

Reembolso e cancelamento da compra

Como solicitar, acompanhar, prazos, e cancelar pedido de reembolso, devolução, cancelamento de assinatura

- [Solicitação de reembolso](#)
- [Acompanhe sua solicitação de reembolso](#)
- [Prazo para receber o reembolso](#)
- [Cancelar pedido de reembolso](#)
- [Devolução de produtos físicos](#)
- [Cancelamento de assinaturas](#)
- [Cancelar Assinatura: Há Reembolso?](#)

Solicitação de reembolso

Cada vendedor/produtor possui suas **políticas de reembolso e cancelamento**, que estão descritas na página de vendas (site) do produto. Por isso, **é importante consultar essas condições antes de efetuar a compra**, ou neste caso, antes de solicitar o reembolso. **A solicitação de reembolso só pode ser efetuada se estiver no prazo de garantia estipulado pelo vendedor.**

A solicitação de reembolso pode variar de acordo com a forma de pagamento. Por isso, confira o processo de reembolso de acordo com a forma de pagamento utilizada no ato da compra.

Como solicitar o reembolso de uma compra realizada por cartão de crédito ou pix?

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

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.

Como solicitar o reembolso de uma compra realizada por boleto bancário?

Se o pagamento da sua compra foi realizado através do boleto bancário, confira o passo a passo abaixo para solicitar o reembolso:

1. Siga os passos de 1 a 5 citados acima.
2. Em seguida, **preencha os dados referente à conta bancária** em que irá receber o valor a ser reembolsado, caso seja autorizado pelo vendedor.

Os dados solicitados, são:

Entidade: selecione se a conta bancária é de 'Pessoa Física ou Jurídica';

Nome completo do titular: informe o nome completo do titular da conta;

CPF/CNPJ do titular: informe o CPF ou CNPJ do titular da conta.

O nome completo e CPF/CNPJ devem ser da mesma titularidade, ou seja, devem pertencer a mesma pessoa. Caso haja divergência, o reembolso não será efetuado.

Antes de prosseguir para a próxima etapa, **verifique se as informações estão corretas e clique em Prosseguir**.

image.png

3. Depois, preencha os dados bancários:

- **Nome do banco:** clique na seta para exibir ou digite as primeiras letras do nome da instituição para exibir as opções dos bancos. Após localizá-lo, selecione o mesmo;
- **Tipo de conta:** selecione o tipo da conta, se é poupança ou corrente;
- **Agência e Dígito:** informe o número da agência e o dígito, caso possua;
- **Conta e Dígito:** informe o número e dígito da conta bancária;

Caso a conta poupança esteja vinculada a conta-corrente, o valor do reembolso será devolvido automaticamente para a conta-corrente. Além disso, não é permitido o cadastro de conta salário.

image.png
Image not found or type unknown

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

Antes de prosseguir para a próxima etapa, verifique se as informações estão corretas e clique em **Prosseguir**.

5. Confira com atenção se os dados da conta cadastrada estão corretos e caso esteja, confirme clicando em SIM, ou clique em NÃO para corrigir os dados.

image.png
Image not found or type unknown

6. O próximo passo é referente ao Termo de responsabilidade e Política de compartilhamento de dados. **Leia atentamente** e marque a caixa afirmando que leu e concordando com os **termos e políticas**.

Feito isso, clique em Prosseguir.

image.png
Image not found or type unknown

Será exibido uma mensagem confirmando que sua solicitação foi enviada com sucesso e que será analisada em até **10 (dez) dias**.

Basta aguardar este prazo de até 10 dias para que o vendedor analise a sua solicitação e se posicione.

Se o seu produto é uma assinatura/recorrência, não se esqueça de efetuar o cancelamento para que não sejam realizadas novas cobranças.

Acompanhe sua solicitação de reembolso

Cada vendedor/produtor possui suas **políticas de reembolso e cancelamento**, que estarão descritas na página de vendas (site) do produto. Por isso, é **importante consultar essas condições antes de efetuar a compra**, ou neste caso, antes de solicitar o reembolso. **A solicitação de reembolso só pode ser efetuada se estiver no prazo de garantia estipulado pelo vendedor.**

Como acompanhar o andamento da sua solicitação de reembolso

1. Acesse a sua área "[Minhas Compras](#)" e insira seu e-mail e sua senha.
2. Identifique a compra que você solicitou o reembolso e clique sobre ela para visualizar os detalhes.
3. Clique em **Acompanhar** e você terá acesso às informações da sua solicitação.

image.png and or type unknown

Você acompanhará o andamento da sua solicitação e poderá responder às mensagens do vendedor, caso tenha.

Para assinaturas em que é solicitado o reembolso no prazo de garantia, a assinatura é cancelada somente **após o reembolso ser concedido**. Caso queira confirmar o cancelamento da assinatura antes de receber o reembolso, é necessário que você mesmo cancele a assinatura.

Como faço para devolver o produto?

Se no **status da sua solicitação** de reembolso estiver como "Recusada" e o vendedor informar que o seu pedido de reembolso não foi aceito, pois você precisa devolver o produto, primeiro você precisará realizar a devolução do produto e depois, informar o envio do item ao vendedor através do sistema.

Para respondê-lo, basta acessar o link enviado no e-mail de solicitação de devolução do produto ou acessar a sua área de compras.

Ao acessá-la, será necessário clicar para ver o detalhe da compra ao qual você solicitou o reembolso, em seguida clicar no botão '**Responder vendedor**' e enviar um formulário informando que o produto já foi devolvido, com o código de postagem.

Caso deseje, você também pode adicionar até 3 arquivos em anexo com o comprovante de postagem do(s) produto(s).

Depois de solicitar o reembolso, a Monetizze encaminha um e-mail para o vendedor informando sobre a sua solicitação e, também, encaminha um e-mail de confirmação da solicitação para você.

Prazo para receber o reembolso

O processo de reembolso segue política do produto e após processado segue procedimento da operadora do cartão ou banco.

Reembolso de compras realizadas através do cartão de crédito

- Quando o reembolso de uma compra realizada por cartão de crédito é autorizado, o valor referente à compra é devolvido na fatura do cartão utilizado no ato da compra.
- Após solicitar o reembolso na área de compras, a solicitação passará por uma análise do vendedor, que poderá levar até 10 dias corridos.
- Em seguida, caso o reembolso seja autorizado, a compra é estornada automaticamente.
Porém o prazo para o valor constar na fatura do cartão dependerá de cada operadora de cartão.
- Neste caso, é necessário aguardar um **prazo de até 7 dias para que ocorra esse processamento do reembolso** e, em seguida, contate a sua operadora de crédito, que é a responsável por definir quando e como o valor será devolvido.
- As operadoras de crédito possuem **diferentes formas para a devolução dos valores**, são elas:
 1. Valor devolvido integralmente e imediatamente em sua fatura, em forma de desconto;
 2. Valor devolvido parcialmente de acordo com o parcelamento da compra. Ou seja, o valor total do reembolso será dissolvido no número das parcelas;
 3. Valor devolvido de forma integral somente após o final de todas as parcelas geradas na compra.
- **O valor reembolsado é referente:**
 - Valor do produto;
 - Taxas/juros de parcelamento;
 - Frete.

Reforçamos que após ser autorizado o seu reembolso, você precisa entrar em contato com a sua operadora de crédito para verificar como e quando o valor será devolvido.

Reembolso de compras realizadas através do boleto bancário

Quando o reembolso de uma compra realizada por boleto é autorizado, o valor referente a compra é devolvido na conta bancária informada por você, no momento da solicitação do reembolso.

Ao solicitar o reembolso na [área "Minhas Compras"](#), você terá um campo específico para cadastrar a sua conta bancária. É muito importante que tenha atenção no momento de cadastrá-la, pois qualquer erro de digitação pode acarretar no não recebimento do reembolso.

Feito isso, a solicitação passará por uma análise do vendedor que poderá levar até **10 dias corridos**.

Em seguida, caso o reembolso seja autorizado, há um prazo de até **3 dias úteis** para que a Monetizze processe a devolução na conta informada. E, assim que reembolsado, você receberá um e-mail de confirmação informando sobre a devolução do valor.

Cancelar pedido de reembolso

A solicitação de reembolso só pode ser efetuada se estiver no prazo de garantia estipulado pelo vendedor. Caso cancele o pedido de reembolso, não será possível iniciar um novo pedido se estiver fora do prazo de garantia.

Se por algum motivo você deseja desistir da solicitação de reembolso, basta cancelar o pedido de 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 ao solicitou o reembolso e clique no **botão +** para visualizar os detalhes.

3. Nos detalhes, clique no botão **Desistir**.

nd or type unknown

4. Será exibido uma tela de para confirmar sua a solicitação. Se deseja continuar com a ação clique em **Sim**, confirmando que **deseja desistir da solicitação de reembolso**. Em seguida, será exibido uma **mensagem confirmando que a solicitação de reembolso foi cancelada**.

Se precisar de alguma ajuda adicional, entre em contato pelo e-mail suporte@monetizze.com.br

Devolução de produtos físicos

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

Ao solicitar o reembolso de um produto físico, é essencial seguir o procedimento correto para a devolução do produto e conclusão do pedido de reembolso.

Solicitação de devolução do produto para processo de reembolso

Após concluir o pedido de solicitação de reembolso e o produtor autorizar a devolução do produto, você receberá:

- O endereço para devolução.
- O código de logística reversa, se aplicável.

Devolução do produto

A partir desse momento, o processo de devolução é gerenciado pelo suporte do vendedor. Eles serão responsáveis por todos os contatos necessários e orientações adicionais.

Em alguns casos, o vendedor pode enviar uma autorização para que você realize a devolução por meios próprios.

Confirme com o vendedor qual o procedimento de devolução do produto.

Aguarde confirmação de entrega do produto ao vendedor

Independente do método escolhido para a devolução, será necessário aguardar que o produto seja entregue ao vendedor. Eles serão responsáveis por garantir que o procedimento seja concluído de forma adequada.

Caso surja dúvidas durante o processo de devolução ou se necessitar de mais informações, entre em contato com o nosso suporte através do e-mail suporte@monetizze.com.br.

Cancelamento de assinaturas

Ao cancelar a sua assinatura, você perde todo o acesso ao produto, evitando que novas cobranças sejam efetuadas. Reforçamos que, todo o conteúdo dos cursos digitais é de responsabilidade do vendedor/produtor. Em caso de dúvidas sobre conteúdo ou disponibilização de aulas, entre em contato com o vendedor/produtor.


Para cancelar a assinatura de um produto

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 a assinatura que deseja cancelar e clique no **botão + para visualizar os detalhes**.

3. Nos detalhes, clique em **Gerenciar assinatura**.

 image.png and or type unknown

4. Em seguida, clique em **Cancelar assinatura** e confirme o cancelamento.

 image.png and or type unknown

Feito isso, sua assinatura será cancelada imediatamente passando a **ter o status de cancelada e não haverá cobranças futuras**.

Caso tenha alguma cobrança em aberto ela é considerada devida e o pagamento deverá ser realizado.

Se tiver dificuldade para cancelar sua assinatura, acione o suporte pelo e-mail suporte@monetizze.com.br

Cancelar Assinatura: Há Reembolso?

Ao considerar o cancelamento de uma assinatura, é essencial compreender as **políticas individuais de reembolso e cancelamento de cada vendedor/produtor**.

Estas políticas detalhadas estão disponíveis na página de vendas do produto.

Antes de efetuar a compra ou solicitar o reembolso, é **crucial revisar e compreender essas condições**.

Prazo de garantia da assinatura

A possibilidade de solicitar um reembolso está **diretamente ligada ao prazo de garantia estipulado pelo vendedor/produtor**. Este prazo varia entre diferentes produtos e vendedores, sendo vital verificar essas informações antes de efetuar qualquer solicitação de reembolso.

Cancelamento fora do prazo de garantia

Se o cancelamento da assinatura ocorrer fora do período de garantia, torna-se uma **cobrança devida**. Nesse caso, a **assinatura é considerada válida**, e o **pagamento deve ser realizado conforme o acordo inicial**, mesmo que o cancelamento elimine cobranças futuras.

Informações importantes

É importante destacar que a possibilidade de reembolso está diretamente relacionada às informações fornecidas na página de vendas do vendedor/produtor. **Caso não haja menção a políticas de reembolso, é prudente assumir que o cancelamento não dará direito a essa modalidade de restituição**.

Portanto, ao considerar o cancelamento de uma assinatura, a orientação é clara: revisar cuidadosamente as políticas do vendedor, garantir que o pedido de reembolso esteja dentro do prazo estabelecido e, principalmente, estar ciente de que a informação na página de vendas é a

chave para entender seus direitos quanto a essa transação.

Havendo dúvidas, entre em contato com o vendedor. Caso preciso de suporte em relação ao pagamento, envie sua dúvida para o e-mail suporte@monetizze.com.br