

delivery
by **amazon**

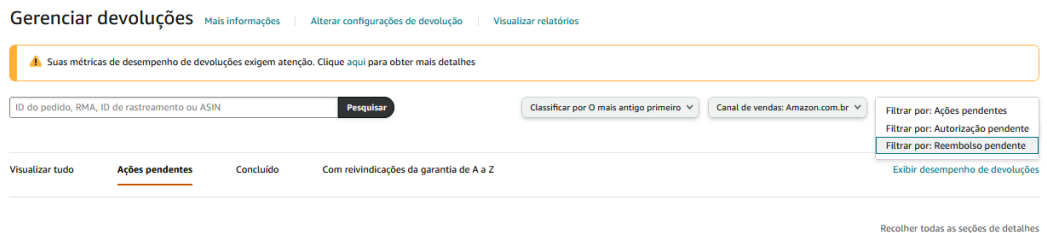
The Amazon logo arrow is a curved orange line that starts under the 'a' and ends under the 'n', pointing to the right.

Como autorizar uma devolução ao cliente?

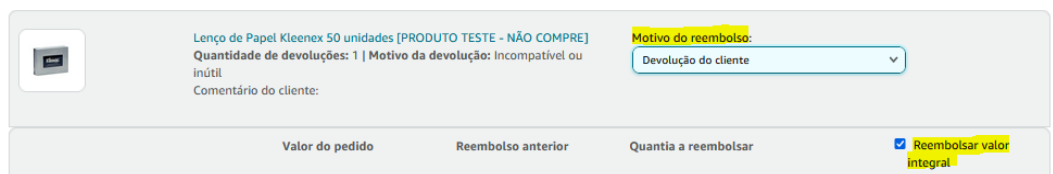
Você não precisa mais aprovar solicitações de devoluções feitas pelo cliente. Elas serão automaticamente aprovadas pela Amazon e uma etiqueta pré-paga será disponibilizada para que o mesmo leve o item em questão a uma agência dos Correios, para realizar a devolução.

Como autorizar um reembolso ao cliente?

1. No Seller Central, acesse Pedidos > Gerenciar devoluções
2. Vá até a aba Ações pendentes e filtre por Reembolso pendente.



3. Para localizar o pedido para o qual deseja reembolsar, procure pelo Order ID, RMA ou ID de rastreo (que está no pacote recebido do cliente) ou ASIN.
4. Clique em Emitir reembolso.
5. Selecione o motivo de reembolso apropriado e marque a opção Reembolsar valor integral.



6. Clique em Enviar reembolso.

Espere até 15 minutos para que as informações sejam atualizadas. Ao submeter o reembolso, encerrará qualquer solicitação de devolução feita pelo cliente.

Como abrir uma solicitação SAFE-T?

1. No Seller Central, na aba Pedidos, clique em Gerenciar reivindicações SAFE-T.
2. Clique em registrar uma nova reivindicação SAFE-T.

3. Coloque o Order ID para o qual deseja abrir a reivindicação e clique em verificar qualificação.
4. Caso seu pedido seja elegível, um formulário aparecerá e você deverá preenchê-lo com os detalhes da reivindicação.
5. Forneça motivo para abrir a reivindicação SAFE-T e adicione documentos que a suportam, conforme requisitado.
6. Descreva o problema em detalhes na caixa de descrição.
7. Leia e aceite a política SAFE-T ao clicar na caixa de marcação e submeta a reivindicação.
8. Após submissão, você receberá uma notificação via email de Safe-T-Review@amazon.com. Qualquer futura correspondência sobre esta reivindicação deverá ser tratada via página de Gerenciar reivindicações SAFE-T no Seller Central.

Nota:

Qualquer comunicação relacionada a reivindicações SAFE-T pode ser visualizada na aba de Gerenciar reivindicações SAFE-T. Cada reivindicação nesta página terá a opção de visualizar a mensagem (para checar qualquer correspondência na reivindicação). Anexos podem ser inseridos na mesma aba.

Todas as reivindicações SAFE-T devem ser preenchidas dentro de 7 dias corridos após o item ser marcado como retornado/entregue ao vendedor ou 7 dias após a data de notificação do reembolso no Seller Central, qualquer que seja a data mais antiga.

Páginas de Ajuda

Caso precise de mais informações consulte nossas páginas de ajuda:

- [Introdução](#) ao Delivery by Amazon
- [Requisitos e políticas](#) do DBA
- [Tarifas](#) do Delivery By Amazon



Para mais dúvidas entrar em contato com o [Suporte no Seller Central](#).

Obrigado!