

Cancelamento

Solicitação de cancelamento pelo cliente

- [Processo de Cancelamento](#)

Processo de Cancelamento

1. Entrada da solicitação

- O cliente pode solicitar cancelamento por qualquer canal (WhatsApp, telefone, e-mail, chatbot, etc.).
 - **Ação obrigatória:** encaminhar imediatamente para o setor **Comercial**.
-

2. Etapa de reversão (Comercial)

O Comercial assume o atendimento e executa:

- Identificar o **motivo do cancelamento**
- Atuar na **retenção do cliente**, propondo soluções:
 - Ajuste de plano
 - Correção de problemas técnicos
 - Condições comerciais
 - Treinamento ou reconfiguração

“ Objetivo: **evitar o cancelamento**

3. Sem reversão ? seguir roteiro padrão

Caso o cliente mantenha a decisão, o Comercial deve comunicar:

3.1 Formalização obrigatória

- Solicitar envio de e-mail para:
 - financeiro@nuvemjti.com.br
 - comercial@nuvemjti.com.br
 - O e-mail deve conter:
 - Pedido explícito de cancelamento
 - Motivo do cancelamento
-

3.2 Aviso prévio

- Informar que há **aviso prévio de 30 dias**, conforme cláusula **8.2 do contrato**
 - O prazo começa a contar **a partir da formalização por e-mail**
-

3.3 Linhas telefônicas (portabilidade)

- Se houver números de propriedade do cliente:
 - Permanecerão ativos por **30 dias**
 - Cliente deve solicitar **portabilidade** dentro desse prazo
 - Após o prazo, não há garantia de manutenção dos números
-

3.4 Gravações de chamadas

- Se solicitado:
 - Fornecer **link para download**
 - Disponível por **até 30 dias após a formalização**
 - Após esse prazo, os dados poderão ser removidos
-

4. Pós-formalização (interno)

Após recebimento do e-mail:

- Registrar no sistema (AdaptNuvem / CRM)
 - Atualizar status do cliente para **Cancelamento em andamento**
 - Notificar:
 - Financeiro (faturamento final)
 - Suporte (planejamento de desligamento)
 - Criar tarefa com data de término (D+30)
-

5. Encerramento

Ao final dos 30 dias:

- Desativar serviços
 - Confirmar encerramento com cliente
 - Garantir:
 - Nenhum faturamento indevido
 - Recursos liberados (ramais, troncos, licenças)
-

Observação operacional

- Nenhum cancelamento deve ser executado **sem formalização por e-mail**
- Todo fluxo deve ser **rastreável** (registro no CRM / AdaptNuvem)