

# Solicitação de cancelamento envolvendo boletos

## CLIENTE POSSUI BOLETO ABERTO

O cancelamento será realizado de imediato e cliente deverá ser informado que consta o boleto do mês XX em aberto e caso não haja o pagamento, ficará em aberto no nosso sistema (boletos vencidos superior a 16 dias são devidos). Sempre analisar o período de vigência do boleto de modo a identificar se é devido ou não. Caso não seja devido e ele já tenha sido gerado no CP, devemos abrir tarefa no Bitrix pro financeiro.

---

## CLIENTE POSSUI BOLETO A VENCER

Colaborador cancela o boleto a vencer e informa o cliente que cancelamento foi realizado e que boleto deverá ser desconsiderado. Abrir tarefa no bitrix para o financeiro cancelar o boleto XX. Encaminhar na confirmação do cancelamento o informativo que o boleto XX foi cancelado e não deve ser pago pois não é devido.

---

## CLIENTE EFETUOU O PAGAMENTO DO BOLETO NO MÊS ATUAL

O cancelamento será confirmado no momento do atendimento, mas o colaborador deverá informar ao cliente que o acesso permanecerá até o mês posterior em virtude do pagamento, após toda confirmação com cliente, desejando manter o serviço ativo até finalizar o pagamento, deverá zerar o contrato, enviar confirmação de cancelamento por e-mail e agendar inativação do cadastro.

---

---

IMPORTANTE: Em todas as opções de (Solicitação de cancelamento envolvendo boletos) devemos abrir tarefa no bitrix pra cancelar o boleto no banco **somente se** o contrato **for inativo (cancelado por completo)**

---

Revision #5

Created 16 March 2023 12:18:57 by Admin

Updated 13 December 2023 17:39:46 by Admin