

Status da solicitação de reembolso

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

Neste artigo você vai entender cada status do processo de reembolso e os detalhes das solicitações.

Ao acessar o menu **Vendas > Solicitações de Reembolso** ou clicar sobre a caixa **Reembolsos Pendentes** no menu **Painel**, você será redirecionado às informações de todas as solicitações de reembolso.

 image.png or type unknown

Em seguida, você terá na tela a opção **Filtrar**, onde poderá pesquisar por uma solicitação específica, podendo buscar através da transação, dados do cliente, nome do produto ou tipo de pagamento.

 image.png or type unknown

Além desta, há a opção **Solicitações** onde você pode buscar pelas solicitações de forma geral.

 image.png or type unknown

Tipos de Status da solicitação de reembolso

Elas serão exibidas por coluna de acordo com o status do processo em que ela se encontra, sendo eles:

- **Solicitações pendentes:** o cliente solicitou o reembolso e agora é necessário que você analise a solicitação dentro do prazo de 7 dias corridos. Caso não haja nenhuma interação dentro deste prazo em caso de produtos digitais, o sistema realiza o reembolso do cliente automaticamente seguindo o CDC (Código de Defesa do Consumidor). Em caso de produtos físicos, quando ocorre a solicitação, o nosso time de atendimento entra em contato com você, produtor, para identificar se o produto já foi entregue ou se está a caminho da residência do cliente. Enquanto isso, a solicitação fica em aberto até que seja

dado o retorno para aprovarmos ou cancelarmos o reembolso.

- **Solicitações Revertidas:** quando o cliente desiste OU CANCELA do reembolso e permanece com a compra.
- **Solicitações em Aguardo:** aguardando um retorno do cliente.
- **Reembolsos concedidos:** quando o reembolso já foi autorizado para a devolução do valor ao cliente.
- **Todos:** todos os reembolsos, os que já foram realizados ou mesmo que estão pendentes.

Assim, fica mais fácil distinguir em qual determinada etapa a transação está no processo do reembolso.

Informações de quem solicitou o reembolso

Em cada solicitação, haverá detalhes das informações que identificam quem e quando foi solicitado aquele reembolso.

image.png
Image not found or type unknown

Sendo eles:

- **Solicitação:** a data ao qual foi feito o pedido de reembolso.
- **Motivo:** a descrição do motivo do cliente solicitar o reembolso.
- **Valor:** o valor referente ao reembolso, junto ao símbolo que representa a forma de pagamento.
- **Produto:** nome do produto, junto ao formato do produto (digital ou físico).
- **Comprador:** nome de quem realizou a compra.
- **Transação:** número da transação.

Ainda nesta aba, há alguns botões que enviam comandos referentes à solicitação de reembolso, sendo eles:

- **Aceitar:** autorizar que o reembolso seja efetuado.
- **Reverter:** cancelar a solicitação de reembolso para conversar com o cliente e tentar reverter a situação.
- **Acompanhar:** acompanhar o andamento da devolução do produto feito pelo cliente.
- **Falar com o cliente:** entrar em contato com o cliente.