CANCELAMENTO COM PEDIDO ENTREGUE

- ART. 49 CDC
- ▶ O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.
- #### Condições para Devolução:
- *Prazo: A solicitação deve ser feita dentro de **7 dias* após o recebimento da mercadoria.
- *Condições do Produto: As embalagens devem estar **lacradas e intactas*.
- ATENÇÃO: Não existe cancelamento por defeito quando houver a instalação do produto, o mesmo deve ser tratado em garantia e a DIS tem 30 dias para sanar o problema junto ao fabricante.

- #### Passo a Passo:
- ▶ 1. *Verificação do Status do Pedido*:
- *Status*: O consultor deve verificar se o cliente já recebeu a mercadoria.
- 2. *Mercadoria Entregue Abertura do Chamado*:
- *Canal SAC*: Abra um chamado no SAC dentro do pedido para registrar a solicitação de devolução.
- 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. *Envio de Fotos*:
- *Solicitação de Fotos*: Envie as fotos da mercadoria para o WhatsApp do SAC.
- ▶ OBS: Consultar o Procedimentos de como registrar as fotos
- ▶ 5. *Início da Devolução*:
- *Solicitação de Nota Fiscal*: O time de devolução solicitará a nota fiscal de devolução para o faturista.
- ▶ 6. *Reembolso/Estorno*:
- *Solicitação de Reembolso / Estorno*: Após a coleta da mercadoria, solicitaremos ao financeiro o reembolso/estorno do valor pago.
- ▶ 7. *Finalização*:
- *Fim do Processo*: O processo de devolução é finalizado após a confirmação do reembolso/estorno.

