

# Como adicionar Política de Retornos Para Sua loja

**\*Toda essa aula somente se aplica se você estiver fazendo Drop Shipping. Se você estiver fazendo FBA E DS, você também precisará incluir essa parte por cause do DS\***

Aqui você vai ver como colocar políticas de retorno dentro das informações da sua loja em caso algum cliente procure e também para se proteger no caso de que algum cliente esteja tentando retornar um produto que já tenha passado do prazo de retorno (o prazo de retorno que você oferece tem que ser de no mínimo 30 dias). Cabe a você aceitar, ou não, um retorno depois desses 30 dias.

A Amazon também te permite cobrar ao cliente a taxa do envio do retorno e também cobrá-lo 20% de taxa para 'restocking fee' (retornar o produto ao seus estoque).

**\*MUITO IMPORTANTE\*** Somente por que a Amazon te permite cobrar essas taxas do compradores, não quer dizer que você deveria. A Amazon é um mercado completamente focado nos seus clientes. Os clientes da Amazon são "mal acostumados" por que sabem que podem conseguir praticamente tudo que querem.

Tendo isso em mente, lembre-se de que a Amazon te permite cobrar essas taxas, mas se o cliente não estiver satisfeito com a sua decisão de cobrar essas taxas, o cliente pode te deixar um feedback negativo. O que pode danificar a saúde da sua conta. Então não é somente por que você é permitido a cobrar essa taxa do cliente, que você deveria fazê-lo.

Mesmo que na nossa política de retorno mostramos que cobramos os 20% de restocking fee, nós nunca realmente cobramos um cliente essa taxa.

A única taxa de retorno que as vezes cobramos é a de envio do produto retornado. E só fazemos essa cobrança ao cliente, se nós também formos cobrados essa taxa pelo nosso fornecedor. Se o nosso fornecedor não nos cobrar essa taxa de retorno, nós também não a cobramos do cliente.

**LEMBRE-SE:** Os clientes são a parte mais importante do seu negócio. Se você não os tratar devidamente, eles podem danificar (E MUITO) a saúde da sua conta. Independente se você esteja irritado ou chateado com uma certa situação com um cliente, você sempre precisa lembrar que o cliente está sempre certo. Mesmo que ele não esteja. Mas isso fará com que você possa prevalecer para lutar mais um dia!

Aqui estão algumas das razões de pedido retorno na qual normalmente ***cobramos*** a taxa de envio do retorno ao cliente:

*-No Longer Needed* (Não precisam mais)

*-Bought By Mistake* (Comprou por engano)

*-Item Arrived Too Late* (ordem chegou com atraso) - Só cobramos a taxa nessa opção se o produto realmente chegou depois da data que prometemos.

*-Didn't approve purchase* (Cliente não aprovou a compra)

Aqui estão algumas das razões de pedido retorno na qual normalmente ***NÃO cobramos*** a taxa de envio do retorno ao cliente:

*-Inaccurate website description* (Descrição do produto estava errada) - somente se a descrição realmente estiver errada.

*-Item Defective or Doesn't Work* (O produto esta com defeito ou não funciona)

*-Missing or Broken Parts* (Partes do produto estão faltando ou estão quebradas)

*-Product Damaged, But Shipping Box OK* (Produto está danificado, mas a caixa de envio está OK)

*-Wrong Item Was Sent* (Enviamos o produto errado)

Todo esse processo de adicionar a política de retorno a sua loja, é feita dentro da sua Seller Central.

**Os Modelos da política de retorno para sua loja estão logo abaixo das imagens. Substitua a parte aonde diz [NOME DA SUA LOJA] com o nome que você deu a sua loja.**

Lembre-se de salvar depois de terminar.

Passo 1

Passo 2

•••••

## Passo 3

We've provided two sections for communicating your shipping information. In the first, Shipping Policies Help Content, please detail your general shipping policies, including when you ship merchandise and the carriers you use. For example, you might want to indicate that you always ship the business day following the receipt of an order. You also might want to indicate that you only ship UPS and cannot accommodate orders to post office boxes or APO/FPO addresses.

In the second section, Shipping Rates Help Content, please carefully describe your shipping rates. Be sure to include information about the regions (e.g., continental U.S., Alaska and Hawaii, U.S. protectorates, international destinations, etc.) and shipping speeds (e.g., standard and expedited) you support, and the shipping rates for each of the regions and speeds. Additionally, please note any product-line-specific exceptions to your rates, if applicable. [Learn more](#)

**Note:** The best way to avoid disappointed buyers is to set expectations and meet them. Clearly let buyers know how often orders are processed, how frequently you ship, the carriers you use, and how to contact you with shipping related questions. Buyers will be disappointed if their item arrives late or the item is damaged; this can lead to negative feedback, refunds, or A-to-z Guarantee claims, all of which may have negative consequences to your account.

Shipping Policies Help Content:

## Passo 4

Turbo Supply's return policies...

You may return an item up to 30 days from receipt of the item.

- *Buyer pays return shipping charges.*
- *20% restocking fee applies.*

There are no return or restocking fees for defective or damaged items.

8,913 characters remaining

Copie e cole o modelo de  
"Shipping POLICIES" dentro  
dessa caixa branca.

Shipping Rates Help Content:

## Passo 5

Turbo Supply's return policies...

You may return an item up to 30 days from receipt of the item.

- *Buyer pays return shipping charges.*
- *20% restocking fee applies.*

Copie e cole o modelo de  
"Shipping RATES" dentro  
dessa caixa branca.

There are no return or restocking fees for defective or damaged items.

8,908 characters remaining

FEEDBACK 

## ***Shipping POLICIES - Copie o modelo abaixo.***

**[NOME DA SUA LOJA]** Shipping Rates

Shipping rates depend on the selected shipping speed and weight/size of the items.

To determine the applicable shipping rate for items in your Cart:

Select Proceed to Checkout

Select or add your shipping address

Select a shipping speed and select Continue

Select a payment method and select Continue

The total shipping & handling cost will be listed under Order Summary

If different shipping speed is available, options will be displayed during check out.

## ***Shipping Policies***

**[NOME DA SUA LOJA]**'s return policies...

You may return an item up to 30 days from receipt of the item.

- ***Buyer pays return shipping charges.***

- **20% restocking fee applies.**

There are no return or restocking fees for defective or damaged items.

Damaged or defective items must be reported within 5 days of receipt.

To initiate a return, please send a message directly to **[NOME DA SUA LOJA]** requesting a return.

Currently we, unfortunately, do NOT ship to HI, AK, PR, APO/FPO, P.O BOX, International nor Freight Forward addresses.

If you have any questions, please feel free to message us.

## *Shipping RATES - Copie o modelo abaixo.*

### **[NOME DA SUA LOJA] Shipping Rates**

Shipping rates depend on the selected shipping speed and weight/size of the items.

To determine the applicable shipping rate for items in your Cart:

Select Proceed to Checkout

Select or add your shipping address

Select a shipping speed and select Continue

Select a payment method and select Continue

The total shipping & handling cost will be listed under Order Summary

If different shipping speed is available, options will be displayed during check out.

## ***Shipping Policies***

***[NOME DA SUA LOJA]*** 's return policies...

You may return an item up to 30 days from receipt of the item.

- ***Buyer pays return shipping charges.***
- ***20% restocking fee applies.***

There are no return or restocking fees for defective or damaged items.

Damaged or defective items must be reported within 5 days of receipt.

To initiate a return, please send a message directly to ***[NOME DA SUA LOJA]*** requesting a return.

Currently we, unfortunately, do NOT ship to HI, AK, PR, APO/FPO, P.O BOX, International nor Freight Forward addresses.

If you have any questions, please feel free to message us.