

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.