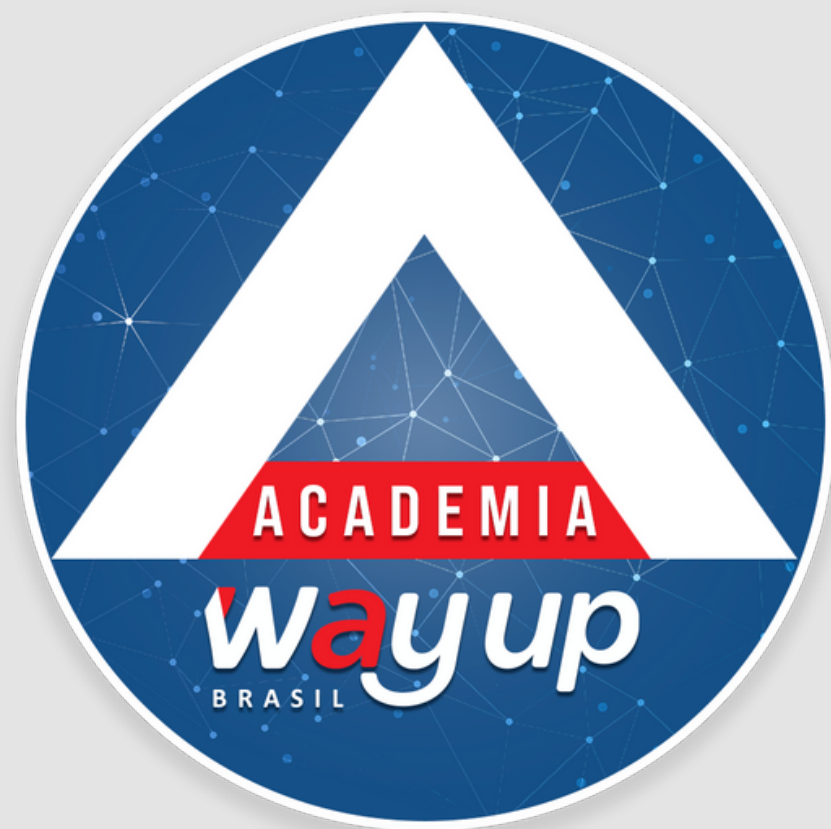




CANCELAMENTO TRANSAÇÕES



TIPOS DE CANCELAMENTOS

- ▲ Cancelamento de transação com fatura NÃO GERADA.
- ▲ Cancelamento de transação com fatura GERADA.
- ▲ Cancelamento de transação com fatura GERADA E PAGA.



PROCESSOS PARA CANCELAMENTO DE TRANSAÇÕES

DEMANDA	STATUS DA TRANSAÇÃO NÃO GEROU FATURA	STATUS DA TRANSAÇÃO GEROU FATURA	STATUS DA TRANSAÇÃO FATURADA E PAGA
CANCELAMENTO DA TRANSAÇÃO	PROCESSO 1 CANCELAMENTO SIMPLES DA TRANSAÇÃO	PROCESSO 2 CANCELAMENTO SIMPLES DA TRANSAÇÃO + ESTORNO DO LANÇAMENTO NA FATURA	PROCESSO 3 CANCELAMENTO SIMPLES DA TRANSAÇÃO + ESTORNO DO LANÇAMENTO NA FATURA + CRÉDITO DO VALOR NA CONTA CARTÃO DO CLIENTE QUE SERÁ COMPENSADO NA PRÓXIMA FATURA OU PRÓXIMA TRANSAÇÃO OBS.Se o cliente solicitar, o valor poderá ser devolvido a ele

▲ NÃO É POSSÍVEL SER FEITO CANCELAMENTO PARCIAL DE UMA TRANSAÇÃO



PROCESSOS PARA CANCELAMENTO DE TRANSAÇÕES

DEMANDA

STATUS DA TRANSAÇÃO
ALTERAÇÃO DE VALOR
NÃO GEROU FATURA

STATUS DA TRANSAÇÃO
ALTERAÇÃO DE VALOR
GEROU FATURA

STATUS DA TRANSAÇÃO
ALTERAÇÃO DE VALOR
FATURADA E PAGA

PROCESSO 4

CANCELAMENTO DA
TRANSAÇÃO
E
INCLUSÃO DA NOVA
TRANSAÇÃO

CANCELAMENTO DA TRANSAÇÃO
+
INCLUSÃO DA NOVA TRANSAÇÃO
OU AJUSTE DA FATURA

PROCESSO 5

CANCELAMENTO SIMPLES DA
TRANSAÇÃO
+
ESTORNO DO LANÇAMENTO NA FATURA
+
INCLUSÃO DA NOVA TRANSAÇÃO NA
FATURA

OBS. ao lançar a fatura ela será incluída no
próximo vencimento do cliente

PROCESSO 6

CANCELAMENTO SIMPLES DA TRANSAÇÃO
+
ESTORNO DO LANÇAMENTO NA FATURA
+
CRÉDITO DO VALOR PAGO NA CONTA
CARTÃO DO CLIENTE
+
INCLUSÃO DA NOVA TRANSAÇÃO NA
FATURA

OBS . o valor lançado será faturado no
próximo vencimento do cliente e será
compensado pelo crédito lançado na sua
conta cartão



NÃO É POSSIVEL FAZER CANCELAMENTO PARCIAL DE UMA TRANSAÇÃO



PROCESSO 1

CANCELAMENTO DE TRANSAÇÃO NÃO FATURADA

- ▲ Encaminhar e-mail para **suportealoja@wayupbrasil.com**, com a seguinte redação

Cancelar a transação TOTAL do cliente Fulano de Tal, CPF 123.456.789-00

Número da autorização: 3593220

Motivo: devolveu a mercadoria vendida

Valor da Transação a ser cancelada: R\$ 2.068,77

SLA de resposta : 24h úteis

- ▲ Essas informações estão disponíveis no Portal Atendimento:
<https://atendimento.wayupbrasil.com>

Consultas > Consulta geral > últimas compras feitas



PROCESSO 2

CANCELAMENTO DE TRANSAÇÃO JÁ FATURADA

- ▲ Encaminhar e-mail para **suportealoja@wayupbrasil.com**, com a seguinte redação
Cancelar a transação TOTAL do cliente Fulano de Tal, CPF 123.456.789-00
Número da autorização: 3593220
Motivo: devolveu a mercadoria vendida
Valor da Transação a ser cancelada: R\$ 2.068,77
Ciente de que a fatura gerada será estornada ou substituída caso na mesma haja outras transações

SLA de resposta : 24h úteis

- ▲ Essas informações estão disponíveis no Portal Atendimento:
<https://atendimento.wayupbrasil.com>
Consultas > Consulta geral > últimas compras feitas



PROCESSO 3

CANCELAMENTO DE TRANSAÇÃO JÁ FATURADA E PAGA

- ▲ Encaminhar e-mail para **suportealoja@wayupbrasil.com**, com a seguinte redação
Cancelar a transação TOTAL do cliente Fulano de Tal, CPF 123.456.789-00

Número da autorização: 3593220

Motivo: devolveu a mercadoria vendida

Valor da Transação a ser cancelada: R\$ 2.068,77

Os valores pagos deverão ser devolvidos ao cliente. Seguem os seus dados bancários:

Banco: Bradesco, Agência: 011- 07 , Conta: 12345-67

- ▲ **O valor só será devolvido na conta do CLIENTE. Não fazemos a devolução em conta de terceiros**

- ▲ Essas informações estão disponíveis no Portal Atendimento:
<https://atendimento.wayupbrasil.com>

Consultas > Consulta geral > últimas compras feitas



PROCESSO 4

ALTERAÇÃO DE VALOR DE TRANSAÇÃO

- ▲ Encaminhar e-mail para **suportealoja@wayupbrasil.com**, com a seguinte redação
Cancelar a transação TOTAL do cliente Fulano de Tal, CPF 123.456.789-00
Número da autorização: 3593220
Motivo: devolveu a mercadoria vendida
Valor da Transação a ser cancelada: R\$ 2.068,77
Valor da nova transação a ser lançada R\$ 1.568,00 nas mesmas condições anteriores
- ▲ Essas informações estão disponíveis no Portal Atendimento:
<https://atendimento.wayupbrasil.com>
Consultas > Consulta geral > últimas compras feitas



PROCESSO 5

ALTERAÇÃO DE VALOR DE TRANSAÇÃO JÁ FATURADA

- ▲ Encaminhar e-mail para **suportealoja@wayupbrasil.com**, com a seguinte redação
Cancelar a transação TOTAL do cliente Fulano de Tal, CPF 123.456.789-00
Número da autorização: 3593220
Motivo: devolveu a mercadoria vendida
Valor da Transação a ser cancelada: R\$ 2.068,77
Valor da nova transação a ser lançada R\$ 1.568,00 nas mesmas condições anteriores
Ciente de que a fatura gerada será estornada e que será lançado o novo valor da parcela no próximo vencimento.
- ▲ Essas informações estão disponíveis no Portal Atendimento:
<https://atendimento.wayupbrasil.com>
Consultas > Consulta geral > últimas compras feitas



PROCESSO 6

ALTERAÇÃO DE VALOR DE TRANSAÇÃO JÁ FATURADA E PAGA PELO CLIENTE

- ▲ Encaminhar e-mail para **suportealoja@wayupbrasil.com**, com a seguinte redação
Cancelar a transação TOTAL do cliente Fulano de Tal, CPF 123.456.789-00
Número da autorização: 3593220
Motivo: devolveu a mercadoria vendida
Valor da Transação a ser cancelada: R\$ 2.068,77
Valor da nova transação a ser lançada R\$ 1.568,00 nas mesmas condições anteriores
Ciente de que o valor pago será abatido no próximo vencimento

- ▲ Essas informações estão disponíveis no Portal Atendimento:
<https://atendimento.wayupbrasil.com>
Consultas > Consulta geral > últimas compras feitas

way up
BRASIL