

# CANCELAMENTO COM PEDIDO EM TRANSITO

## ▶ ##### Passo a Passo:

### ▶ 1. **\*Verificação do Status do Pedido\*:**

- ▶ - **\*Status\*:** O consultor deve verificar se o cliente já recebeu a mercadoria ou se o produto ainda está em trânsito.

### ▶ 2. **\*Mercadoria em Trânsito – Abertura do Chamado\*:**

- ▶ - **\*Canal Ocorrências:** O consultor deve abrir um chamado primeiramente no canal de ocorrências, solicitando **\*\*barrar a entrega\***. Aguarde a confirmação de que a mercadoria foi barrada e após essa confirmação, o time de ocorrências irá direcionar o atendimento para o SAC.
- ▶ - **\*Canal SAC\*:** A equipe do SAC continuará o atendimento ao processo de cancelamento. A partir de agora acompanhar o processo no Canal do SAC dentro do pedido

### ▶ 3. **\*Formulário e Taxa\*:**

- ▶ - **\*Pagamento da Taxa:** Neste caso, **\*\*não haverá cobrança de taxa\***.
- ▶ - **\*Formulário de Devolução\*:** Não será necessário o preenchimento e envio do formulário.

### ▶ 4. **\*Início da Devolução\*:**

- ▶ - **\*Solicitação de Nota Fiscal\*:** O time de devolução solicitará a nota fiscal de devolução para o faturista.

### ▶ 5. **\*Reembolso/Estorno\*:**

- ▶ - **\*Solicitação de Reembolso / Estorno\*:** Após a emissão da nota, solicitaremos ao financeiro o reembolso/estorno do valor pago.

### ▶ 6. **\*Finalização\*:**

- ▶ - **\*Fim do Processo\*:** O processo de devolução é finalizado após a confirmação do reembolso/estorno.