

# Cancelamento

Solicitação de cancelamento pelo cliente

- [Processo de Cancelamento](#)

# Processo de Cancelamento

## 1. Entrada da solicitação

- O cliente pode solicitar cancelamento por qualquer canal.
  - **Ação obrigatória:** encaminhar imediatamente para o **Comercial**.
- 

## 2. Etapa de reversão (Comercial)

O Comercial deve:

- Identificar o **motivo do cancelamento**
- Tentar **reverter a decisão**, com:
  - Ajustes no fluxo
  - Correções operacionais
  - Treinamento
  - Condições comerciais

“ Objetivo: **retenção do cliente**

---

## 3. Sem reversão ? seguir roteiro padrão

Caso o cliente mantenha o cancelamento:

### 3.1 Formalização obrigatória

- Solicitar envio de e-mail para:
    - [financeiro@nuvemjti.com.br](mailto:financeiro@nuvemjti.com.br)
    - [comercial@nuvemjti.com.br](mailto:comercial@nuvemjti.com.br)
  - O e-mail deve conter:
    - Pedido de cancelamento
    - Motivo
- 

### 3.2 Aviso prévio

- Informar que o contrato é por **período indeterminado**
  - Aplica-se **aviso prévio de 30 dias**, conforme cláusula **8.2**
  - O prazo inicia **a partir da formalização por e-mail**
- 

## 4. Pós-formalização (interno)

Após recebimento do e-mail:

- Registrar no sistema (AdaptNuvem / CRM)
  - Atualizar status para **Cancelamento em andamento**
  - Notificar:
    - Financeiro (encerramento de faturamento)
    - Suporte (planejar desligamento do ambiente)
  - Criar controle de prazo (D+30)
- 

## 5. Encerramento

Após 30 dias:

- Desativar o ambiente do chatbot
- Encerrar acessos e integrações (WhatsApp, APIs, etc.)
- Confirmar encerramento com o cliente