

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.