

# 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 and or type unknown

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

 image.png and or type unknown

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

**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.