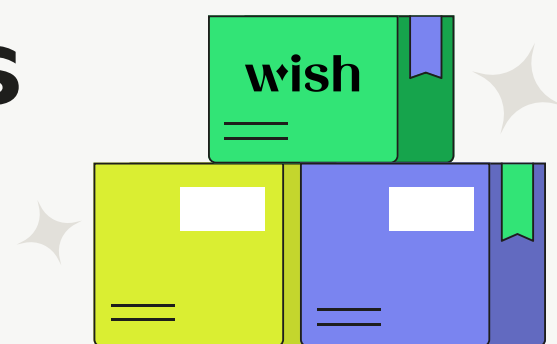


# Devoluções Gerenciadas pelo Comerciante: escolha sua política



## Novidade: Devoluções Gerenciadas pelo Comerciante!

Um experimento conduzido pela Wish no segundo trimestre de 2022 concluiu que pedir a devolução dos produtos reduziu os valores de reembolso em aproximadamente 35%<sup>1</sup>

O Programa de Devoluções Gerenciadas pelo Comerciante oferece novas vantagens para os comerciantes, como:

- ✦ Opções de políticas de reembolso melhores
- ✦ Aumento da comunicação entre comerciante/cliente
- ✦ Maior proteção contra fraudes

Com a opção de Devoluções Gerenciadas pelo Comerciante, você conseguirá gerenciar as solicitações de devolução com base nessa política. A Wish também oferece suporte automático para determinados tipos de tickets.

As melhorias incluem:

- ✦ Opções de política de devolução flexíveis que podem ser alteradas a qualquer momento
- ✦ Opção para a Wish gerenciar todas as solicitações de atendimento de clientes
- ✦ Capacidade de editar as configurações para cada país de destino\*
- ✦ Geração de etiqueta de devolução e armazém/local de devolução da Wish opcional
- ✦ Um caminho para encaminhamento de tickets para a Wish e monitoramento de resultados

No Programa de Devoluções Gerenciadas pelo Comerciante, na hora da compra, o cliente já vê qual é a política de devolução daquele produto.



### Devoluções em até 30 dias após a entrega

Se por qualquer razão você quiser devolver o produto, fale com o atendimento em um prazo de 30 dias a contar da entrega. Nossa equipe ajudará você.



### Frete incluso para a devolução

Ofereceremos etiquetas de devolução pré-pagas para as devoluções, que deverão chegar no prazo de 30 dias a contar da emissão da etiqueta.



### Este item não pode ser devolvido

Alguns produtos, como cosméticos, perecíveis e outros itens marcados como "Não aceitamos devoluções" não são elegíveis para devolução ou reembolso. No entanto, você conta com a nossa Compra Garantida.

## Compare as novas políticas de devolução na tabela abaixo:

POLÍTICAS	Análise Automática Da Wish	30 Dias Para Devolução Grátis	30 Dias Para Devolução Pré-Paga	Não Aceitamos Devoluções. (Somente fora da UE)
O QUE O COMPRADOR VÊ	★★★★☆ 601 avaliações 30 dias para devolução	★★★★☆ 601 avaliações 30 dias para devolução grátis	★★★★☆ 601 avaliações 30 dias para devolução	★★★★☆ 601 avaliações Venda sem devolução
VANTAGENS PARA O COMERCIANTE	Economiza tempo e dinheiro em custos operacionais e reduz o trabalho do gerenciamento das devoluções pelos comerciantes	Destaca a flexibilidade de devolução para os clientes no app de compras da Wish, oferece aos comerciantes flexibilidade relacionada aos valores de reembolso, e os comerciantes podem falar diretamente com os clientes <sup>2</sup>	Os comerciantes têm mais controle sobre o processo de aprovação de devoluções e os valores liberados para devolução de acordo com cada motivo dado pelo cliente; os comerciantes podem falar diretamente com os clientes pelo Painel do Comerciante <sup>2</sup>	Nenhuma obrigação de aceitar devoluções ou emitir reembolsos (com algumas exceções)
RESUMO DA POLÍTICA (CONSULTE NOSSO <a href="#">ARTIGO DA CENTRAL DE AJUDA PARA SABER TUDO SOBRE AS POLÍTICAS</a> )	O atendimento da Wish autoriza e gerencia as solicitações de devolução de acordo com a Política de Devoluções Padrão da Wish	O comerciante aceita devoluções e paga o frete de devolução (não importa a razão para a solicitação), desde que a solicitação seja feita dentro de 30 dias a contar da data de entrega	O comerciante aceita devoluções dentro de 30 dias a contar da entrega e oferece uma etiqueta de devolução pré-paga. Para algumas solicitações, o cliente recebe somente um reembolso parcial.	Produtos elegíveis não podem ser devolvidos ou reembolsados, com algumas exceções
BOM PARA	Comerciantes que não têm tempo ou recursos para gerenciar devoluções	Comerciantes que querem oferecer um atendimento personalizado aos clientes.	Comerciantes que querem as políticas de devolução mais flexíveis	Comerciantes que vendem produtos que não podem ser devolvidos

Confira nossa [página de políticas](#) e o [artigo da Central de Ajuda](#) para saber mais sobre Devoluções Gerenciadas pelo Comerciante ou fale com o gerente da sua conta, que poderá ajudar você a selecionar a melhor política para a realidade da sua loja.

\*Por conta de regulamentações internacionais, algumas políticas não podem ser definidas para alguns países ou regiões. Consulte nossa página de políticas para saber mais.

<sup>1</sup>Fonte: dados internos da Wish, 2º trimestre de 2022

<sup>2</sup>O comerciante precisa manter a comunicação com os clientes pela plataforma da Wish. Direcionar a conversa para fora da plataforma é uma violação dos [Termos de Serviço da Wish](#) e poderá resultar na exclusão permanente da conta.