Troca

10 ▾ resultados por página

Protocolo	Data	Razão Social	CNPJ	Status
2019070539081	05/07/2019	SERVIÇO AUTORIZADO SCHNEIDER	08.215.490/0002-36	Produtos conferidos pela fábrica 
2018101828023	18/10/2018	SERVIÇO AUTORIZADO SCHNEIDER	08.215.490/0002-36	Troca concluída 
2018092427230	24/09/2018	SERVIÇO AUTORIZADO SCHNEIDER	08.215.490/0002-36	Rejeitada 
2018091827036	18/09/2018	SERVIÇO AUTORIZADO SCHNEIDER	08.215.490/0002-36	Rejeitada 

Mostrando de 1 até 4 de 4 registros (Filtrados de 36.896 registros)

Primeiro

Anterior

1

Próximo

Último

<

1

2

3

>

Na tela de “**Nova Solicitação de Troca para Revenda**”, no campo “**Origem dos Produtos**” o Cliente/SAS deverá clicar no campo “**Selecione**” e selecionar conforme o produto foi adquirido.

Life Is On APC by Schneider Electric

SERVIÇOS SERVIÇO AUTORIZADO SCHNEIDER

Nova Solicitação de Troca para Revenda

Dados da Revenda

CNPJ 00.000.000/0000.00 Q

Razão Social

Pessoa de Contato

E-mail

Telefone

Celular

Origem dos Produtos

Selecione...

Selecione...

Produtos adquiridos de um distribuidor Schneider

Produtos adquiridos diretamente da fábrica

Cancelar Concluir Solicitação de Troca

Ao clicar na lupa , caso o CNPJ não esteja cadastrado será apresentado a seguinte opção:

Confirmação

Cliente não cadastrado, deseja cadastrar?

Sim Não

Na tela de “**Nova Solicitação de Troca para Revenda**”, no campo “**Origem dos Produtos**” o Cliente/SAS deverá clicar no campo “**Selecione**” e selecionar conforme o produto foi adquirido.

The screenshot shows the 'Nova Solicitação de Troca para Revenda' form. At the top, there are logos for 'Life Is On' and 'APC by Schneider Electric', and a navigation bar with 'SERVIÇOS' and 'SERVIÇO AUTORIZADO SCHNEIDER'. The form title is 'Nova Solicitação de Troca para Revenda'. Below the title is a green header 'Dados da Revenda'. The form contains several input fields: 'CNPJ' (with a search icon), 'Razão Social' (with a dropdown menu showing 'SERVIÇO AUTORIZADO SCHNEIDER'), 'Pessoa de Contato', 'E-mail', 'Telefone', and 'Celular'. Red arrows point to the 'Pessoa de Contato', 'E-mail', and 'Telefone' fields. Below these is a green header 'Origem dos Produtos'. Under this header is a dropdown menu with 'Selecione...' and a red arrow pointing to it. The dropdown menu is open, showing two options: 'Produtos adquiridos de um distribuidor Schneider' and 'Produtos adquiridos diretamente da fábrica'. At the bottom of the form are two buttons: 'Cancelar' and 'Concluir Solicitação de Troca'.

Obs.: Os campos indicados com setas abaixo, são obrigatórios.

*Produtos adquiridos de um distribuidor Schneider
Produtos adquiridos diretamente da fábrica*

- Produtos adquiridos de um distribuidor Schneider

Origem dos Produtos

Produtos adquiridos de um distribuidor Schneider

Notas Fiscais de Aquisição dos Produtos

Número da Nota

CNPJ do Distribuidor

Data de Emissão

Anexe a Cópia da Nota Fiscal

Arquivo: PDF, JPG, PNG, BMP

Incluir

N. da Nota

CNPJ do Distribuidor

Data de Emissão

Arquivo

Nenhum registro encontrado

Relação de Equipamentos da Solicitação

Numero de Série

Cód.

Descrição

Nota Fiscal

Preço

Incluir

N. de Série

Cód. Prod.

Descrição

Preço

Nota

Data Compra

Nenhum registro encontrado

Resumo dos Produtos para Troca

Cód. Prod.

Descrição

Quantidade

Nenhum registro encontrado

Quantidade de volumes: 0 / Peso Líquido: 0,00 Kg / Peso Bruto: 0,00 Kg

Cancelar

Concluir Solicitação de Troca

Os campos indicados com quadrados vermelhos, são obrigatórios

Após “**Incluir**” todas as informações, clicar em “**Concluir Solicitação de Troca**”

Produtos adquiridos diretamente da fábrica

Origem dos Produtos

Produtos adquiridos diretamente da fábrica

Relação de Equipamentos da Solicitação

Numero de Série

Cód.

Descrição

Incluir

N. de Série	Cód. Prod.	Descrição	Preço	Nota	Data Compra
Nenhum registro encontrado					

Resumo dos Produtos para Troca

Cód. Prod.	Descrição	Quantidade
Nenhum registro encontrado		

Quantidade de volumes: 0 / Peso Líquido: 0,00 Kg / Peso Bruto: 0,00 Kg

Cancelar

Concluir Solicitação de Troca

Os campos indicados com quadrados vermelhos, são obrigatórios.

Após **“Incluir”** todas as informações, clicar em **“Concluir Solicitação de Troca”**.

Após adicionar os produtos conforme a nota fiscal, no campo **“Resumo dos Produtos para Troca”** será exibido detalhes do produto, clique em **“Concluir solicitação de troca”**.

Resumo dos Produtos para Troca

Cód. Prod.	Descrição	Quantidade
BZ600-BR	NOBREAK APC BACK-UPS 600VA 115V, Brazil	1

Quantidade de volumes: 1 / Peso Líquido: 5,40 Kg / Peso Bruto: 5,64 Kg

CancelarConcluir Solicitação de Troca

Após **“Concluir Solicitação de Troca”**, aparecerá uma mensagem informando o protocolo que foi gerado para o seu chamado

Solicitação salva com sucesso

Solicitação de troca submetida com o protocolo 0000000000 e classificada com o status Aguardando Aprovação

Ok

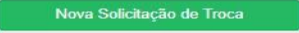
- *Produtos adquiridos diretamente da fábrica, o chamado é aberto e validado diretamente.*
- *Produtos adquiridos de um distribuidor Schneider, o chamado passará por avaliação e aprovação do time de BackOffice.*

Em seguida, automaticamente retornará para a página “Gerenciamento de Trocas para Revenda” com o status “**Aguardando Aprovação**”.

Life Is On | APC by Schneider Electric

CLIENTES ▾ VISITAS ON-SITE ▾ SERVIÇOS ▾ PAGAMENTOS ▾ SERVIÇO AUTORIZADO ▾

Gerenciamento de Trocas para Revendas

Protocolo: Status: CNPJ da Revenda:  

10 resultados por página

Protocolo	Data	Razão Social	CNPJ	Status
000000000000	24/07/2019	SERVIÇO AUTORIZADO SCHNEIDER	00.000.000/0000-00	Aguardando Aprovação

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros (Filtrados de 37.171 registros)

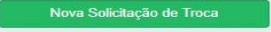
Primeiro Anterior 1 Próximo Último

Após aprovação do time BackOffice, o status atualizará para “**Aguardando XML da Nota Fiscal da Remessa em Garantia**”. Para anexar o XML, clicar no botão editar 

Life Is On | APC by Schneider Electric

CLIENTES ▾ VISITAS ON-SITE ▾ SERVIÇOS ▾ PAGAMENTOS ▾ SERVIÇO AUTORIZADO ▾

Gerenciamento de Trocas para Revendas

Protocolo: Status: CNPJ da Revenda:  

10 resultados por página

Protocolo	Data	Razão Social	CNPJ	Status
000000000000	24/07/2019	SERVIÇO AUTORIZADO SCHNEIDER	00.000.000/0000-00	Aguardando XML da Nota Fiscal da Remessa em Garantia

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros (Filtrados de 37.177 registros)

Primeiro Anterior 1 Próximo Último

Em seguida abrirá na tela **“Edição de Troca para Revenda”**, onde aparecerá todos os campos preenchidos com os dados da reversa e o resumo dos produtos, no final da tela no campo **“Anexe o XML da Nota Fiscal Emitida”**, selecionar o arquivo XML e **“Concluir”**

Anexe o XML da Nota Fiscal Emitida

Selecione o arquivo

Arquivo:

.XML



Cancelar

Concluir

Após anexar o **XML**, automaticamente abra duas telas abaixo informando “**Nota Fiscal de Remessa em Garantia Emitida Para Fábrica**” e “**Endereço Para Coleta dos Produtos**”.

Nota Fiscal de Remessa em Garantia Emitida Para Fábrica

Número	Dt. Emissão	Chave de Acesso	Natureza da Operação	DT. Receb.
2440	24/07/2019	281907006029850001255500100000244011400023		
CNPJ do Emitente	Emitente			
00.000.000/0000-00	SERVIÇO AUTORIZADO SCHNEIDER			
CNPJ do Destinatário	Destinatário			
07.108.509/0001-00	SCHNEIDER ELECTRIC IT BRASIL IND.E COM.DE EQUIPELET. LTDA			
CNPJ da Transp.	Nome da Transportadora			
00.000.000/0000-00	SERVIÇO AUTORIZADO SCHNEIDER			
Qtde. de volumes	Peso Líquido (Kg)	Peso Bruto (Kg)		
3	72,33	79,73		
Cód. Produto Cliente	Cód. Produto Schneider	Descrição	Quantidade	CFOP
SRT6KXLIQ		APC SMART - UPS SRT 6000VA 230V - SRT6KXLI-Q	1.0000	6949
BZ600BI-BRQ		NB-APC BACK-UPS 600VA 115V/220V BRAZIL-BR	1.0000	6949
SOL1000G4BI-BRQ		ESTAB. - APC SOL G4 VOLTAGE REGULATOR 1000W BIVOLT/115V BRAZIL-R	1.0000	6949

, logo aparecerá tela com o
Life Is On



O campo “Cód.Produto Schneider” deve ser preenchido. Clicar em editar  “Código Produto Schneider” para ser selecionado de acordo com o “Código Produto Cliente”.

Relacionar com produto Schneider

Código produto cliente

SRT6KXLIQ

Descricao

APC SMART - UPS SRT 6000VA 230V - SRT6KXLI-Q

Código produto Schneider

Selecione...

Salvar

Cancelar

Após salvar o “**Código Produto Schneider**”, abaixo aparecerá tela de “**Endereço Para Coleta dos Produtos**”, logo após clicar em “**Concluir**”.

Endereço Para Coleta dos Produtos

CEP

Logradouro

Número

Complemento

00000000

SERVIÇO AUTORIZADO SCHNEIDER

0000

Bairro

UF

Município

CENTRO

SE

ARACAJU

Cancelar

Concluir

Após concluir, o status será alterado para “**Aguardando Agendamento de Coleta**”.

Life Is On

