

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Política de devoluções e reembolsos da loja, e como reembolsar no WooCommerce

Lojas Online

CÓDIGO

RLX-MZ-KB-1627

VERSÃO

v2026.10.10

PAÍS · IDIOMA

Moçambique · Português

MozOut Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

<https://www.meu.mozout.co.mz/knowledgebase/1627>

Política de devoluções e reembolsos da loja, e como reembolsar no WooCommerce

📁 Lojas Online 📅 Criado em 10 de outubro de 2026 ⌚ 3 min de leitura



Sem uma política escrita, cada devolução é uma discussão. Com uma, é um procedimento. Este artigo diz **o que a política deve responder** e depois mostra **como se faz um reembolso no WooCommerce**, que são duas coisas diferentes: a primeira é a regra que o cliente lê; a segunda é o que se faz no painel.

? O que a política tem de dizer

Pergunta do cliente	O que a política responde
Posso devolver?	Em que casos sim e em que casos não (produtos feitos por medida, perecíveis, descarregáveis).
Em quanto tempo?	O prazo que dá, a contar de quando. Verifique o mínimo que a lei do seu país exige antes de o escrever.
Em que estado?	Com etiqueta, na embalagem, sem uso. Seja concreto.
Quem paga o envio?	Diga-o; é a razão de metade das discussões.
Como recebo o dinheiro?	Pelo mesmo meio, em vale ou em troca. E quanto tempo leva depois de o artigo chegar.
A quem escrevo?	Um contacto, e o que enviar (número da encomenda, fotografia).



A lei do consumidor varia de país para país.

Os direitos de devolução e garantia que o cliente tem não dependem do que escreve, e o texto nunca pode ser pior do que a lei. Peça o texto final a um advogado ou ao seu contabilista. Este artigo não é aconselhamento jurídico.

💰 Reembolsar no WooCommerce

- 1 Abra a encomenda** em WooCommerce, Encomendas, e clique nela. O reembolso faz-se na própria encomenda, nunca a apagando.
- 2 Carregue em «Reembolso»**. Aparecem colunas para a quantidade de cada artigo e para o valor. Escreva as quantidades a devolver, ou só o valor se for um reembolso parcial, e acrescente o motivo.
- 3 Marque se repõe o stock**. Se o artigo voltou para a prateleira, há uma caixa para o devolver ao stock. Se estava estragado, deixe desmarcada. Veja **stock e avisos**.
- 4 Escolha como devolver o dinheiro**. Há dois botões: reembolsar automaticamente através do meio de pagamento (só aparece se o plugin dele o suportar) ou reembolsar manualmente, em que devolve o dinheiro fora da loja e o WooCommerce regista que o fez. Os plugins de cada operador explicam o que cobrem; veja **ligar um meio de pagamento**.
- 5 Confirme o estado e o e-mail**. Um reembolso total passa a encomenda para o estado «reembolsada» e o cliente recebe um e-mail (**estados das encomendas**).



Guarde o reembolso como um documento.

O reembolso no painel não é uma nota de crédito. Se precisar de uma, o contabilista diz-lhe o formato: veja **facturas para os clientes da loja**.

A política escreve-se numa página da loja e liga-se no rodapé e no pagamento: veja **as páginas legais de uma loja**.

🔊 PRECISA DE AJUDA?

Precisa de ajuda com um reembolso que não aparece, ou com um e-mail que não saiu? Diga-nos o número da encomenda (sem dados de cartão) e vemos o que o servidor fez.

 **Abrir um pedido de suporte →**

🔗 VEJA TAMBÉM

As páginas legais de uma loja online



Estados das encomendas explicados



Vender online: PCI, dados de cartão e o que a hospedagem partilhada não é

**mozout****MozOut Moçambique**

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT 401 191 607

NUEL 105 045 974

CAE 62022

SEDE Bairro 7 de Setembro
Vilankulo 1304 · CEP 0411-02, Inhambane, MoçambiqueCONTACTOS info@mozout.co.mz · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 ·
www.mozout.co.mzHORÁRIO 2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas
Sábado & Domingo - FechadoVersão online deste
documento

RLX-MZ-KB-1627 · v2026.10.10 · Gerado a 21/10/2026 17:52