

# Administrador

## Transferi o valor para o vendedor e o comprador solicitou cancelamento ou devolução, como fazer ?

01) Acesse o Painel de Controle

02) Após o login clique em Clientes >> Pedidos

03) Nos Filtros terá opção para selecionar Transferido para o Vendedor ou Pedidos que requerem moderação do Administrador

04) Na lista de pedidos terá uma coluna Marketplace e com algumas observações

Quando tiver Este pedido tem código de rastreamento e data de envio e Este pedido já foi transferido e foi solicitado cancelamento

05) Clique em Opções >> Detalhes

06) No box de Produtos Vendidos poderá ter produtos da sua loja e dos vendedores

Analise rigorosamente as opções de intermediações das comunicações entre o vendedor e comprador, caso ambas as partes entrem em acordo verifique a forma de devolução do dinheiro com o comprador.

Após a devolução do dinheiro caso já tenha transferido o valor para o vendedor, terá a opção de marcar Transferido para o Vendedor mas Cliente Devolveu e descreva um comentário para melhor controle na linha do produto deste vendedor.

Após clique em Atualizar.

Observação: Nos próximos pedidos deste vendedor aparecerá um alerta referente a este caso, para não realizar a transferência devido já ter realizado anteriormente. Caso o valor seja quitado é importante desmarcar a opção Transferido para o Vendedor mas Cliente Devolveu e descrever no comentário que o valor foi abatido em determinado pedido.

ID de solução único: #2429

Autor: : MFORMULA FAQ

Última atualização: 2018-08-25 18:51