

# Rastreo e entrega do produto

Orientações de rastreo, problemas na entrega

- [Rastrear compras / pedidos](#)
- [Problemas na entrega do produto](#)

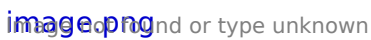
# Rastrear compras / pedidos

Lembre-se de que a responsabilidade pela entrega é **exclusiva do vendedor/produtor**. Em caso de dúvidas ou problemas relacionados à entrega, **entre em contato diretamente com o vendedor/produtor responsável pela sua compra.**

A Monetizze disponibiliza um espaço para você consultar o rastreo dos produtos de maneira rápida e fácil.

## Passo a passo para rastrear o seu pedido

1. Acesse a área "[Minhas Compras](#)"
2. Em seguida, na página de login, você verá o espaço "Código de rastreo". (conforme a imagem abaixo):

image.png

3. Digite o código de rastreo enviado ao seu e-mail, no espaço destacado e clique no ícone de busca .
4. Pronto! Depois de seguir esses passos, você irá conseguir visualizar as informações que deseja sobre o produto pesquisado.

O rastreo do produto é dependente da inserção e atualização do código de rastreo **fornecidos pelo vendedor / produtor**. E o acompanhamento do rastreo fica disponível após o envio do pedido para a transportadora.

# Problemas na entrega do produto

Lembre-se de que a responsabilidade pela entrega é **exclusiva do vendedor/produzidor**. Em caso de dúvidas ou problemas relacionados à entrega, **entre em contato diretamente com o vendedor/produzidor responsável pela sua compra.**

Se você está enfrentando contratempos na entrega do seu produto, seja devido a **rastreamento inválido, retorno ao remetente, ou qualquer outra situação relacionadas ao envio e recebimento do produto**, siga as orientações abaixo.

Caso o rastreamento no **Correios** exiba a mensagem "**Objeto não consta na base de dados dos correios**", saiba que isso geralmente indica que o vendedor **gerou o rastreio, mas ainda não postou o produto**. Caso se depare com essa situação, basta aguardar. Ou se preferir, entre em contato com o vendedor para obter mais informações sobre o status da sua entrega.

## Produto Retornado ao Remetente

Se o produto retornou ao remetente, não se preocupe. Basta entrar em contato com o vendedor para discutir as opções disponíveis, como reenvio ou reembolso. A ideia é encontrar a melhor solução para você.

## Consta que o produto foi "Entregue" pela Transportadora, mas você não recebeu o produto

Se o rastreamento indica que o produto foi "entregue", mas você não o recebeu, comece verificando com vizinhos ou pessoas que moram com você. Caso não tenha sido entregue a nenhum deles, é hora de contatar **diretamente a transportadora ou com o vendedor** para esclarecer a situação.

# Outras Situações Relacionadas à Entrega

Para quaisquer outros problemas relacionados ao envio, entrega ou se o produto recebido não corresponder à sua compra, a melhor abordagem é entrar em contato diretamente com o vendedor. E se, por algum motivo, você não conseguir contato com o vendedor, não hesite em acionar o **nosso canal oficial de suporte através do e-mail: [suporte@monetizze.com.br](mailto:suporte@monetizze.com.br)**.