

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.