

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.