

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.