**Regra de Negócio**

Regra de negócio vindo da ***capacidade de fornecer orçamento***: evento ***receber orçamento***

|  |  |
| --- | --- |
| **RN – 0001** | Se a solicitação do orçamento não apresentar os tipos de monitoramento realizados pela SuSmart, o orçamento não pode ser sequenciado. |

Regra de negócio vindo da ***capacidade de fornecer orçamento***: evento ***gerar orçamento***

|  |  |
| --- | --- |
| **RN – 0002** | Caso o orçamento gerado não apresente características compatíveis com o dispositivo, é enviada a recusa do orçamento. |

Regra de negócio vindo da ***capacidade de tratar venda do produto***: evento ***receber solicitação de compra***

|  |  |
| --- | --- |
| **RN – 0003** | Sempre que um cliente registrar uma solicitação, tem o direto de compra em até 12 parcelas via boleto. |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN – 0004** | O cliente nunca pode deixar de receber o contrato de prestação de serviço. |

Regra de negócio vindo da ***capacidade de tratar venda do produto***: evento ***fechar contrato***

|  |  |
| --- | --- |
| **RN – 0005** | Não é possível fechar contrato sem estar assinado e datado pelo cliente igual a assinatura do RG ou CNH. |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN – 0006** | Cliente sempre deve receber a via do contrato de serviço com todas as cláusulas detalhadas. |

Regra de negócio vindo da ***capacidade de tratar venda do produto***: evento ***receber feedback da ordem de produção***

|  |  |
| --- | --- |
| **RN – 0007** | Manter o cliente informado a cada 24hrs do status de solicitação a partir do recebimento do feedback da ordem do produto emitido pela fábrica. |

Regra de negócio vindo da ***capacidade de tratar venda do produto***: evento ***receber extrato da fatura***

|  |  |
| --- | --- |
| **RN – 0008** | Se a fatura gerada for confirmado o pagamento, é processado o pedido do cliente e enviado a fábrica, sempre sendo também informado a assistência a ordem de configuração |

Regra de negócio vindo da ***capacidade de tratar de configurar o produto:*** evento ***configurar SuSmart***

|  |  |
| --- | --- |
| **RN – 0009** | A configuração da SuSmart é única e exclusiva de cada cliente conforme suas necessidades de monitoramento. |

Regra de negócio vindo da ***capacidade de tratar de configurar o produto:*** evento ***entregar SuSmart configurada***

|  |  |
| --- | --- |
| **RN – 0010** | O o prazo para entrega do produto ao cliente, pode demorar de 5 a 7 dias úteis. |

Regra de negócio vindo da ***capacidade de tratar o cancelamento do contrato:*** evento ***solicitar cancelamento de contrato***

|  |  |
| --- | --- |
| **RN – 0011** | A solicitação de cancelamento pode ser formalizada conforme lei após 7 dias da compra gratuitamente, caso ultrapasse esse prazo, cliente terá que pagar 25% do valor de contrato assinado para o cancelamento. |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN – 0012** | O prazo de tratativa de cancelamento é de 30 dias corridos. |

Regra de negócio vindo da ***capacidade de tratar o cancelamento do contrato:*** evento ***registrar o motivo de cancelamento***

|  |  |
| --- | --- |
| **RN – 0013** | Toda vez que o registro de cancelamento é efetivado se concluído o aparelho devolvido pode ser reutilizado pela empresa de acordo com as normas internacionais se não apresentar defeito de fabricação. |

Regra de negócio vindo da ***capacidade de tratar o cancelamento do contrato:*** evento ***receber feedback***

|  |  |
| --- | --- |
| **RN – 0014** | Cliente pode registrar feedback do processo ou produto a qualquer momento, e sua nota é evidente no site da empresa. |

Regra de negócio vindo da ***capacidade de tratar a manutenção do produto***: evento ***registrar solicitação de manutenção***

|  |  |
| --- | --- |
| **RN – 0015** | Quando o cliente registra solicitação de manutenção, deve especificar o motivo e quais os defeitos ou erros apresentados pelo produto. |

Regra de negócio vindo da ***capacidade de tratar a manutenção do produto***: evento ***gerar orçamento***

|  |  |
| --- | --- |
| **RN – 0016** | Todo produto que for constatado defeito de fabricação fora da garantia, gera um orçamento para reparo. |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN – 0017** | Produtos que foram violados pelo selo de integridade perdem a garantia, não terão direito a troca. |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN – 0018** | O orçamento de reparo não poderá ser superior ao valor de um produto novo.. |

Regra de negócio vindo da ***capacidade de tratar a manutenção do produto***: evento ***validar garantia***

|  |  |
| --- | --- |
| **RN – 0019** | A validação da garantia é feita a partir da data de compra do produto, do pagamento do primeiro boleto. |

Regra de negócio vindo da ***capacidade de tratar a manutenção do produto***: evento ***manutenção***

|  |  |
| --- | --- |
| **RN – 0020** | O envio de produto concertado dentro da garantia, não disponibiliza aumento do prazo de garantia. |

Regra de negócio vindo da ***capacidade de tratar a manutenção do produto***: evento ***enviar produto***

|  |  |
| --- | --- |
| **RN – 0021** | Após postagem do produto nos correios, fica sob responsabilidade do cliente em caso de extravio. |