



# Guia de Devoluções e Reembolsos

Diretrizes e Soluções para Clientes e Vendedores em Plante Frutas

## 📌 Processo de Devoluções e Reembolsos – Plante Frutas

### 📌 Objetivo

Garantir que clientes e vendedores tenham um processo claro, justo e padronizado para lidar com devoluções, trocas e reembolsos, mantendo a qualidade e credibilidade do marketplace Plante Frutas.

## 1 Situações em que a Devolução ou Reembolso é Permitido

Os clientes podem solicitar devolução ou reembolso nos seguintes casos:

- ✅ **Produto errado:** Recebeu uma muda diferente da comprada.
- ✅ **Produto danificado:** A planta chegou morta ou com danos que inviabilizam o plantio.
- ✅ **Pedido incompleto:** Faltam itens no pedido.
- ✅ **Atraso excessivo:** O pedido não foi enviado dentro do prazo informado na plataforma.
- ✅ **Erro na entrega:** Pedido entregue em endereço incorreto devido a falha do vendedor.

### ❌ Casos em que a devolução/reembolso NÃO se aplica:

- ❌ Erro no endereço informado pelo cliente.
- ❌ Insatisfação sem justificativa válida (exemplo: “não gostei da planta”).
- ❌ Tentativa de devolução após o prazo permitido.
- ❌ Mudanças que sofreram danos devido ao **mau manuseio do cliente**.

## 2 Prazos para Solicitação

- 📌 **O cliente tem até 7 dias corridos após a entrega** para solicitar devolução ou reembolso, conforme o Código de Defesa do Consumidor.
- 📌 Após esse período, apenas casos específicos serão analisados pelo suporte do Plante Frutas.

## 3 Como o Cliente Solicita a Devolução ou Reembolso?

- 1 O cliente deve abrir uma **solicitação na plataforma**, acessando o painel de pedidos.
  - 2 Ele deve fornecer **fotos e uma descrição detalhada** do problema.
  - 3 O sistema notificará automaticamente o vendedor, que tem **48 horas** para responder e propor uma solução.
- 

## 4 Como o Vendedor Deve Proceder?

O vendedor tem **duas opções** para resolver a solicitação do cliente:

### ✓ 1. Resolver diretamente com o cliente

- Pode oferecer um **reenvio gratuito da muda** ou um **desconto na próxima compra**.
- Se o cliente aceitar, **não será necessário reembolso ou devolução**.

### ✓ 2. Aceitar a devolução

- O vendedor fornecerá ao cliente um **código de logística reversa** (caso seja necessário devolver a muda).
- Assim que a devolução for recebida, o **reembolso será processado**.

✦ **Se o vendedor não responder em 48 horas, o Plante Frutas intervirá e poderá decidir a favor do cliente.**

---

## 5 Processo de Reembolso

💰 **Se o pagamento foi feito via cartão de crédito:** O reembolso será realizado diretamente na fatura do cliente.

💰 **Se foi feito via Pix ou boleto:** O reembolso será feito via transferência bancária.

💰 O prazo para o reembolso ser concluído é de **até 10 dias úteis** após a aprovação.

---

## 6 Penalizações para Vendedores

✗ Se um vendedor **se recusar a resolver problemas** ou acumular muitas reclamações, ele poderá sofrer:

⚠ Advertências no sistema.

⊖ Suspensão temporária ou definitiva das vendas.

📉 Redução da visibilidade dos produtos na plataforma.

---

## 7 Melhores Práticas para Evitar Devoluções

★ **Use fotos reais** do produto nos anúncios.

★ **Embale as mudas corretamente** para evitar danos no transporte.

- ★ **Seja transparente** sobre o tamanho, idade e tempo de frutificação das mudas.
  - ★ **Responda rapidamente** qualquer dúvida dos clientes antes da compra.
  - ★ **Acompanhe a entrega** para garantir que o cliente receba o pedido no prazo.
- 

Este processo garante **transparência, eficiência e confiança** para vendedores e clientes no marketplace **Plante Frutas!** 🚀🌱

Se um vendedor **recusar-se a resolver problemas** ou acumular muitas reclamações, ele poderá sofrer:

- **Advertências** no sistema.
  - **Suspensão de vendas temporária ou definitiva.**
  - **Redução de visibilidade dos seus produtos** na plataforma.
- 

## 7 Melhores Práticas para Evitar Devoluções

- **Envie fotos reais** do produto nos anúncios.
  - **Embale as mudas corretamente** para evitar danos no transporte.
  - **Seja transparente** sobre tamanho, idade e tempo de frutificação das mudas.
  - **Responda rapidamente** qualquer dúvida dos clientes antes da compra.
  - **Acompanhe a entrega** para garantir que o cliente receba no prazo.
- 

Esse processo garante transparência e confiança no marketplace **Plante Frutas!** 🚀🌱