

# Como reembolsar ou não meu cliente

Menu > Vendas > **Solicitações de reembolso.**

As solicitações de reembolso na plataforma são tratadas de acordo com a **forma de pagamento** e o **formato do produto**.

Neste artigo, você vai entender como funciona a **tratativa de reembolso para produtos físicos e infoprodutos**.

Para isso, acesse a sua conta na plataforma Monetizze e vá no **menu Vendas > Solicitações de Reembolso** ou **clique sobre a caixa Reembolsos Pendentes no menu Painel**.

image.png and or type unknown

Logo, você será redirecionado às informações de todas as solicitações de reembolso.

Ao identificar uma transação com o status de solicitação pendente, significa que você precisa se posicionar quanto ao pedido do cliente. Todas as ações que você realiza referente a solicitação do reembolso, seja aceitando ou rejeitando, são enviadas ao cliente.

## Produto Físico

- **Autorizando o reembolso:** se for um produto físico adquirido por cartão de crédito e você optar por autorizar o reembolso, você deve clicar em **Aceitar**.

image.png and or type unknown

Em seguida, será exibido uma tela com as informações da venda.

image.png and or type unknown

Se você não quiser solicitar a devolução do produto, **basta** marcar a opção **Não solicitar devolução do produto** e, em seguida, clicar em **Enviar**, para que a solicitação seja redirecionada à adquirente e o reembolso ser efetuado.

Caso o produto tenha sido adquirido por boleto, antes de clicar em **Enviar**, será necessário que você insira os dados bancários do cliente. Caso não os possua, o ideal é que você oriente o cliente

a entrar em contato com a Monetizze para que ele mesmo envie os dados bancários onde receberá o reembolso.

Em seguida, a solicitação de reembolso será direcionada para o nosso setor financeiro para realizar a TED (Transferência eletrônica disponível) de reembolso. Esse procedimento leva até 3 dias úteis para ser efetivado.

Mas, se desejar que o cliente devolva o produto antes de realizar o reembolso, você deve marcar a opção **Solicitar devolução do produto**, podendo utilizar o campo em branco para deixar uma mensagem ao cliente e enviar a ele até três arquivos.

Como a devolução do produto é de responsabilidade do produtor, você pode aproveitar deste campo para enviar ao cliente o código de rastreio reverso e solicitar que ele realize o envio do produto e informe pela plataforma que a devolução foi efetuada.

Em seguida, esta transação passa a ficar com status de **Solicitação em Aguardo**, onde é necessário que o cliente se posicione.

 and or type unknown

Para saber quando o cliente postou o produto, basta voltar na tela de solicitações e clicar sobre a opção “Acompanhar”.

 and or type unknown

- **Reembolso não autorizado:** ao não concordar em ceder o reembolso ao cliente, você deverá clicar em **Reverter**.

 and or type unknown

Em seguida, será aberta uma tela onde você deve informar ao cliente o motivo ao qual o reembolso não será autorizado.

 and or type unknown

Feito isso, será encaminhado ao cliente um e-mail informando que o reembolso não foi autorizado, junto ao motivo.

O cliente receberá a justificativa e terá duas opções:

1. Concordar com o vendedor: onde ele aceita o motivo ao qual o reembolso não foi autorizado e o processo é finalizado.
2. Não concordo com o vendedor: quando o cliente discorda do motivo por não ser reembolsado e automaticamente a Monetizze passa a intermediar tal solicitação. A partir disso, caberá à nossa equipe de atendimento avaliar e decidir se a compra será ou não reembolsada.

# Produto Digital

- **Autorizando o reembolso:** se for um infoproduto adquirido por cartão de crédito e você optar por autorizar o reembolso, basta clicar em **Aceitar**.

image.png and or type unknown

Em seguida, será exibido uma tela com as informações da venda. Porém, neste caso, não há a devolução do produto. Basta clicar sobre a opção **Enviar** para que a solicitação seja encaminhada à adquirente e o reembolso ser realizado.

Caso o produto tenha sido adquirido por boleto, ao clicar em **Enviar**, a solicitação de reembolso será direcionada para o nosso setor financeiro para realizar a TED (Transferência eletrônica disponível) de reembolso. Esse procedimento leva até 3 dias úteis para ser efetivado.

image.png and or type unknown

- **Reembolso não autorizado:** ao não concordar em ceder o reembolso ao cliente, você deverá clicar em **Reverter**.

image.png and or type unknown

Em seguida, será aberta uma tela e, da mesma forma, você deverá informar ao cliente o motivo ao qual o reembolso não será autorizado.

Ressaltamos que o reembolso ser processado na plataforma não significa que o valor irá retornar ao cartão do cliente imediatamente, mas sim que a Monetizze devolveu o valor para a operadora responsável pelo cartão do cliente.

---

Revision #5

Created 15 December 2023 17:12:10 by Bruna Lima

Updated 20 March 2024 18:19:57 by Euler