

Reembolso - Signashop

Para um reembolso ser criado, o pedido deverá estar faturado, ou seja, com a fatura criada e o pagamento capturado.

O Reembolso parcial, irá cancelar um dos produtos ou mais (dependendo da quantidade de produtos que tiver no carrinho) , o pagamento do pedido no Signashop e retornar o item ao estoque.

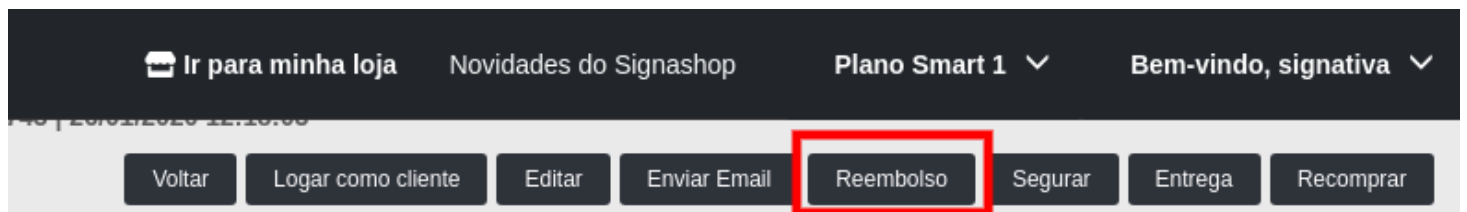
Para estornar o pagamento do cartão de crédito que já foi capturado, é necessário realizar diretamente com a sua adquirente (Cielo, Rede, Stone, etc). Caso o pedido esteja somente com pagamento autorizado, basta clicar no botão Retorno.

Existem dois tipos de reembolso na plataforma: o Reembolso offline e o Retorno via MundiPagg.

- Criando um reembolso offline com devolução ao estoque

01. Acesse o menu Vendas > Pedidos. (Lembre-se de que apenas pedidos pagos e autorizados têm reembolso).

02. Clique no pedido que sofrerá as alterações e depois em Reembolso.



03. Na guia Produtos para retornar, selecione o checkbox Devolver ao estoque, para devolver o produto.

04. No campo **Quantidade para Reembolsar**, deixe o produto que não vai sofrer o reembolso como 0 e o produto que vai ser reembolsado como 1.

GERAR REEMBOLSO P/ PEDIDO #100000094 Voltar Reiniciar

PRODUTOS P/ RETORNAR

Produto	Preço	Qtd	Devolver ao Estoque	Qtd para Reembolsar	SubTotal	Valor do Imposto	Valor do Desconto	Linha Total
VESTIDO FEMININO SOCIAL ELEGANCE SKU: 808814	R\$17,90	Solicitado 1 Faturado 1	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="0"/>	R\$17,90	R\$0,00	R\$0,00	R\$17,90
BOLSA MIX PRETA SKU: 688843	R\$40,00	Solicitado 1 Faturado 1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="1"/>	R\$40,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$40,00

Update Qty's

Total Pago R\$57,90	Valor do Reembolso R\$0,00	Valor da Entrega R\$0,00	Valor Reembolsado R\$0,00	Valor Total R\$57,90
------------------------	-------------------------------	-----------------------------	------------------------------	---------------------------------

05. Na guia Total do reembolso, selecione o checkbox Email cópia de reembolso e se desejar, marque também Anexar comentários.

TOTAL DO REEMBOLSO

SubTotal	R\$57,90
Reembolso Entrega	<input type="text" value="80,00"/>
Ajustar Reembolso	<input type="text" value="0"/>
Taxa de Manutenção	<input type="text" value="0"/>
BSeller Interest	R\$0,00
Valor Total	R\$57,90

Anexar Comentários

Email Cópia de Reembolso

Reembolso Offline

06. Se você marcou Anexar comentários, pode escrever uma mensagem para o cliente que será vista por ele no e-mail do reembolso.

Ir para minha loja Novidades do Signashop Plano Smart 1 Bem-vindo, signativa

GERAR REEMBOLSO P/ PEDIDO #100000094 Voltar Reiniciar

COMENTÁRIOS DO REEMBOLSO

Comentários do Reembolso

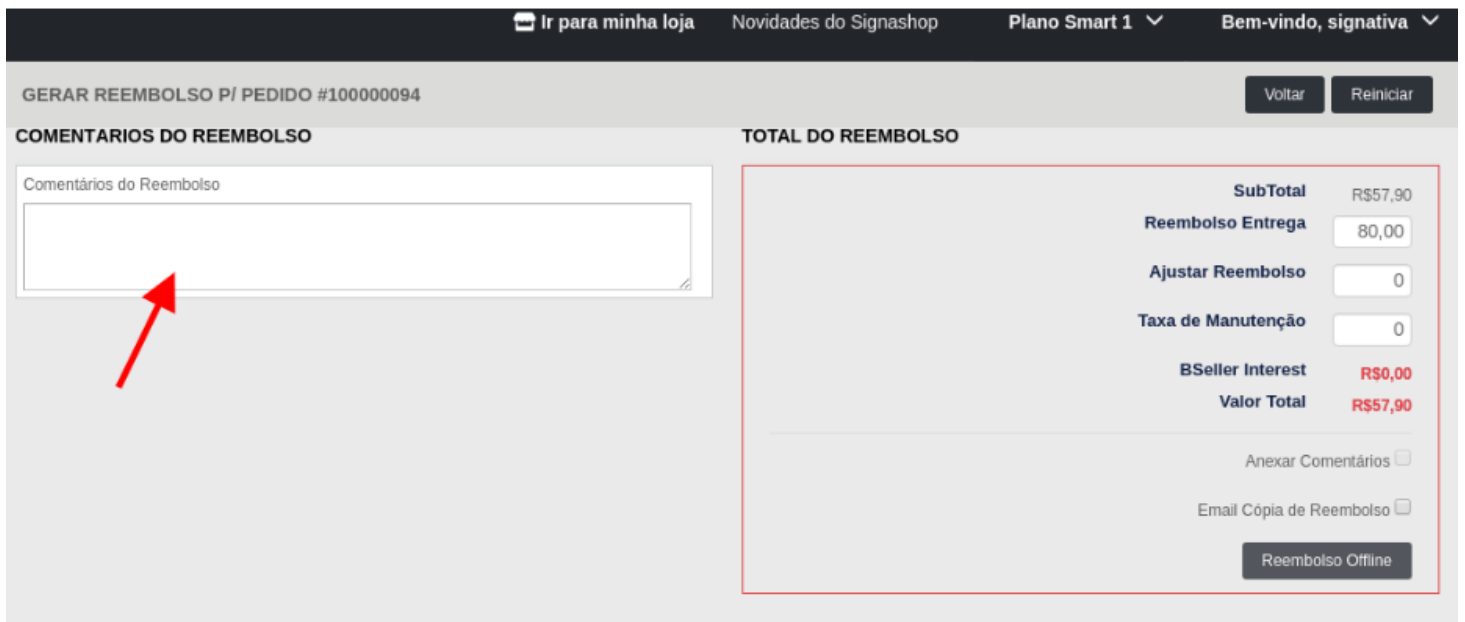
TOTAL DO REEMBOLSO

SubTotal	R\$57,90
Reembolso Entrega	80,00
Ajustar Reembolso	0
Taxa de Manutenção	0
BSeller Interest	R\$0,00
Valor Total	R\$57,90

Anexar Comentários

Email Cópia de Reembolso

Reembolso Offline



07. Em **Reembolso Entrega** , apague o valor que estiver e deixe 0,00

08. Clique em Reembolso offline e pronto.

Ir para minha loja Novidades do Signashop Plano Smart 1 Bem-vindo, signativa

GERAR REEMBOLSO P/ PEDIDO #100000094 Voltar Reiniciar

COMENTÁRIOS DO REEMBOLSO

Comentários do Reembolso

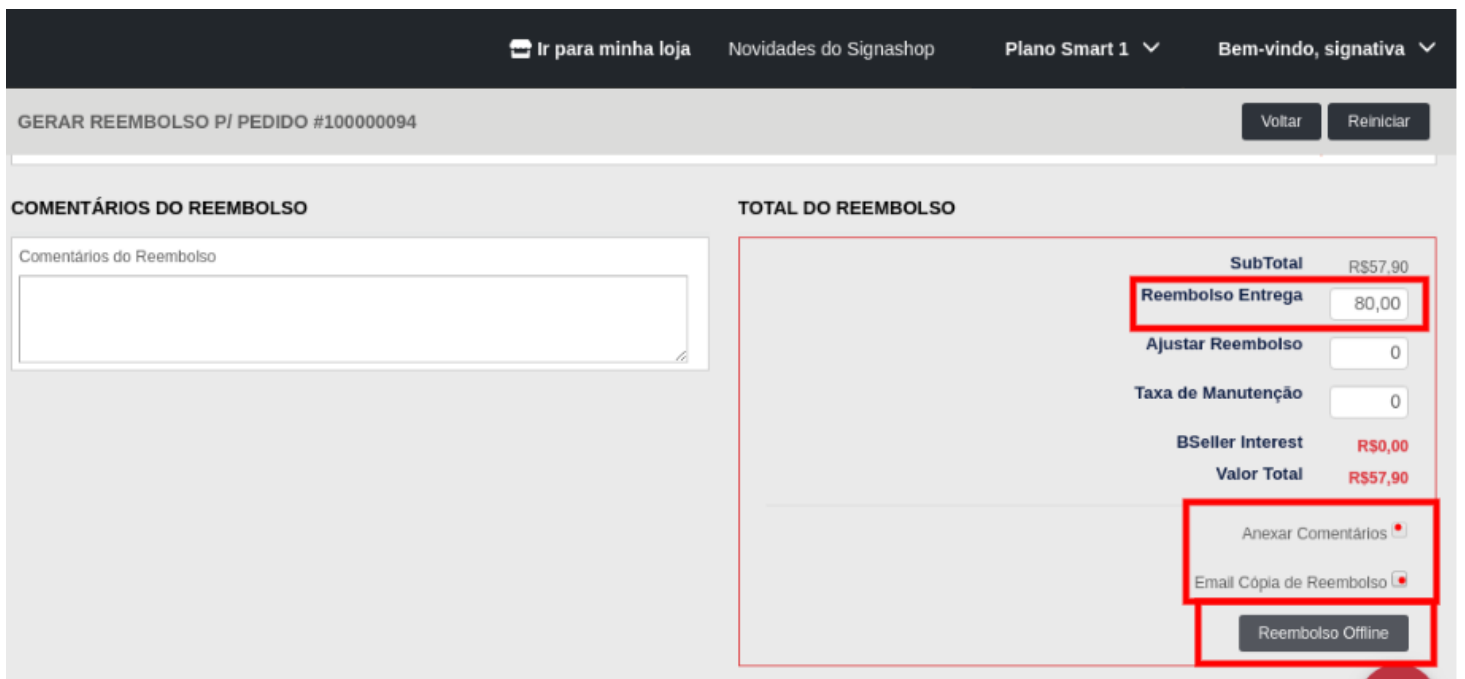
TOTAL DO REEMBOLSO

SubTotal	R\$57,90
Reembolso Entrega	80,00
Ajustar Reembolso	0
Taxa de Manutenção	0
BSeller Interest	R\$0,00
Valor Total	R\$57,90

Anexar Comentários

Email Cópia de Reembolso

Reembolso Offline



Importante: o reembolso offline não irá estornar o dinheiro ao cliente. Para a devolução do dinheiro, você deve acessar o painel do seu gateway de pagamento e realizar o processo manualmente.

Criando um retorno via MundiPagg

01. Acesse o menu Vendas > Pedidos.

02. Clique no pedido que sofrerá as alterações e clique em Retorno.

03. Na guia Total do reembolso, selecione o checkbox Email cópia de reembolso e se desejar, marque também Anexar comentários.

04. Clique em Salvar.

Dúvidas ou dificuldades em executar o processo? Entre em contato com o suporte! Será um prazer atender você :)

Revision #1

Created Fri, Aug 22, 2025 8:33 PM by Lucas Steinbach

Updated Sat, Aug 23, 2025 1:28 PM by Lucas Steinbach