

Cancelamento de Domínio

Quando o cliente solicita o cancelamento do domínio (ou então cancelou outros serviços também, incluindo o domínio), precisamos informá-lo que **precisamos transferir o domínio para sua responsabilidade, pois ele é o titular do domínio**.

Essa é a REGRA!! Sempre insistir nesse procedimento com o cliente. Exceção, abaixo:

EXCEÇÃO: Caso o cliente informe que não tem interesse em utilizar esse domínio, deixe-o ciente de que a partir desse cancelamento, se ele não quiser a responsabilidade, não haverá ninguém gerenciando esse serviço para ele e, uma vez removido, não é possível "recuperá-lo", apenas realizando um novo registro conforme disponibilidade.

Nesse caso (cliente não tem interesse em gerenciar seu domínio por conta própria), é necessário incluir a seguinte informação nas dicas da ficha desse cliente: "Cliente não tem interesse no domínio".

Para cancelamento do serviço de domínio, siga as instruções abaixo:

1. Consultar com quem está a responsabilidade do Domínio, nas páginas da REGISTRO BR para domínios nacionais, e na Godaddy para domínios Internacionais - verificar se o ID **AAPIN3** está indicado como contatos.
2. Estando o Domínio sob a nossa responsabilidade, é preciso solicitar ao cliente o ID e senha dele da Registro BR ou da Godaddy para realizar a transferência de titularidade.
3. Estando com os dados em mãos, é preciso abrir um CHAMADO INTERNO pedindo ao TI que realize a transferência.
4. Cancelar o contrato de cobrança referente ao serviço de domínio;
5. Cancelar o boleto vencido, caso haja;
6. Movimentar a ficha para registro.
7. Abrir indicação de cancelamento em INDICAR e finalizá-la para fins de registro.
8. Enviar e-mail ao cliente formalizando o cancelamento, independentemente se o contato foi por chat.
9. Avisar ao responsável pela gestão de domínios (atualmente Diana) que o serviço foi cancelado, informando o domínio a ele.

Revision #1

Created 8 July 2025 12:25:21 by Admin

Updated 8 July 2025 12:39:24 by Admin