

# Pedidos Telefone

## Como o cliente solicita devolução / troca ?

01) O cliente acesse no seu site Minha Conta

02) Após o login ele clica no pedido

03) Terá a opção para solicitar devolução / troca

04) Após concordar com os termos de devolução / troca

05) Seleciona os produtos que deseja trocar / devolver, quantidade, motivo e razão/comentário

Observação: A opção para solicitar devolução / troca somente será visível após determinados dias quando estiver no status Enviado. Conforme sua configuração no Painel de Controle >> Configuração >> Orders Setting >>

Na linha How many Days after shipped to customer see and request the return / exchange button in my orders (Quantos dias após o envio o cliente visualiza o botão para solicitar a devolução / troca em meus pedidos) defina o número de dias, somente preencha número neste campo

Na linha Order status exchange after customer request (Status do pedido de troca após o cliente solicitar a troca), escolha um status após o cliente solicitar a troca para que o pedido fique neste status

Na linha Order status return after customer request (Status do pedido de devolução após o cliente solicitar a devolução), escolha um status após o cliente solicitar a devolução para que o pedido fique neste status

Na linha Order status shipped to see the return / exchange button in my orders (Status do pedido após o envio para visualizar o botão de devolução / troca em meus pedidos), escolha o status Enviado para que o cliente possa ver o botão de troca / devolução após o envio

ID de solução único: #2284

Autor: : MFORMULA FAQ

Última atualização: 2017-07-20 22:15