

## **FAQ ZENDESK**

### **Atualização de endereço**

Olá {{ticket.requester.first\_name}}! Tudo bem?

Já atualizamos seu endereço. Postaremos seu pedido o mais breve possível!

Qualquer dúvida estamos à disposição!

### **Cancelamento antes de 7 dias**

Olá {{ticket.requester.first\_name}}! Tudo bem?

Já solicitamos o cancelamento de seu pedido, e o reembolso será realizado pelo MercadoPago no prazo de 7 dias!

Qualquer dúvida estamos à disposição!

### **Cancelamento após 7 dias**

Olá {{ticket.requester.first\_name}}! Tudo bem?

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Visto que já ultrapassado o prazo de 7 dias após a compra, será necessário aguardar a entrega do produto e recusar o recebimento, assim que o produto for devolvido, realizaremos o reembolso do valor pago.

Qualquer dúvida estamos à disposição!

### **Código de Desconto**

Olá {{ticket.requester.first\_name}}! Tudo bem?

Disponibilizamos um desconto de % para compras em nossa loja. Que maravilha né?!

Basta copiar o código e colar no campo código de desconto.

Qualquer dúvida estamos à disposição!

### **Código de Rastreio**

Olá {{ticket.requester.first\_name}}! Tudo bem?

O \*\*número de rastreio\*\* do seu pedido é

Você pode acompanhar o andamento do seu pedido no site dos correios:

**\*\*<http://www.correios.com.br/sistemas/rastreamento/default.cfm>\*\***

Qualquer outra dúvida, por favor entre em contato e iremos te ajudar.

### **Código de rastreio e prazo de entrega**

Olá {{{ticket.requester.first\_name}}! Tudo bem?

O \*\*número de rastreio\*\* do seu pedido é

Você pode acompanhar o andamento do seu pedido no site dos correios:

**\*\*<http://www.correios.com.br/sistemas/rastreamento/default.cfm>\*\***

O prazo de entrega é de 4 à 12 semanas após a confirmação do pedido, mas nossos produtos chegam em média de 30 dias corridos. Lembramos que sempre existe a possibilidade da entrega alcançar o limite do prazo, pois dependemos do serviço dos Correios e Alfândega.

Qualquer outra dúvida, por favor entre em contato e iremos te ajudar.

### **Código de rastreio pendente**

Olá {{ticket.requester.first\_name}}! Tudo bem?

O seu código de rastreio ainda está pendente, os Correios demoram algum tempo para atualizar os dados em seu sistema. Por gentileza, aguarde alguns dias e refaça a pesquisa.

Qualquer dúvida estaremos à disposição

### **Código pendente - Envio recente**

Olá {{ticket.requester.first\_name}}! Tudo bem?

O seu código ainda está pendente no site dos Correios pois o seu produto foi postado recentemente.

Por gentileza, pedimos que aguarde alguns dias e refaça a pesquisa.

Qualquer dúvida estamos à disposição!

### **Dúvida**

Olá {{ticket.requester.first\_name}}! Tudo bem?

Não entendemos sua dúvida. Como podemos te ajudar?

### **Pendente de postagem (Endereço incorreto)**

Olá {{ticket.requester.first\_name}}! Tudo bem?

O seu produto ainda não foi postado pois o endereço está incompleto. Por gentileza, nos informe o endereço correto para que possamos atualizar o seu cadastro e postar o seu produto o mais breve possível.

Qualquer dúvida estamos à disposição!

### **Prazo de entrega**

Olá {{{ticket.requester.first\_name}}! Tudo bem?

O prazo de entrega é de 4 à 12 semanas após a confirmação do pedido, mas nossos produtos chegam em média de 30 dias corridos. Lembramos que sempre existe a possibilidade da entrega alcançar o limite do prazo, pois dependemos do serviço dos Correios e Alfândega.

Qualquer outra dúvida, por favor entre em contato e iremos te ajudar.

### **Prazo de postagem**

Olá {{ticket.requester.first\_name}}! Tudo bem?

O prazo de postagem do produto é de 2 à 5 dias úteis após a confirmação do pagamento, depois de postado é necessário aguardar alguns dias para disponibilizarem o código de rastreio do seu pedido, fique tranquilo(a) pois irá recebê-lo no e-mail de cadastro.

Qualquer dúvida estamos à disposição!

### **Produto Específico**

Olá {{ticket.requester.first\_name}}! Tudo bem?

Saiba mais sobre o [produto] acessando o link a seguir, [sualoja.com/produto](https://sualoja.com/produto)

Não deixe de aproveitar a oportunidade, Frete Grátis nas próximas horas.

Qualquer outra dúvida, entre em contato conosco.

### **Produto Postado**

Olá {{ticket.requester.first\_name}}! Tudo bem?

O seu produto já foi postado, estamos aguardando nossos fornecedores disponibilizarem o código de rastreio do seu pedido, fique tranquilo(a) pois irá recebê-lo no e-mail de cadastro.

Qualquer dúvida estamos à disposição!

### **Suporte WhatsApp Compras**

Olá {{ticket.requester.first\_name}}! Tudo bem?

Por gentileza, entre em contato com nosso suporte via WhatsApp (DDD) 9999-9999 para que possam te auxiliar no processo de compra.

Qualquer dúvida estamos à disposição!

### **Suporte WhatsApp Dúvidas**

Olá {{ticket.requester.first\_name}}! Tudo bem?

Por gentileza, entre em contato com nosso suporte via WhatsApp (DDD) 9999-9999 para que possam te passar todas as informações sobre o seu pedido.

Qualquer dúvida estamos à disposição!