



Expedição Eficiente de Pedidos de Mudanças

Passo a Passo para Garantir Qualidade e Satisfação no Marketplace Plante Frutas

Processo de Expedição de Pedidos – Plante Frutas

1. Recebimento do Pedido

- O vendedor recebe a notificação do novo pedido na plataforma do marketplace.
- O status do pedido muda para "**Aguardando Processamento**".

2. Separação dos Produtos

- O vendedor verifica a disponibilidade das mudas e seleciona aquelas que atendem aos padrões fitossanitários e de qualidade exigidos.
- É feita uma inspeção visual para garantir que as mudas estão saudáveis e adequadas para o envio.

3. Preparação e Embalagem

- As mudas são embaladas conforme as diretrizes do marketplace:
 - **Proteção adequada** para evitar danos no transporte.
 - **Identificação com etiqueta** contendo informações sobre a espécie e recomendações de cultivo.
 - **Instruções de cuidado** para o comprador.
- Caso necessário, o vendedor pode adicionar material promocional ou informativo.

4. Geração da Etiqueta de Envio

- A etiqueta de envio é gerada diretamente na conta do **Melhor Envio**, sincronizada à plataforma.
- O vendedor imprime a etiqueta e a fixa na embalagem.

5. Coleta ou Postagem do Pedido

- O pedido pode ser enviado de duas formas:

- **Coleta pela Transportadora:** Se disponível na região, a transportadora coleta os pacotes na origem.
- **Postagem no Correio ou Ponto de Envio:** O vendedor leva o pedido até o local de envio.

6. Atualização do Status do Pedido

- Após a postagem, o vendedor atualiza o status do pedido na plataforma para "**Pedido Enviado**", incluindo o código de rastreamento.
- O cliente recebe automaticamente o rastreo para acompanhar a entrega.

7. Acompanhamento e Suporte

- O vendedor deve monitorar o rastreamento para garantir que o pedido está em trânsito corretamente.
- Se houver problemas (atrasos, extravios, devoluções), o vendedor entra em contato com a transportadora e informa o cliente sobre a solução.

8. Confirmação de Entrega

- O cliente recebe o pedido e tem até **7 dias** para relatar qualquer problema.
- Caso não haja reclamações, o pagamento é liberado ao vendedor.

9. Resolução de Problemas

- Se o cliente reportar que as mudas chegaram danificadas ou mortas, o vendedor é responsável pelo reenvio sem custo adicional.
- O vendedor pode solicitar fotos para avaliação antes de autorizar o reenvio.

10. Finalização do Pedido

- Após o período de segurança de **7 dias**, o pedido é concluído e o pagamento liberado ao vendedor.
- O cliente pode deixar uma avaliação do pedido e do atendimento.

Este processo garante **agilidade, segurança e qualidade** na expedição dos pedidos, assegurando a satisfação dos clientes e o bom funcionamento do marketplace.