

# Minhas Compras

Compras através da Monetizze, suporte, dúvidas sobre a compra, Contato com o vendedor, área de compras da Monetizze, problemas com a compra/produto

- [É seguro comprar através da Monetizze?](#)
- [Suporte](#)
- [Pagou e ainda não recebeu a confirmação de pagamento](#)
- [O produto não está de acordo com o que foi proposto](#)
- [Informações sobre a compra](#)
- [Compra desconhecida em nome da Monetizze](#)
- [Alterar senha de acesso da área Minhas Compras](#)
- [Contato com o vendedor para informações sobre o produto](#)
- [Dúvidas sobre compras realizadas na Monetizze](#)
- [Como saber qual o formato do produto que comprei](#)
- [Pagamento via pix](#)

# É seguro comprar através da Monetizze?

A Monetizze fornece uma solução segura para processamento de pagamentos online e atua como intermediadora de pagamentos.

## Como funciona a intermediação de pagamentos

Ao adquirir um produto e fornecer seus dados de pagamento, a Monetizze atua como intermediária na transação. Sua função é assegurar a segurança dessas informações, recebendo o valor pago e repassando ao vendedor. Essa intermediação é crucial para garantir transparência e segurança em todo o processo de compra.

## Segurança na hora da Compra

Estamos ao seu lado em todo o processo de compra!

### Durante a Compra:

- **Confiabilidade e Criptografia:** Utilizamos tecnologias avançadas para garantir a segurança dos seus dados.
- **Ambiente de Alta Proteção:** Nossa plataforma oferece um ambiente seguro para todas as transações.
- **Múltiplas Formas de Pagamento:** Disponibilizamos ao vendedor diferentes métodos de pagamento para facilitar a sua compra.

### Após a Compra:

- **Garantia de 7 Dias de Arrependimento:** Conforme o Código de Defesa do Consumidor, você tem 7 dias para se arrepender da compra.
- **Suporte Ágil:** Estamos prontos para ajudar em qualquer dúvida ou problema que você possa ter com o processo de pagamento.

- **Dados do Vendedor:** Você terá acesso às informações do vendedor para eventuais contatos ou questões.

Quando você adquire um produto, o vendedor **direciona você para a página de pagamento segura da Monetizze**. Seus dados são mantidos em sigilo, não compartilhados com o vendedor. Após a confirmação do pagamento, a Monetizze repassa os valores para o vendedor, que é responsável do envio do produto físico ou fornece os dados imediatamente para produtos digitais.

## Área Minhas Compras

Após a compra, você terá acesso a sua "[Área Minhas Compras](#)". Lá, encontrará detalhes sobre sua compra, método de pagamento, dados do vendedor e, no caso de produtos digitais, acesso ao conteúdo diretamente pela plataforma. Assim como acesso aos dados e processos de garantia e reembolso.

## Central de Ajuda

Explore nossa Central de Ajuda, repleta de conteúdos rápidos e fáceis para entender sobre pagamento, reembolso, entregas e muito mais, tudo sobre a sua compra online. Estamos aqui para garantir que todas as suas dúvidas sejam esclarecidas. Se surgir qualquer problema durante o contato com o vendedor ou com o pagamento, nosso time de atendimento está à disposição pelo e-mail [suporte@monetizze.com.br](mailto:suporte@monetizze.com.br).

# Suporte

A Monetizze fornece uma solução para processamento de pagamentos online, todas as informações sobre o produto e realização da venda é de responsabilidade do vendedor/produtor. Em caso de dúvidas sobre a compra ou produto, **entre em contato com o vendedor/produtor.**

Se você se encontra em um ponto onde **precisa de suporte**, seja para entender o conteúdo adquirido, resolver problemas na entrega, ou lidar com questões relacionadas a erros no produto, estamos aqui para te ajudar.

## Suporte em relação ao conteúdo ou utilização do produto

Se você tem dúvidas sobre como utilizar o que comprou ou precisa de informações sobre o conteúdo, a entrega, ou até mesmo encontrou algum erro, a primeira etapa é entrar em contato diretamente com o vendedor. Eles são a melhor fonte para orientações específicas sobre o produto que você adquiriu.

### Site ou canal em que realizou a compra

- Os dados de contato do vendedor ficam disponíveis no site ou canal em que realizou a compra.

### Via E-mail de Compra Aprovada

- Acesse o e-mail de compra aprovada.
- O e-mail de contato para falar com o vendedor estará disponível.

### Através da Área Minhas Compras

- [Faça login](#) com os dados enviados no e-mail de compra aprovada.
- Veja o contato em "Falar com o vendedor ..."

## Em casos de problemas com o pagamento, falta de resposta do

# Vendedor ou erros no Checkout da compra

Se o seu problema envolve questões como problemas com o pagamento, falta de resposta do vendedor após uma solicitação ou erros no processo de checkout, a equipe de suporte da Monetizze está pronta para ajudar. Eles são especializados em lidar com questões relacionadas à plataforma.

**Acione o canal oficial de suporte através do e-mail: [suporte@monetizze.com.br](mailto:suporte@monetizze.com.br)**

# Pagou e ainda não recebeu a confirmação de pagamento

A Monetizze fornece uma solução para processamento de pagamentos online, todas as informações sobre o produto e realização da venda é de responsabilidade do vendedor/produtor. Em caso de dúvidas sobre a compra ou produto, **entre em contato com o vendedor/produtor.**

## Não recebeu nenhuma informação sobre a confirmação da compra

Toda a comunicação sobre a sua compra é realizada por e-mail, garanta o preenchimento correto do seu e-mail do ato da compra. Em caso de preenchimento incorreto você não receberá informações sobre sua compra.

Caso não receba nenhum e-mail sobre a sua compra, acione imediatamente o vendedor ou entre em contato com o suporte da Monetizze pelo e-mail [suporte@monetizze.com.br](mailto:suporte@monetizze.com.br)

## Realizou o pagamento e está recebendo e-mail de cobrança

## Pagou o boleto e está recebendo cobrança

Se o pagamento foi feito por boleto, é normal que haja um período de processamento. Recomendamos que aguarde até **3 dias úteis** após o pagamento. Se, após esse prazo, **você ainda receber notificações de pagamento pendente**, entre em contato pelo e-mail [suporte@monetizze.com.br](mailto:suporte@monetizze.com.br)

# Pagou via Pix e está recebendo cobrança

Para pagamentos realizados via Pix, sugerimos **aguardar 24 horas**. Além disso, verifique se o funcionamento do seu banco está normal. **Algumas instabilidades podem atrasar a confirmação do pagamento**. Se, após esse período, a situação persistir, entre em contato pelo e-mail [suporte@monetizze.com.br](mailto:suporte@monetizze.com.br)

# Pagou via cartão de crédito e a compra não foi confirmada

No caso de pagamento com cartão, é recomendável entrar em contato diretamente com o banco emissor do cartão. Pode haver algum bloqueio ou restrição que está impedindo a confirmação do pagamento. Verifique essa possibilidade e, se necessário, entre em contato pelo e-mail [suporte@monetizze.com.br](mailto:suporte@monetizze.com.br)

Nossa equipe de suporte estará pronta para analisar sua situação e auxiliá-lo da melhor maneira possível.

# O produto não está de acordo com o que foi proposto

A Monetizze fornece uma solução para processamento de pagamentos online, todas as informações sobre o produto e realização da venda é de responsabilidade do vendedor/produtor. Em caso de dúvidas sobre a compra ou produto, **entre em contato com o vendedor/produtor.**

Se você adquiriu um produto que não atendeu às suas expectativas **com base no que foi prometido na página de vendas**, estamos aqui para ajudar.

Antes de tudo, confira as informações na página de vendas do produto. **Certifique-se de que o que você recebeu realmente não condiz com o que foi prometido.**

## Caso o produto esteja dentro da garantia, siga o passo a passo para reembolso

1. Acesse a área [Minhas Compras](#) e faça login em sua conta.

Os dados de acesso foram encaminhados ao e-mail cadastrado no ato da compra.

2. No menu Produtos e Assinaturas, você encontrará todas as suas compras. Identifique o produto que deseja solicitar o reembolso e clique no botão + para visualizar os detalhes.

 image.png

3. Na aba lateral direita, role a página até o fim e clique em **Ainda preciso de ajuda.**

 image.png

4. Em seguida, clique na opção Solicitar reembolso e selecione o **motivo da sua solicitação.**

image.png and or type unknown

**5.** Verifique as informações da compra ao qual está solicitando o reembolso e caso queira continuar com a ação **clique em Prosseguir**.

**6.** Informe em **detalhes** o motivo da sua solicitação de reembolso, podendo adicionar até 3 arquivos em anexo, como provas e contestações. Após preencher, **clique em Enviar**.

Em seguida, será exibido uma mensagem confirmando que a sua solicitação foi enviada com sucesso e que ela será analisada em até **10 (dez) dias**.

Basta aguardar este prazo para que o vendedor faça a análise da sua solicitação e se posicione.

É de responsabilidade do vendedor autorizar ou não, formalmente, para que a Monetizze prossiga ou não com o reembolso. Após o período de 10 dias se o vendedor não responder a solicitação, a mesma é encaminhada para a Monetizze realizar o processamento do reembolso.

## Se o Produto estiver fora da garantia

- Se estiver fora do período de garantia, entre em contato com nossa equipe de suporte através do e-mail: [suporte@monetizze.com.br](mailto:suporte@monetizze.com.br).
- Envie o motivo da sua solicitação, e nossa equipe avaliará seu caso.

Lembre-se de verificar cuidadosamente a página de vendas antes de realizar a compra. Este passo simples pode ajudar a evitar possíveis inconvenientes e garantir uma experiência positiva de compra online.

# Informações sobre a compra

A Monetizze fornece uma solução para processamento de pagamentos online, todas as informações sobre o produto e realização da venda é de responsabilidade do vendedor/produtor. Em caso de dúvidas sobre a compra ou produto, **entre em contato com o vendedor/produtor.**

As compras em que o pagamento é processado pela Monetizze ficam disponíveis na área “[Minhas compras](#)” e lá você consegue visualizar as informações de todos os produtos que comprou.

## Para acessar a área Minhas Compras

1. Ao realizar a compra, você **recebe um e-mail com as informações de login** e senha para primeiro acesso.
2. Então, acesse o link: <https://minhascompras.monetizze.com.br/login>.

nd or type unknown

3. Após fazer o login no link acima, você será direcionado a página principal do “Minhas compras”.
4. Pronto! Você já tem acesso a todas as informações dos produtos comprados.

Caso tenha dúvidas sobre alguma compra ou informação, entre em contato pelo email [suporte@monetizze.com.br](mailto:suporte@monetizze.com.br)

# Compra desconhecida em nome da Monetizze

A Monetizze fornece uma **solução de pagamentos online**, garantindo o pagamento seguro de diversos produtos, tanto digitais quanto físicos. Ou seja, se o nome Monetizze consta em sua fatura, **isso significa que intermediamos a transação de uma compra feita por você**. Verifique seu e-mail, incluindo spam, para verificar se não houve uma compra intermediada pela Monetizze. Em caso de dúvidas sobre o produto, entre diretamente em contato com o vendedor/produtor responsável pela sua compra. Para caso de boletos gerados e que não reconhece a compra, basta desconsiderá-lo.

## Caso não reconheça uma compra em nome da Monetizze

### 1. Abra uma Solicitação:

Envie um email para [suporte@monetizze.com.br](mailto:suporte@monetizze.com.br) e **forneça as seguintes informações** para localizar a compra em nosso sistema:

**Nome completo do titular do cartão de crédito ou boleto com os 6 primeiros e 4 últimos dígitos do cartão de crédito;**

**Cópia nítida da fatura completa, destacando a compra Monetizze com data e dados do titular da fatura ou boleto.**

Em caso de **produto físico**, inclua uma cópia da fatura do cartão de crédito com os dados de endereço.

### 2. Análise e Reembolso:

Uma análise minuciosa será conduzida e, caso se constate que a compra é ilegítima, o reembolso do valor será realizado.

### 3. Como ter acesso aos dados da pessoa que utilizou meu cartão indevidamente:

Realize um Boletim de Ocorrência (B.O.), reportando o crime de Fraude.

Envie o Boletim de Ocorrência para o e-mail do atendimento em andamento.

Isso nos permitirá fornecer as demais informações necessárias.

# **Por que é necessário um Boletim de Ocorrência para ter acesso aos dados do comprador?**

Em todas as compras, mantemos sigilo sobre os dados dos clientes, incluindo CPF, nome completo ou e-mail. O Boletim de Ocorrência é essencial para quebrar esse sigilo, garantindo a segurança de todas as partes envolvidas.

# Alterar senha de acesso da área Minhas Compras

Você precisa cadastrar uma senha forte. Para isso, ela precisa conter no mínimo **8 caracteres**, entre **letras maiúsculas e minúsculas, números e símbolos**.

Existem duas formas de alterar sua senha de acesso a área Minhas Compras...

## Se você deseja alterar a sua senha e está com acesso à sua conta

1. Acesse a sua conta na área [Minhas Compras](#)
2. No menu lateral direito, clique na aba Meu perfil.

nd or type unknown

3. Em seguida, clique em Alterar minha senha.!

nd or type unknown

4. Depois, insira a nova senha e clique em **Alterar minha senha**.

nd or type unknown

**Agora, se você está com dificuldade em fazer login na sua conta e precisa**

# alterar a senha para conseguir acessá-la:

1. Acesse o link: [minhascompras.monetizze.com.br](https://minhascompras.monetizze.com.br).
2. Depois de acessar, você encontra o botão "**Não sei minha senha**", conforme a imagem abaixo.

image.png  
image or type unknown

3. Ao clicar nesse botão, é só seguir as orientações para alterar a senha e **pronto!**

# Contato com o vendedor para informações sobre o produto

A Monetizze fornece uma solução para processamento de pagamentos online, todas as informações sobre o produto e realização da venda é de responsabilidade do vendedor/produtor. Em caso de dúvidas sobre a compra ou produto, **entre em contato com o vendedor/produtor.**

## Como entrar em contato com o vendedor

### Site ou canal em que realizou a compra

- Os dados de contato do vendedor ficam disponíveis no site ou canal em que realizou a compra.

### Via E-mail de Compra Aprovada

- Acesse o e-mail de compra aprovada.
- O e-mail de contato para falar com o vendedor estará disponível.

### Através da Área Minhas Compras

- [Faça login](#) com os dados enviados no e-mail de compra aprovada.
- Veja o contato em "Falar com o vendedor ..."

image.png and or type unknown

Caso não tenha retorno do vendedor em até dois dias, acione o canal oficial de suporte da Monetizze por e-mail [suporte@monetizze.com.br](mailto:suporte@monetizze.com.br).

# Dúvidas sobre compras realizadas na Monetizze

A Monetizze fornece uma solução para processamento de pagamentos online, todas as informações sobre o produto e realização da venda é de responsabilidade do vendedor/produtor. Em caso de dúvidas sobre a compra ou produto, **entre em contato com o vendedor/produtor.**

## A Monetizze não realiza venda de produtos, por isso, em caso de dúvidas, entre em contato com o vendedor

### Site ou canal em que realizou a compra

- Os dados de contato do vendedor ficam disponíveis no site ou canal em que realizou a compra.

### Via E-mail de Compra Aprovada

- Acesse o e-mail de compra aprovada.
- O e-mail de contato para falar com o vendedor estará disponível.

### Através da Área Minhas Compras

1. Acesse a sua área **Minhas Compras**
2. Clique sobre o produto desejado e você terá acesso aos detalhes.
3. No campo “Dados do vendedor” você encontra as informações de contato do vendedor.
4. Pronto! É só entrar em contato para tirar suas dúvidas.

Caso não tenha retorno do vendedor em até dois dias ou tenha dúvidas adicionais, acione o canal oficial de suporte da Monetizze por e-mail [suporte@monetizze.com.br](mailto:suporte@monetizze.com.br).

# Como saber qual o formato do produto que comprei

Quando você fez a **compra do seu produto**, todas as informações referentes a ele ser um produto físico ou digital consta na **página de vendas (site) onde ele está sendo anunciado**.

A Monetizze fornece uma solução para processamento de pagamentos online, todas as informações sobre o produto e realização da venda é de responsabilidade do vendedor/produtor. **Em caso de dúvidas sobre a compra ou produto, entre em contato com o vendedor/produtor.**

## Se você ainda tem dúvidas sobre o produto comprado

- **Produtos físicos**

Produtos desse tipo são aqueles que vão chegar na sua casa através da entrega via correios ou transportadora. Quando o produto é enviado para entrega, você recebe um e-mail com código de rastreamento e outras informações em seu e-mail cadastrado no momento da compra.

- **Produtos digitais**

Assim que a compra é finalizada você já recebe o acesso ao produto por e-mail. Por isso, é importante que no momento da compra você informe o e-mail corretamente para que o conteúdo comprado chegue a sua caixa sem nenhum problema.

O produto digital pode ser disponibilizado em arquivo enviado em anexo ao e-mail de compra aprovada. Caso seja um produto digital referente à um curso online você receberá os dados de acesso e orientação para acessar o ambiente em que o curso estará disponível.

Caso tenhas dúvidas, entre em contato com o vendedor do produto ou se preferir, envie um e-mail para o suporte da Monetizze: [suporte@monetizze.com.br](mailto:suporte@monetizze.com.br)

# Pagamento via pix

A Monetizze fornece uma solução para processamento de pagamentos online, todas as informações sobre o produto e realização da venda é de responsabilidade do vendedor/produtor. Em caso de dúvidas sobre a compra ou produto, **entre em contato com o vendedor/produtor.**

## Como realizar o pagamento via pix?

**Após escolher o produto, verifique se, nas formas de pagamento, consta a opção PIX.**

- 1.** Caso tenha, selecione a opção de pagamento via PIX. Ao confirmar a solicitação, você será direcionado para a página em que é realizado o pagamento.
- 2.** Nessa página, serão gerados dois códigos:
  - QR Code** que deve ser escaneado em seu **internet banking** para pagamento
  - Código Pix** onde você usará a opção "Copiar código pix" e realizará o pagamento em seu internet banking.
- 3.** Feito o pagamento, você receberá será redirecionado para a página de obrigado do produto e receberá o e-mail confirmando que o pagamento foi realizado com sucesso.

Mas, fique atento! O pagamento **via PIX** deve ser feito dentro do **prazo de 5 minutos** para que a confirmação seja feita automaticamente pela Monetizze.

Se tiver dúvidas ou dificuldades com o pagamento, entre em contato com nossa equipe de suporte pelo e-mail [suporte@monetizze.com.br](mailto:suporte@monetizze.com.br)