

Processo de reembolso

Monetizze

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

Sempre que houver uma nova solicitação de reembolso, você será notificado pela plataforma através da aba "**Reembolsos pendentes**" no painel, que fica no menu Principal, além de receber essa notificação também por e-mail.

image.png and or type unknown

É de extrema importância que você esteja sempre acompanhando e atualizando as solicitações de reembolso pendentes, pois caso o reembolso que foi aberto pelo cliente não seja tratado (acatado ou revertido), poderá ser acatado automaticamente pela plataforma Monetizze. O prazo para isto ocorrer é de 10 dias corridos.

Ao clicar na aba "Reembolsos Pendentes" ou acessar o **Menu Vendas > Solicitações de Reembolso**, você encontrará um novo layout no painel de **Solicitações**. Agora, as solicitações são exibidas em colunas separadas por **status**. São elas: "**Solicitações Pendentes**", "**Solicitações Revertidas**", "**Solicitações em Aguardo**", "**Reembolsos Concedidos**" e "**Todos**".

A forma de pagamento pela qual o cliente efetuou a compra, aparecerá representada por um ícone de boleto ou cartão de crédito, logo abaixo do valor da compra.

image.png and or type unknown

Caso você decida **acatar** um reembolso, deverá clicar no botão "**Aceitar**". Após essa ação, surgirá um novo painel em sua tela, onde a informação exibida varia de acordo com o tipo de produto daquela compra.

Em ambos, haverá uma campo para enviar mensagem (essa mensagem será enviada ao cliente) e para inserir até 3 arquivos em anexo, caso você queira. A diferença é que no caso de produtos físicos, você pode solicitar a devolução do produto e o campo de mensagem pode ser usado para enviar as instruções de devolução do produto ao cliente.

O painel será exibido assim para **Produto Digital**:

image.png
image not found or type unknown

E exibido assim para **Produto Físico**:

image.png
image not found or type unknown

Quando for um reembolso para **produto digital** e a compra foi efetuada através do **cartão de crédito**, ao clicar no botão “**Enviar**”, a solicitação de reembolso será direcionada para a adquirente e o reembolso realizado.

Caso seja um reembolso de **produto físico** e a compra também foi efetuada via **cartão de crédito**, quando selecionar a opção “**Não solicitar devolução do produto**” e clicar no botão “**Enviar**”, a solicitação de reembolso será direcionada para a adquirente e o reembolso realizado.

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. Cada operadora tem seu próprio prazo para estornar a compra no saldo do cartão, sendo necessário que o cliente entre em contato com a mesma para mais informações do prazo que o valor voltará estornado na fatura.

Se for um reembolso para “**Produto digital**” ou “**Produto Físico**” (e você não solicitou ao cliente a devolução do produto) e a compra foi efetuada via boleto, ao clicar no botão “**Enviar**”, a solicitação de reembolso será direcionada para o nosso setor financeiro realizar a TED de reembolso. Esse procedimento leva até **3 dias úteis** para ocorrer.

Caso seja “**Produto Físico**” e você optar por “**Solicitar devolução do produto**”: você poderá adicionar o código de logística reversa, pois a devolução do produto é de responsabilidade do produtor.

Ao clicar em “**Enviar**”, a solicitação de reembolso é enviada para o consumidor, solicitando que ele realize o envio do produto e após enviar, informe pela plataforma que a devolução do produto foi efetuada.

image.png
image not found or type unknown

Isto irá aparecer para o cliente assim:

image.png
image not found or type unknown

Para saber quando o cliente postou o produto, clique em “**Acompanhar**”

image.png
image not found or type unknown

Neste momento você terá que confirmar se realmente recebeu o produto ou não.

Se o produto já tiver sido recebido por você, clique em **“Recebi o produto. Está tudo ok”**

Ao selecionar essa opção e clicar no botão **“Concluir”**, será gerada uma mensagem de sucesso. Após esta ação, a solicitação de reembolso será direcionada para a adquirente e o reembolso realizado automaticamente, caso a compra tenha sido efetuada no cartão de crédito, ou será encaminhada para o setor financeiro da Monetizze realizar o reembolso, caso a compra tenha sido efetuada no boleto;

image.png

Mas caso não tiver recebido o produto e o cliente tiver sinalizado isto na plataforma, você deverá nos informar, clicando na opção **“Tive um problema. Solicitar intermediação”**

Clique no botão **“Prosseguir”** para ser direcionado à uma tela onde deverá nos explicar melhor o que ocorreu. Feito isso, clique no botão **“Concluir”**.

A partir deste momento a solicitação será enviada para a equipe de **Atendimento Monetizze** intermediar.

image.png

Todos esses fluxos acima são referentes a quando você **acatar o reembolso**.

Entenda agora o que fazer caso discordar do pedido de reembolso:

Ao não concordar em **ceder o reembolso ao cliente**, na tela de solicitações, você deverá clicar em **“Reverter”**

image.png

Feito isto, surgirá em sua tela um painel no qual você deverá justificar ao cliente o **porquê** do reembolso não ter sido aceito.

image.png

Se o cliente discordar do seu motivo apresentando, ele poderá solicitar intermediação da Monetizze no caso. A partir deste momento caberá a nossa equipe de atendimento avaliar e decidir se a compra será reembolsada ou não, e se ele aceitar a justificativa enviada, a solicitação de reembolso será cancelada por ele.

Caso a compra for reembolsada, você será avisado por e-mail da compra estornada.

Esse é o nosso novo processo, havendo dúvidas entre em contato com a nossa equipe através do **suporte@monetizze.com.br**

Revision #5

Created 15 December 2023 17:34:04 by Bruna Lima

Updated 20 March 2024 18:15:28 by Euler