

# **SELL SURF**

## **MANUAL DA PLATAFORMA PARA COMPRADORES E VENDEDORES**

**Este material possui o caráter informativo.**

**Copyright © 2024 Sell Surf - Todos os direitos reservados.**

# Índice do Manual

## [Introdução à Plataforma Sell Surf](#)

### [1.1 Visão geral da plataforma](#)

### [1.2 Benefícios para os vendedores](#)

### [1.3 Benefícios para os compradores](#)

### [1.4 Como se cadastrar como comprador e vendedor](#)

## [Configurando seu Perfil de Vendedor](#)

### [2.1 Primeiras impressões do painel de controle](#)

### [2.2 Personalizando seu perfil como vendedor na Sell Surf](#)

### [2.3 Adicionando informações de contato e pagamento](#)

## [Gerenciando seus Produtos como Vendedor](#)

### [3.1 Adicionando produtos à plataforma](#)

### [3.2 Definindo preços, estoques e cupons](#)

### [3.3 Descrição e imagens de produtos](#)

## [Realizando Vendas na Plataforma Sell Surf](#)

### [4.1 Recebendo notificações de pedidos](#)

### [4.2 Processando e embalando pedidos](#)

### [4.3 Configurando opções de envio](#)

### [4.4 Atualizando o status de pedidos](#)

## [Comunicação com Compradores na Plataforma Sell Surf](#)

### [5.1 Respondendo perguntas e dúvidas](#)

### [5.2 Negociando ofertas e descontos](#)

### [5.3 Gerenciando feedback dos compradores](#)

## [Proteção do Comprador](#)

### [6.1 Políticas de devolução e reembolso](#)

### [6.2 Garantia de satisfação do cliente](#)

### [6.3 Disputas e resolução de problemas](#)

### [6.4 Denunciando comportamento inadequado](#)

## Introdução à Plataforma Sell Surf

### Visão geral da plataforma

Bem-vindo ao mundo do Sell Surf - uma plataforma e marketplace revolucionário que conecta apaixonados por esportes aquáticos ao redor do mundo. Se você é um surfista, bodyboarder, kitesurfista ou qualquer outro entusiasta das ondas, está no lugar certo.

Aqui você encontrará todas as informações necessárias para aproveitar ao máximo nossa plataforma de comércio eletrônico, projetada para ajudar empreendedores e lojistas a construir e gerenciar suas lojas online de forma eficiente.

O Sell Surf foi criado com o objetivo de proporcionar uma experiência única e completa para a comunidade dos esportes aquáticos.

Nossa plataforma é um espaço virtual onde você pode comprar, vender e trocar equipamentos, acessórios e produtos relacionados a essas atividades. É como um paraíso virtual para todos os amantes do mar e das ondas.

Aqui, você encontrará uma ampla variedade de itens de qualidade, desde pranchas de surf e bodyboards até roupas de neoprene, leashes, quilhas, parafinas e muito mais.

Com uma interface intuitiva e amigável, navegar pelo nosso marketplace é fácil e conveniente. Além disso, você terá acesso a informações detalhadas sobre cada produto, fotos e a possibilidade de entrar em contato diretamente com os vendedores.

**SELL SURF** Pesquisar por produtos...

Pranchas Quilhas Decks Leash Capas Wetsuits Acessórios Skate Vestuário Quem Somos Crie sua Loja

**UM MARKETPLACE ONDE LOJISTAS E APAIXONADOS POR SURF E SKATE SE CONECTAM.**

COMPRE NA SELL SURF E CONECTE-SE COM A GENTE!

COMPRAR NA PLATAFORMA VENDER NA PLATAFORMA



**Frete Acessível**  
Para todo o Brasil\*



**Tudo num só Lugar**  
São mais de 50 lojas



**Segurança**  
Ambiente 100% Seguro



**Suporte ao Cliente**  
Seg a Sex das 10h às 17h



## Benefícios para os vendedores

Se você é um vendedor de produtos relacionados ao skate e surf, certamente sabe como é importante encontrar o lugar certo para anunciar e vender seus produtos.

É essencial alcançar um público específico, composto por entusiastas e amantes desses esportes radicais. É aí que entra a plataforma Sell Surf, um ambiente online projetado especificamente para atender às necessidades dos vendedores nesse nicho.

A Sell Surf oferece uma série de benefícios significativos para os vendedores que desejam ampliar seu alcance e aumentar suas vendas.

**SELL SURF**    

Pranchas Quilhas Decks Leash Capas Wetsuits Acessórios Skate Vestuário Quem Somos **Crie sua Loja**

**FAÇA A SUA LOJA  
PERSONALIZADA  
NA MAIOR VITRINE  
ONLINE DE SURF E  
SKATE DO BRASIL!**

-  **Consulte a taxa de comissão e tarifas aplicáveis conosco.**
-  **Nossa plataforma é 100% segura e certificada.**
-  **Todo produto passa por uma verificação antifraude.**

**SELL SURF**



Facilidade e Visibilidade



Anuncie Grátis



Proteção Garantida



Controle de Qualidade



## Benefícios para os compradores

Se você é um entusiasta do skate e surf e está procurando os melhores produtos e equipamentos para aprimorar suas habilidades e aproveitar ao máximo esses esportes emocionantes, a plataforma Sell Surf é o lugar ideal para encontrar tudo o que você precisa.

Com uma variedade de benefícios exclusivos, essa plataforma oferece uma experiência de compra incomparável para os amantes do skate e surf. Encontre vários produtos e vivencie a experiência que somente a Sell Surf pode lhe proporcionar em nosso site!

# Como se cadastrar como comprador e vendedor

The screenshot displays the Sell Surf website interface. At the top, there is a navigation bar with the Sell Surf logo, a search bar, and icons for user profile, heart, and shopping cart. Below the navigation bar, there is a menu with categories: Pranchas, Quilhas, Decks, Leash, Capas, Wetsuits, Acessórios, Skate, Vestuário, Quem Somos, and Crie sua Loja. The main content area is divided into two sections: 'Entrar' (Login) and 'Cadastre-se' (Register). The 'Entrar' section includes a form with fields for 'Nome de usuário ou e-mail' and 'Senha', a 'Lembre-me' checkbox, an 'Acessar' button, and a link for 'Perdeu sua senha?'. The 'Cadastre-se' section includes a form with fields for 'Endereço de e-mail' and 'Senha', a 'Criar conta como cliente' checkbox (checked), a 'Criar conta como vendedor' checkbox, a 'Cadastre-se' button, and social media icons for Google and Facebook. Below the forms, there is a blue banner with the text 'Cadastre seu e-mail e receba promoções e novidades exclusivas da Sell Surf.' and a form for 'E-mail' with a 'Receber Novidades!' button. At the bottom, there is a white banner with a WhatsApp icon, an 'Aviso Importante' text, and a shopping cart icon.

## - Cadastro como Vendedor:

**Passo 1:** Acesse o site da Sell Surf (sellsurf.com.br).

**Passo 2:** Clique no ícone do “Minha Conta” no menu superior do site.

**Passo 3:** Preencha o formulário de cadastro com suas informações pessoais, como nome completo, endereço de e-mail, nome da sua loja, perfil do seu negócio e uma breve descrição do seu nicho de mercado. Certifique-se de fornecer dados precisos para facilitar a aprovação.

**Passo 4:** Após preencher o formulário, clique em "Enviar para análise" ou "Cadastre-se" para concluir o processo de cadastro como vendedor.

**Passo 5:** Uma vez registrado como vendedor, você poderá acessar o painel de controle do vendedor, onde poderá adicionar seus produtos, definir preços, gerenciar estoques, rastrear pedidos e interagir com os clientes. Importante lembrarmos de que o seu cadastro será analisado pela nossa equipe que avaliará o seu perfil de acordo com os Termos e Condições de Uso.

## - Cadastro como Comprador:

**Passo 1:** Acesse o site da Sell Surf (sellsurf.com.br) e clique na opção "Entrar/Cadastrar".

**Passo 2:** Clique no ícone do “Minha Conta” no menu superior do site.

**Passo 3:** Preencha o formulário de cadastro com o seu e-mail e sua senha de acesso à conta Sell Surf. Garanta que seus dados estejam corretos para facilitar o processo de registro no site.

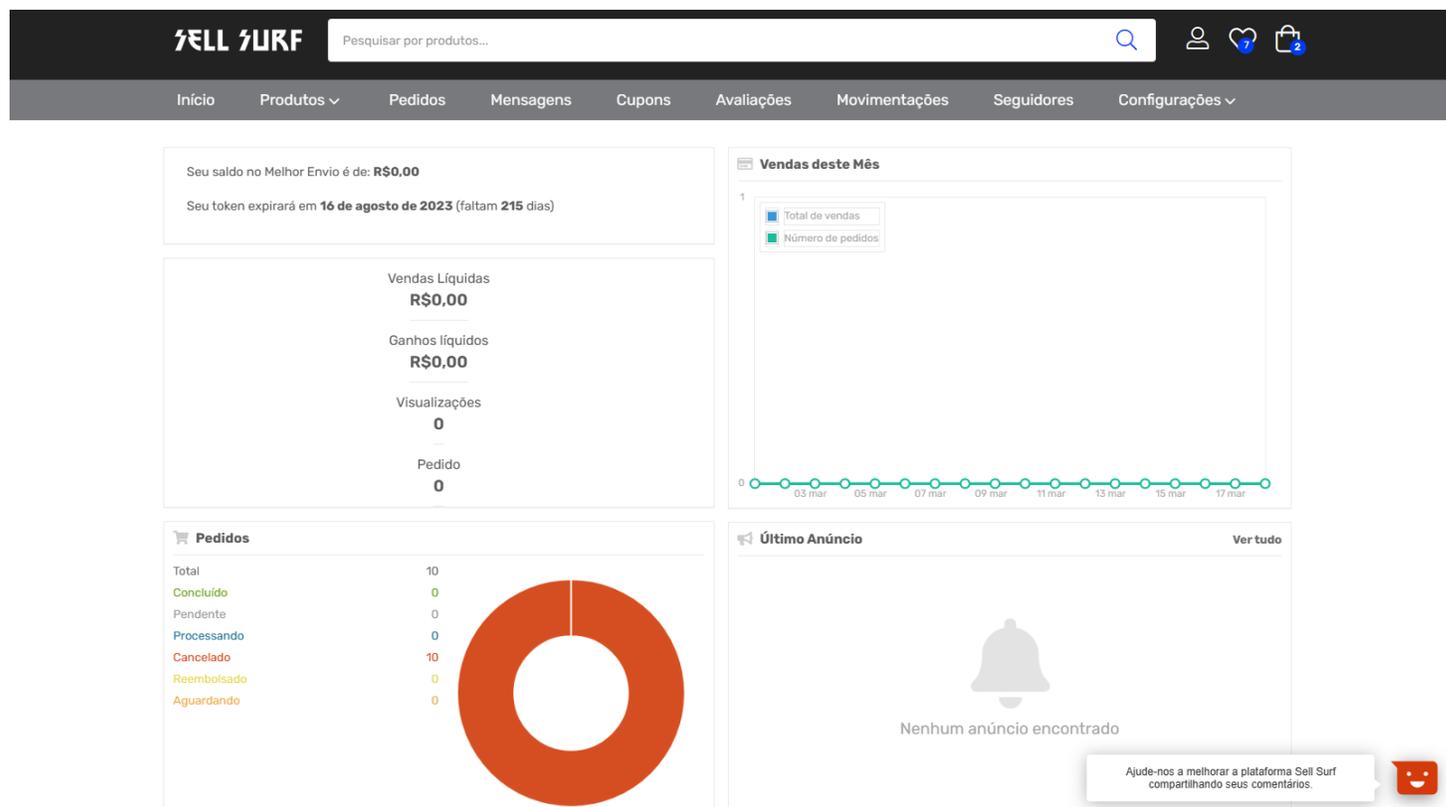
**Passo 4:** Depois de preencher o formulário, clique em "Cadastre-se" para concluir o processo de cadastro como comprador. Você também pode realizar esse procedimento comprando um produto dentro do site na tela de finalização do pedido dentro da plataforma.

**Passo 5:** Uma vez registrado como comprador, você terá acesso ao ambiente de gerenciamento da sua conta na plataforma Sell Surf, onde poderá adicionar itens ao carrinho, realizar pagamentos e acompanhar o status atualizado dos seus pedidos com a gente.

## Configurando seu Perfil como Vendedor

### Primeiras impressões do painel de controle

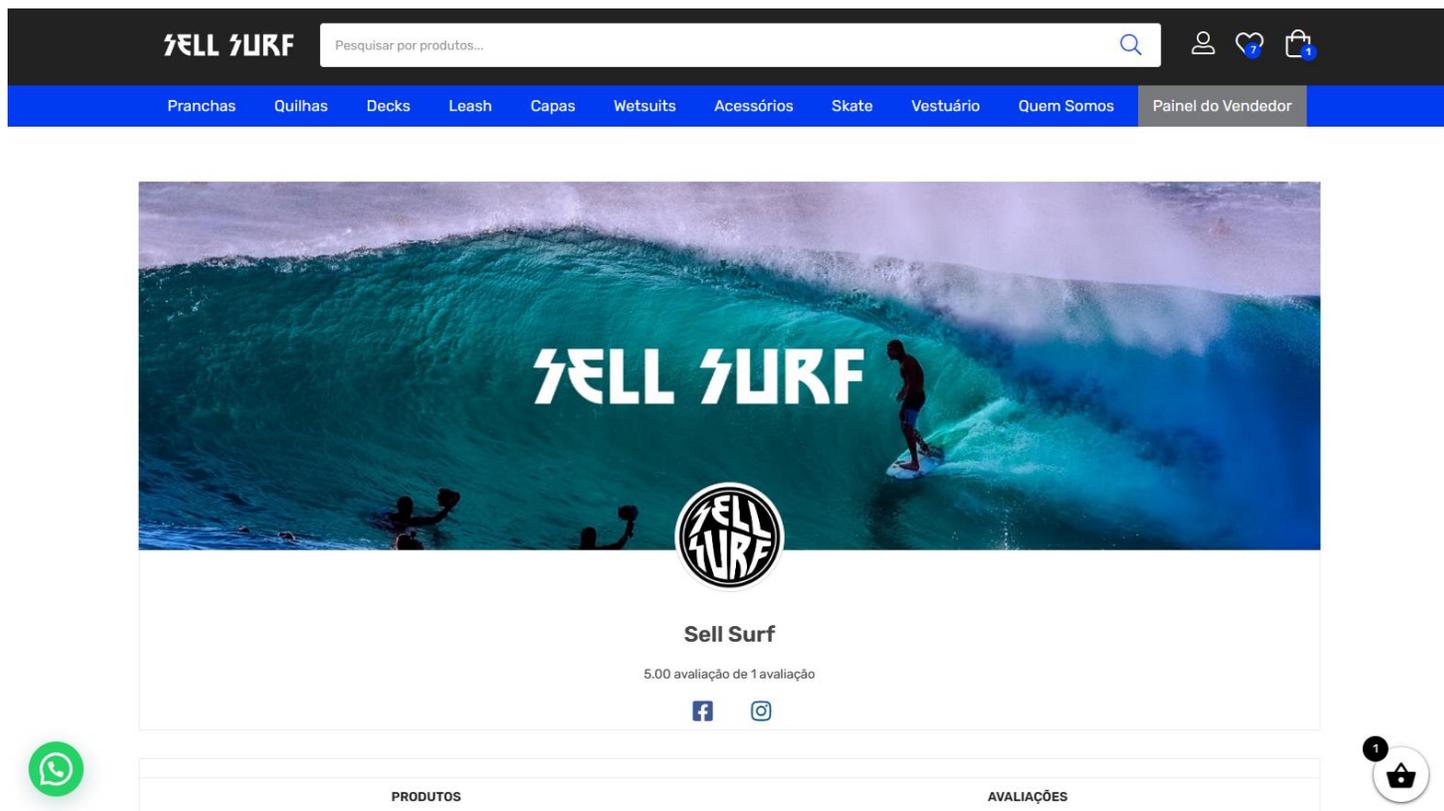
Como vendedor na plataforma Sell Surf, você terá acesso a um painel de controle altamente intuitivo e funcional através do nosso site. Através do painel de controle do vendedor, você terá acesso a informações relevantes da sua loja, status e relatórios de vendas, registros personalizados, informações técnicas da sua loja no marketplace, além de poder criar cupons e gerenciar todo o controle de estoque e funcionalidades da sua loja com a gente.



Na primeira tela, conforme mostrado acima, você verá informações gráficas que são atualizadas em tempo real à medida que você vende e adiciona produtos no marketplace Sell Surf. O gerenciamento é seguro e segue protocolos rigorosos de segurança.

## Personalizando seu perfil como vendedor na Sell Surf

Na plataforma Sell Surf, você tem a oportunidade de personalizar seu perfil como vendedor para destacar sua marca e atrair a atenção dos compradores.



**Informações da loja:** Comece preenchendo as informações da sua loja de forma completa e precisa. Adicione o nome da sua loja, uma descrição envolvente e informativa sobre os produtos que você oferece e sua história como vendedor.

**Logotipo e imagens de capa:** Para criar uma identidade visual consistente, adicione um logo na proporção **512x512 (recomendado)** ou **1024x1024 (recomendado)** e uma imagem de capa na proporção **1920x600 (recomendado)** que representem sua marca. Esses elementos visuais ajudam a transmitir profissionalismo e criam uma identidade visual memorável para sua loja. Certifique-se de que suas imagens estejam bem dimensionadas e de **alta qualidade**.

**Galeria de produtos:** A galeria de produtos é uma seção importante do seu perfil como vendedor. Certifique-se de adicionar imagens claras e nítidas dos seus produtos, destacando seus recursos e detalhes. Você também pode organizar sua galeria por categorias para facilitar a navegação dos compradores e tornar a experiência de compra mais agradável.

**Políticas de vendas e envio:** É essencial fornecer informações claras sobre o seu negócio em nossa plataforma. Isso ajuda a criar confiança nos compradores e demonstra profissionalismo. Explique seus prazos de envio, política de devolução e qualquer outra informação relevante que os compradores possam precisar.

**Avaliações e depoimentos:** Se você já possui avaliações ou depoimentos de clientes satisfeitos na nossa plataforma Sell Surf, certifique-se de exibi-los em seu perfil. Para isso, basta informar aos seus clientes para avaliarem a sua loja. Essa avaliação pode ser feita através do e-mail que é enviado para ela, contendo informações relacionadas a avaliação do pedido após ter sido entregue. Essas avaliações ajudam a construir confiança e credibilidade, pois os compradores podem ver a opinião de outras pessoas sobre a qualidade dos seus produtos e o serviço oferecido.

**Compartilhamento nas redes sociais:** Aproveite a oportunidade de compartilhar seu perfil e produtos nas redes sociais que forem mais adequadas ao seu modelo de negócios. A Sell Surf pode oferecer ajuda nesse sentido com orientações das melhores práticas, permitindo que você promova sua loja da forma adequada. Lembre-se de utilizar boas técnicas de SEO (Search Engine Optimization ou Otimização para Motores de Busca – em português do Brasil), com tags e palavras-chave que descrevam exatamente o seu produto e sua loja com a gente.

**SELL SURF** Pesquisar por produtos...    

Início Produtos ▾ Pedidos Mensagens Cupons Avaliações Movimentações Seguidores Configurações ▾

**Foto do perfil** 

**Nome da Loja**

**Categoria da loja**

**Produtos da loja por página**

**Telefone**

**Mais Produtos**  Ativar guia na exibição de página única do produto

**Desconto**

Parágrafo **B** *I*              



Lembre-se de atualizar seu perfil regularmente com informações relevantes, adicionar novos produtos e responder prontamente às perguntas e mensagens dos compradores. Ao personalizar seu perfil como vendedor na Sell Surf, você estará construindo uma marca sólida e aumentando suas chances de sucesso no mercado de skate e surf com a gente.

Essas informações você encontrará na seção de Configurações -> “Loja” na barra lateral esquerda para que você possa personalizar com as informações relevantes da sua página.

## Adicionando informações de contato e pagamento na Sell Surf

Para adicionar suas informações e contato e pagamento na plataforma Sell Surf, você precisará estar logado e acessar a opção “Dados Bancários” na seção de “Configurações”. É importante informar todos os dados corretamente como o seu nome completo, tipo de pessoa (física ou jurídica), tipo de conta, informar o seu banco, número da agência, dígito verificador da agência (aquela informação após o hífen, como, por exemplo: 124567-0 – pode ser opcional a depender da instituição financeira), número da sua conta (sem o dígito), dígito verificador da sua conta corrente (aquela informação após o hífen, como, por exemplo: 124567-0).

## Gerenciando seus Produtos como Vendedor

### Adicionando produtos à plataforma

Gerenciar seus produtos como vendedor e adicionar à plataforma Sell Surf é uma parte crucial para alcançar sucesso nas vendas.

**Adicionando produtos:** Comece adicionando seus produtos ao catálogo da Sell Surf. Certifique-se de fornecer informações detalhadas sobre cada produto, incluindo título, descrição, categoria, preço e opções de variação, se aplicável (como diferentes tamanhos ou cores do produto). Adicione também imagens de alta qualidade que mostrem claramente os detalhes dos produtos.

**Organização em categorias:** A Sell Surf permite que você organize seus produtos em categorias, o que facilita a navegação dos compradores. Certifique-se de atribuir categorias relevantes a cada produto, para que os clientes possam encontrar facilmente o que estão procurando.

**Preços e estoque:** Defina preços competitivos para seus produtos, levando em consideração fatores como custos de produção, margem de lucro e preços de mercado. Além disso, gerencie o estoque dos seus produtos para evitar vender itens que não estejam disponíveis. Mantenha-se atualizado sobre a quantidade de produtos em estoque e faça ajustes conforme necessário.

Nome do Produto..

Preço RS 00,00 Preço com desconto Programar RS 00,00

Breve descrição do produto..

Categoria Skate

Estado do Produto \*

Este produto é novo  Este produto é usado

Tipo do produto \*

Selecione

Este produto Precisa de cotação de frete? \*

Marque esta opção se você estiver cadastrando : Pranchas ou qualquer outro produto cujo tamanho seja maior que 200x200 ou o peso seja superior a 30KG

Selecione

Descrição

**B I U** “ ” ☰ ☷ ☹ ☺ ↶ ↷ ↻ ↺

**Destaques e promoções:** Destaque produtos especiais ou em destaque em sua loja. Você pode criar promoções exclusivas, oferecer descontos sazonais ou criar pacotes especiais para atrair a atenção dos compradores. Além disso, aproveite as oportunidades de destacar novos lançamentos ou produtos mais vendidos para incentivar as vendas.

**Avaliações e feedback:** Incentive seus clientes a deixarem avaliações e feedback sobre seus produtos após eles receberem o pedido. Essas avaliações podem ajudar a construir confiança e credibilidade com os compradores em potencial. Responda prontamente às avaliações e comentários dos clientes, mostrando seu compromisso com a satisfação do cliente e resolvendo quaisquer problemas que possam surgir, além de melhorar a sua visibilidade no marketplace da Sell Surf.

**Atualizações e manutenção:** Regularmente revise seus produtos e faça atualizações conforme necessário. Verifique se as descrições estão atualizadas, se as imagens estão corretas e se os preços estão alinhados com as tendências do mercado. Mantenha-se atualizado sobre os produtos similares oferecidos por outros vendedores na Sell Surf para garantir que sua loja se destaque em nosso marketplace.

**Dicas de SEO para o produto:** Adicione tags, informações de forma objetiva e com palavras-chave relevantes relacionados ao produto que deseja anunciar em nosso marketplace, pois isso ajudará na indexação nos mecanismos de busca como o Google e também para a recomendação do produto em nosso marketplace Sell Surf.

## Definindo preços, estoques e cupons

Como vendedor na plataforma Sell Surf, você tem controle total sobre a definição de preços, gerenciamento de estoques e a possibilidade de criar cupons promocionais para impulsionar suas vendas diretas na plataforma.

**Definindo preços:** Ao adicionar seus produtos à Sell Surf, você terá a opção de definir o preço de cada item. Leve em consideração fatores como **custos de produção, margem de lucro desejada** e preços de mercado para determinar um preço competitivo. Considere também **a taxa de intermediação da Sell Surf de 17%** e **a taxa de envio dos seus produtos** na precificação final. Certifique-se de que o preço esteja alinhado com o valor percebido pelos compradores e com a qualidade do produto que você está oferecendo.

**Gerenciando estoques:** É fundamental manter um controle preciso do estoque dos seus produtos para evitar vender itens que não estão disponíveis. Na plataforma Sell Surf, você poderá monitorar e atualizar facilmente o estoque de cada produto no painel de controle para o vendedor. Ao adicionar um produto, especifique a quantidade disponível. À medida que as vendas forem sendo realizadas na plataforma, atualize o estoque para garantir que os compradores tenham informações precisas sobre a disponibilidade dos produtos em relação ao estoque.

**Cupons promocionais:** A Sell Surf permite que você crie cupons promocionais para incentivar as vendas e atrair mais compradores através do painel de controle do vendedor. Através do painel de controle, você pode oferecer descontos percentuais ou em valores fixos, estabelecer datas de validade e definir condições específicas para a utilização dos cupons. Esses cupons podem ser compartilhados com seus clientes existentes ou divulgados em suas redes sociais para atrair novos compradores e recompensar a fidelidade dos clientes. Lembre-se de que você pode estabelecer um cupom de desconto em percentual ou um valor fixo de desconto aplicável, essas

**Estratégias de preços:** Além de definir preços básicos para seus produtos, considere estratégias de preços como promoções sazonais, descontos por quantidade ou ofertas de pacotes. Essas estratégias podem incentivar compras maiores, criar um senso de urgência ou aumentar o valor percebido pelos compradores.

**Acompanhando o desempenho:** Use o painel de controle da Sell Surf para acompanhar o desempenho das suas estratégias de preços, estoques e cupons. Analise as estatísticas de vendas, os produtos mais populares e as taxas de conversão para identificar o que está funcionando bem e fazer ajustes conforme necessário.

## Descrição e imagens de produtos

A criação de descrições atraentes e imagens de alta qualidade para seus produtos é essencial ao cadastrá-los na plataforma Sell Surf. Esses elementos desempenham um papel crucial na atração dos compradores e na diferenciação dos seus produtos.

**Descrições detalhadas:** Ao escrever as descrições dos seus produtos, seja claro, conciso e detalhado. Comece com um título atraente que capte a atenção dos compradores. Em seguida,

descreva as principais características e benefícios do produto de forma clara e objetiva. Inclua informações como materiais utilizados, dimensões, funcionalidades especiais e qualquer outra informação relevante que ajude os compradores a entender o valor do produto.

**Destaque os diferenciais:** Identifique os diferenciais do seu produto e destaque-os na descrição. Seja inovador, se tiver recursos únicos que o diferenciam dos concorrentes. Mostre como o produto pode atender às necessidades e desejos dos compradores, destacando os benefícios que eles obterão ao adquiri-lo.

**Use palavras-chave relevantes:** Ao escrever a descrição, inclua palavras-chave relevantes que sejam frequentemente pesquisadas pelos compradores. Isso ajudará a otimizar a visibilidade dos seus produtos nos motores de busca da Sell Surf e a atrair compradores interessados. Pense nas palavras-chave que os compradores provavelmente usariam ao procurar produtos semelhantes ao seu.

**Consistência visual:** Mantenha uma consistência visual nas imagens dos seus produtos. Use um fundo neutro ou crie um ambiente coerente para apresentar seus produtos. Isso ajudará a criar uma identidade visual coesa e profissional para sua marca.

**Dimensões e detalhes:** Sempre forneça informações sobre dimensões, tamanhos e especificações técnicas dos produtos. Isso ajudará os compradores a terem uma ideia precisa do produto antes de efetuarem a compra. Além disso, inclua informações sobre o conteúdo da embalagem, como acessórios adicionais, manuais de instruções ou brindes.

## Realizando vendas na plataforma Sell Surf

### Recebendo notificações de pedidos

Receber notificações de pedidos da Sell Surf é uma **parte essencial** para manter-se atualizado e gerenciar eficientemente suas vendas como vendedor na plataforma.

**Receber notificações:** Na plataforma Sell Surf, você sempre receberá um alerta assim que um novo pedido for feito em sua loja dentro do nosso marketplace. As notificações são enviadas por e-mail de forma automática para que possa acompanhar a evolução.

**Informações sobre o pedido:** Ao receber uma notificação de pedido, você terá acesso às informações essenciais sobre a transação. Isso inclui o nome e o endereço do comprador, os produtos adquiridos, a quantidade, o valor total e as informações de envio. Esses detalhes ajudarão você a processar o pedido adequadamente e fornecer um excelente serviço ao cliente.

**Acompanhamento dos pedidos:** Após receber a notificação de um novo pedido, é importante acompanhar seu status e atualizá-lo na plataforma Sell Surf. Isso inclui marcar o pedido como "recebido", "processando", "enviado" ou "entregue", dependendo do estágio em que se encontra.

Manter o status dos pedidos atualizado ajudará você a rastrear e gerenciar suas vendas de forma eficaz.

**Comunicação com os compradores:** A plataforma Sell Surf geralmente permite que você se comunique diretamente com os compradores. Use essa funcionalidade para manter os compradores informados sobre o status de seus pedidos, fornecer informações de rastreamento e responder a quaisquer perguntas ou preocupações que possam ter. Lembre-se de não compartilhar dados pessoais e de contato, pois são proibidos, conforme nossos Termos de Uso.

**Gestão de estoque:** Ao receber notificações de pedidos, é importante também gerenciar o estoque dos seus produtos dentro do painel de controle do vendedor. Mantenha-se atualizado sobre a quantidade de produtos disponíveis e faça ajustes conforme necessário para evitar vender itens que estejam fora de estoque. Isso garantirá que você possa atender aos pedidos dos compradores de forma eficiente e evitar atrasos desnecessários.

**Monitoramento de estatísticas:** Além de receber notificações de pedidos individuais, aproveite as ferramentas de análise e estatísticas fornecidas pela plataforma Sell Surf dentro do seu painel de controle. Isso permitirá que você acompanhe o desempenho geral das suas vendas, identifique tendências, avalie a eficácia das suas estratégias de marketing e tome decisões informadas para impulsionar o crescimento do seu negócio.

## Processando e embalando pedidos

Processar e embalar pedidos de forma eficiente é uma etapa crucial para fornecer uma ótima experiência aos compradores na plataforma Sell Surf. Nessa etapa iremos apresentar a você está um guia sobre como lidar com o processamento e a embalagem dos pedidos.

**SELL SURF**    

Início Produtos Pedidos Mensagens Cupons Avaliações Movimentações Seguidores Configurações

Todos (10) Concluído (0) Processando (0) Em espera (0) Pendente (0) Cancelado (10) Reembolsado (0) Falha (0)

Filtrar por cliente cadastra...  Seleccione o intervalo de datas [Redefinir](#) [Exportar tudo](#) [Exportação Filtrada](#)

<input type="checkbox"/>	Pedido	Total do pedido	Ganhos líquidos	Status	Ciente	Data	Ação
<input type="checkbox"/>	Pedido 5389	R\$599,00	R\$497,17	Cancelado	Juan de Souza	9 de maio de 2023	 
<input type="checkbox"/>	Pedido 5387	R\$1,00	R\$0,83	Cancelado	Juan de Souza	9 de maio de 2023	 
<input type="checkbox"/>	Pedido 5386	R\$1,00	R\$0,83	Cancelado	Juan de Souza	9 de maio de 2023	 
<input type="checkbox"/>	Pedido 5380	R\$1,00	R\$0,83	Cancelado	Juan de Souza	8 de maio de 2023	 
<input type="checkbox"/>	Pedido 5379	R\$1,00	R\$0,83	Cancelado	Juan de Souza	6 de maio de 2023	 
<input type="checkbox"/>	Pedido 5378	R\$1,00	R\$0,83	Cancelado	Validação TFX	6 de maio de 2023	 
<input type="checkbox"/>	Pedido 5377	R\$1,00	R\$0,83	Cancelado	Validação TFX	6 de maio de 2023	 
<input type="checkbox"/>	Pedido 5376	R\$1,00	R\$0,83	Cancelado	Validação TFX	6 de maio de 2023	 
<input type="checkbox"/>	Pedido 5375	R\$2,00	R\$1,66	Cancelado	Validação TFX	6 de maio de 2023	 
<input type="checkbox"/>	Pedido 5374	R\$1,00	R\$0,83	Cancelado	Validação TFX	6 de maio de 2023	 



**Recebendo a notificação do pedido:** Assim que receber a notificação de um novo pedido da Sell Surf, é importante verificar todos os detalhes relevantes, incluindo o produto, a quantidade, o endereço de entrega e quaisquer requisitos especiais do cliente (caso aplicável). Certifique-se de ter acesso às informações necessárias para processar o pedido adequadamente. Todas essas informações você pode encontrar no painel de controle do vendedor em nosso site na seção “Pedidos”, com o detalhamento do pedido, incluindo **taxa de entrega** e o percentual de **17% de taxa de intermediação** da nossa plataforma Sell Surf com o valor líquido deduzido.

**Verificando a disponibilidade do produto:** Antes de prosseguir com o processamento do pedido, verifique se o produto está disponível em seu estoque. Certifique-se de que a quantidade solicitada pelo cliente esteja em estoque. Se o produto estiver indisponível, entre em contato com o comprador para discutir possíveis soluções, como a substituição por um produto similar ou o reembolso integral do pedido pela nossa plataforma Sell Surf. Se for necessário, entre em contato conosco através do site ou através do WhatsApp para que possamos ajudar você nesse caso.

**Preparando o pacote:** Ao processar o pedido, comece pela preparação do pacote. Certifique-se de ter os materiais de embalagem adequados, como caixas, envelopes acolchoados, papel de embrulho, fita adesiva, enchimento de proteção, entre outros. Utilize materiais de qualidade para garantir que o produto seja protegido durante o transporte.

**Embalando o produto:** Coloque o produto cuidadosamente no pacote, assegurando-se de que ele esteja protegido adequadamente contra danos durante o transporte. Use materiais de proteção, como plástico bolha ou papel amassado, para evitar que o produto se mova dentro da embalagem. Certifique-se de que o produto esteja bem fixado e seguro para evitar danos durante o envio.

**Incluindo informações adicionais:** Se necessário, inclua informações adicionais no pacote, como um recibo de venda, instruções de uso, um cartão de agradecimento personalizado ou brindes promocionais. Esses itens extras podem aumentar a satisfação do cliente e ajudar a promover sua marca. Importante destacarmos de que dados pessoais e de contato não são permitidos.

**Etiquetando e selando o pacote:** Etiquete claramente o pacote com as informações de envio do comprador, incluindo o nome, o endereço completo e quaisquer outras informações relevantes. Certifique-se de que a etiqueta esteja bem fixada e visível. Em seguida, sele adequadamente o pacote com fita adesiva resistente para garantir que ele permaneça fechado e seguro durante o transporte.

**Registro e rastreamento:** Ao preparar o pacote, faça o registro e o rastreamento do envio por meio de um serviço de entrega confiável. Isso permitirá que você acompanhe o progresso do pacote e forneça informações de rastreamento aos compradores, garantindo que eles possam monitorar a entrega do pedido. O sistema da Melhor Envio fará toda a estrutura de atualização em tempo real do produto para o cliente final. Guarde a etiqueta e comprovante de postagem, como método adicional de proteção e para fins legais comprobatórios.

Configurando opções de envio

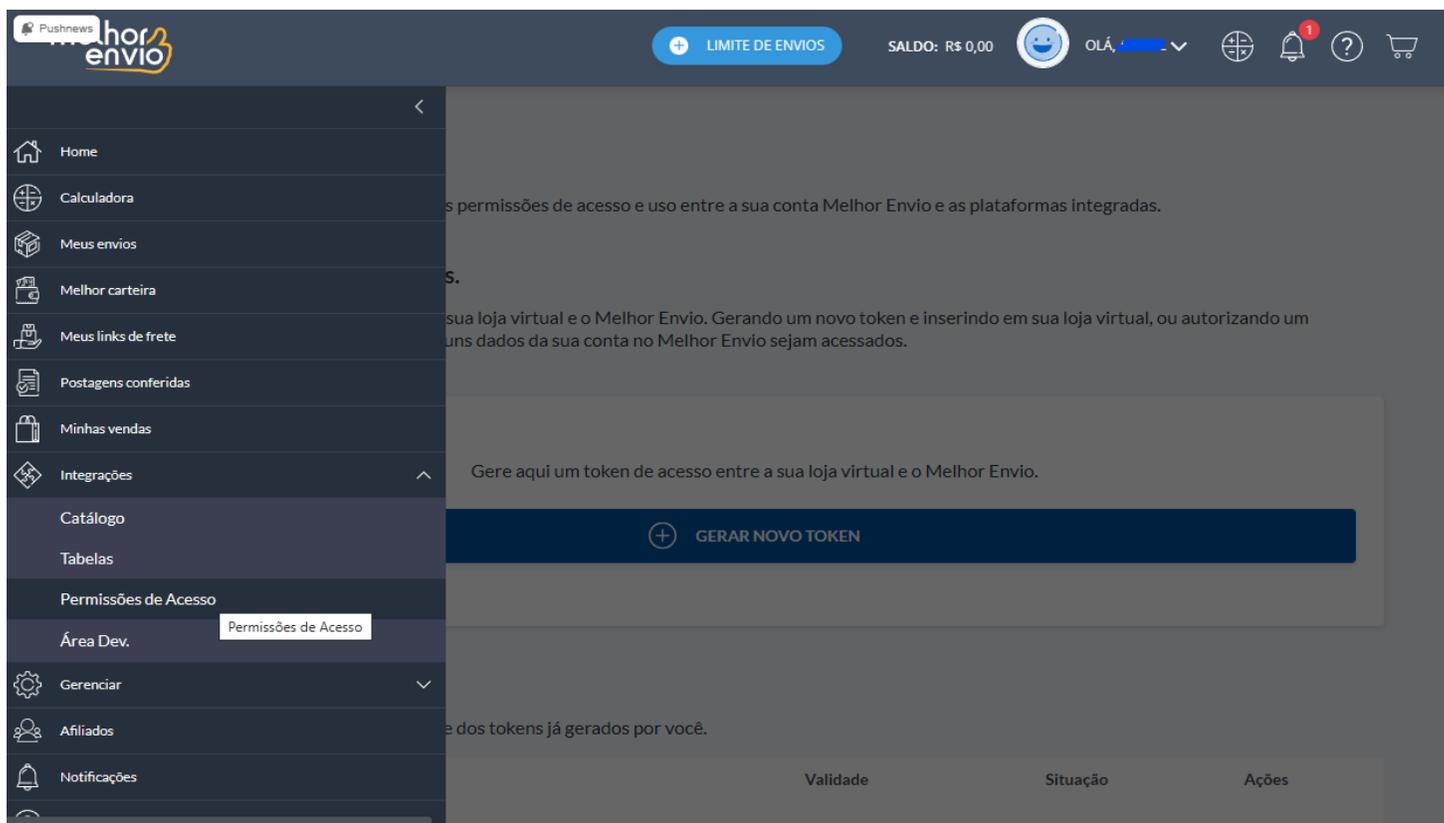
Configurar opções de envio na plataforma Sell Surf é essencial para garantir que seus produtos sejam entregues de forma eficiente aos compradores. Oferecemos aos nossos vendedores duas opções de cadastramento, a primeira delas de forma mais fácil e integrada que é a Melhor Envio, responsável por realizar a cotação nas principais transportadoras do Brasil. A segunda opção é justamente o envio do produto de forma avulsa, ou seja, pelo método de envio que desejar.

**Avalie suas opções de envio:** Antes de configurar as opções de envio na Sell Surf, é importante avaliar as opções disponíveis para o seu negócio. Considere fatores como a localização dos seus fornecedores, os destinos de entrega, os prazos de entrega desejados e os custos envolvidos. Em nossa plataforma, recomendamos você utilizar a Melhor Envio, que já possui toda a estrutura de logística mais conveniente para você ficar tranquilo e protegido durante todo o processo.

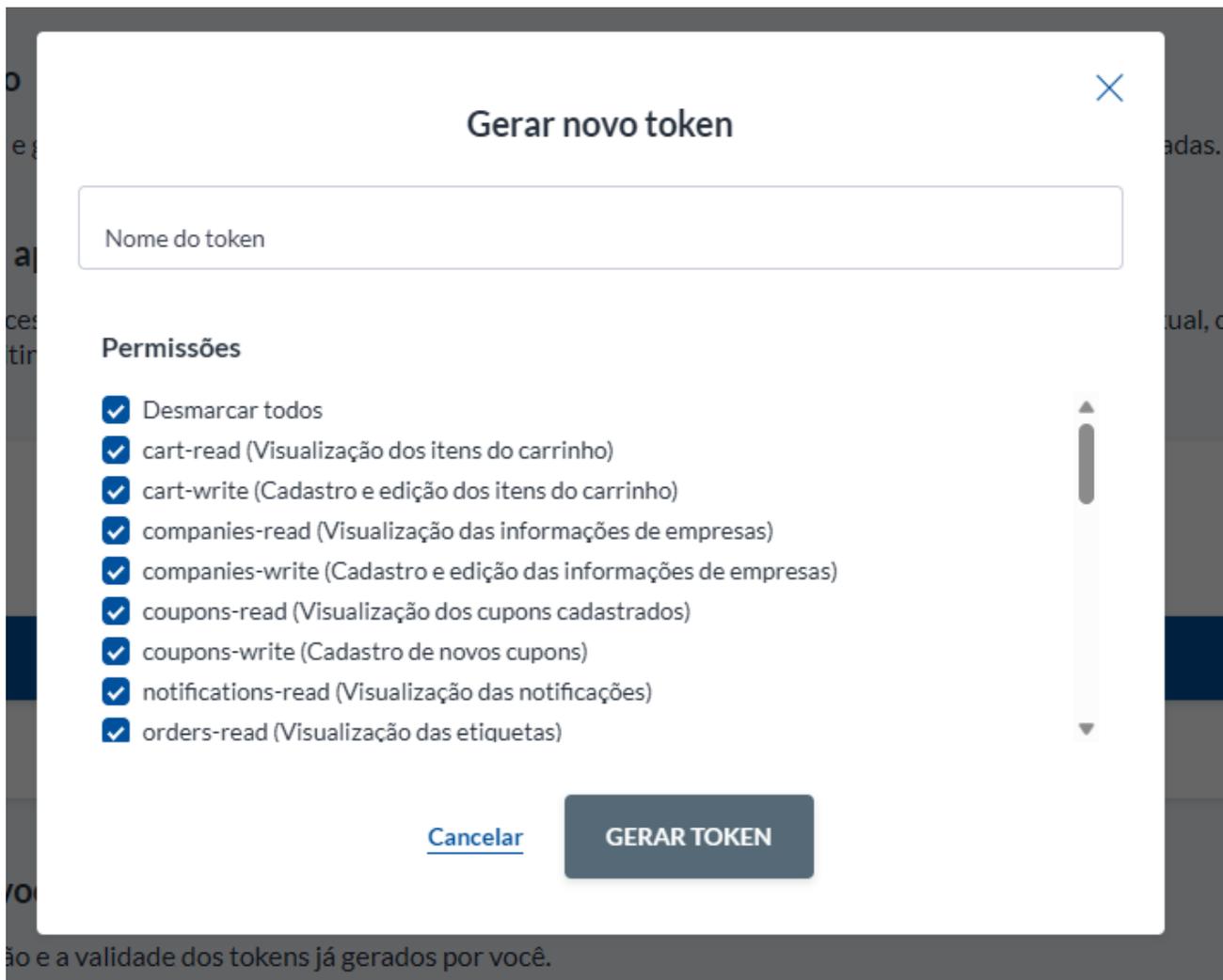
**Para configurar a Melhor Envio (recomendado):** A plataforma Sell Surf oferece opções de configuração de envio no menu principal em “Configurar a logística” como **forma recomendada** e **opcional** para que possa configurar o método de logística de forma mais facilitada dentro do site. Acesse as configurações da sua loja ou do painel de controle e encontre a seção de envio.

The screenshot shows the 'Configurações de frete' section in the Sell Surf dashboard. At the top, there is a navigation bar with the Sell Surf logo and a search bar. Below the navigation bar, the 'Configurações de frete' section is visible. It includes a 'Habilitado' checkbox which is checked, with a note: 'Selecione se você deseja usar o frete do Melhor Envio.' Below this is the 'Token Melhor Envio' field, which contains a long alphanumeric string. The 'Configurações de frete' section has three main parts: 'Áreas de entrega' with a dropdown menu showing 'Brasil'; 'Serviços' with dropdown menus for 'Correios PAC' and 'Correios SEDEX'; and 'Custo adicional fixo' with a text input field set to 'R\$'. There is also a 'Porcentagem adicional' field with a percentage sign. A small red smiley face icon is visible in the bottom right corner of the screenshot.

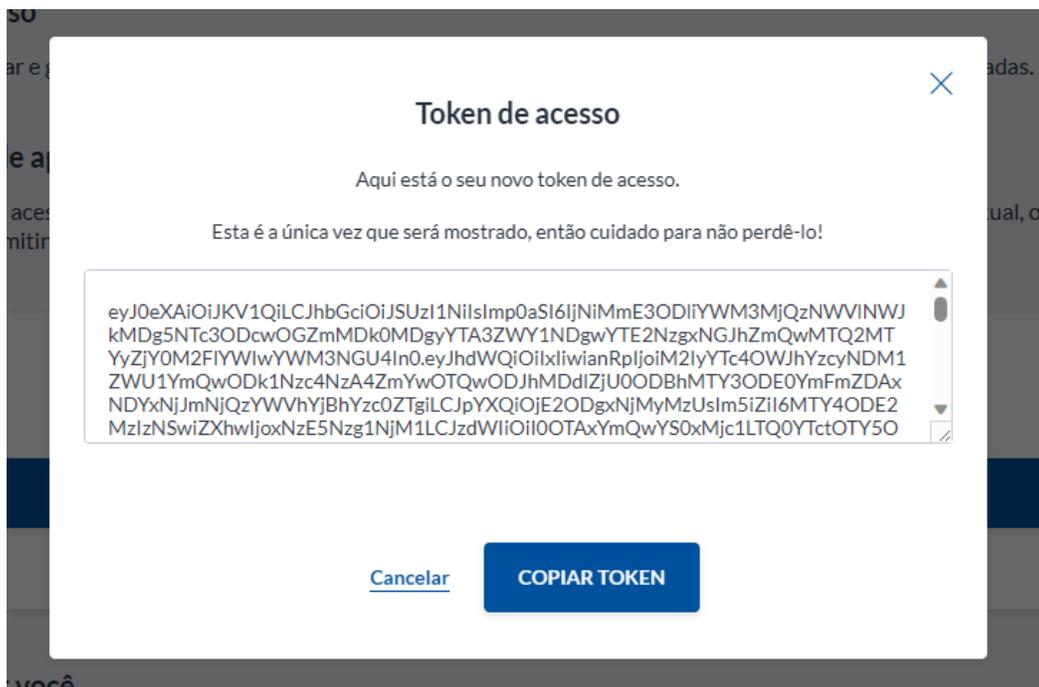
O Token será obtido após o seu cadastro junto à plataforma Melhor Envio pelo site ([melhorenvio.com.br](http://melhorenvio.com.br)) na barra lateral “Integrações” -> “Permissões de Acesso”, conforme abaixo:



Após acessar esse ambiente, clique no botão em azul "Gerar Novo Token", marque a caixa de ciente e prossiga com o seu token gerado. Selecione na próxima tela em Permissões "Selecionar todos", conforme a captura de tela abaixo. Em sequência, basta clicar em "Gerar Token".



Agora, basta copiar o seu token, semelhante ao exemplo abaixo e **colar na plataforma Sell Surf**:



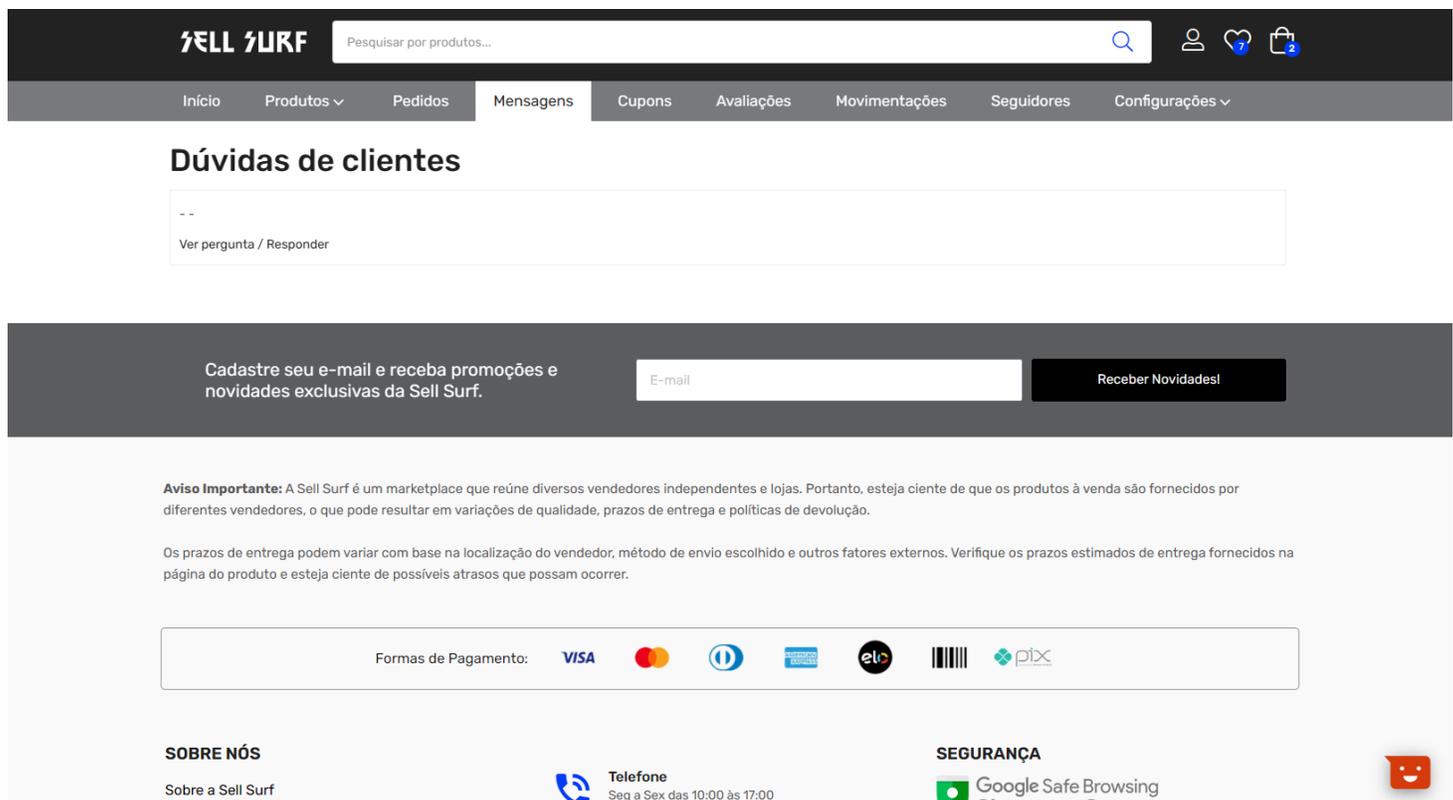
**Métodos de envio:** Configure os métodos de envio que você oferecerá aos compradores no ato do cadastro do produto. Mas antes, certifique-se de que as configurações na seção “Melhor Envio” estão corretas. Caso não queira utilizar a Melhor Envio, você pode **desconsiderar** esse processo.

## Atualizando o status de pedidos

Como mencionado anteriormente, todo o processo de atualização dos pedidos são automatizados pelo sistema da Melhor Envio, não havendo a necessidade de atualização manual do seu lado como vendedor em nossa plataforma. Mas não se preocupe! Caso prefira, poderá também optar por um método manual de envio de sua preferência em nosso ecossistema. Durante o processo, qualquer dúvida que porventura venha a surgir, você pode contar à disposição com o nosso suporte através dos nossos canais de atendimento.

## Comunicação com Compradores na Plataforma Sell Surf

### Respondendo perguntas e dúvidas



The screenshot displays the Sell Surf dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with the Sell Surf logo, a search bar, and icons for user profile, heart, and shopping cart. Below the navigation bar, a menu contains links for 'Início', 'Produtos', 'Pedidos', 'Mensagens', 'Cupons', 'Avaliações', 'Movimentações', 'Seguidores', and 'Configurações'. The main content area is titled 'Dúvidas de clientes' and shows a placeholder for a question and answer, with the text 'Ver pergunta / Responder'. Below this, there is a registration form for an email address to receive exclusive promotions, with a 'Receber Novidades!' button. Further down, an 'Aviso Importante' section provides information about the marketplace's structure and delivery policies. A payment methods section lists logos for VISA, Mastercard, Diners, American Express, Elo, and PIX. The footer includes 'SOBRE NÓS' (About Us), 'SEGURANÇA' (Security) with a Google Safe Browsing logo, and a 'Telefone' (Phone) icon with contact hours.

Na plataforma Sell Surf, a comunicação eficaz com os compradores desempenha um papel fundamental no fornecimento de um excelente serviço ao cliente e na construção de relacionamentos sólidos.

**Monitorando mensagens e notificações:** Fique atento às mensagens e notificações da Sell Surf que você receber dos compradores na seção “Mensagens” no seu painel de controle. Além dessa checagem frequente, a nossa plataforma Sell Surf enviará alertas por e-mail ou através de notificações no painel de controle para informá-lo sobre novas mensagens. Certifique-se de verificar regularmente essas mensagens e responder prontamente os clientes interessados.

**Responda de forma rápida e profissional:** Ao receber uma pergunta ou dúvida de um comprador, responda o mais rápido possível. Os compradores geralmente valorizam a rapidez na resposta e isso demonstra um bom atendimento ao cliente. Além disso, certifique-se de responder de maneira profissional, educada e personalizada, demonstrando interesse em ajudar e resolver suas dúvidas.

**Forneça informações claras e detalhadas:** Ao responder às perguntas dos compradores, seja claro e conciso em suas respostas. Fornecer informações detalhadas sobre os produtos, condições de envio, políticas de devolução, tamanhos, cores, materiais, entre outros aspectos relevantes, ajudará os compradores a tomar decisões informadas.

**Ofereça assistência personalizada:** Cada comprador é único e pode ter necessidades ou preocupações específicas. Ao responder às perguntas, tente personalizar sua abordagem e oferecer assistência direcionada. Seja receptivo às necessidades individuais do comprador e ofereça soluções personalizadas, quando possível.

**Seja transparente sobre prazos e políticas:** Os compradores valorizam a transparência. Seja claro sobre os prazos de entrega estimados, as políticas de devolução e quaisquer outras informações importantes. Isso ajudará a evitar mal-entendidos e a construir confiança com os compradores.

**Acompanhe as conversas:** Após responder às perguntas, acompanhe as conversas com os compradores. Certifique-se de que todas as dúvidas tenham sido respondidas satisfatoriamente e esteja disponível para fornecer suporte adicional, se necessário. Demonstrar um interesse genuíno no atendimento ao cliente pode resultar em clientes satisfeitos e em um aumento da fidelidade à sua marca.

## Negociando ofertas e descontos

Negociar ofertas e descontos na plataforma Sell Surf é uma ótima maneira de atrair mais compradores, impulsionar as vendas e estabelecer relacionamentos duradouros com os clientes.

**Ofertas exclusivas:** Uma maneira eficaz de atrair compradores é oferecer ofertas exclusivas na plataforma Sell Surf. Isso pode incluir descontos especiais para determinados produtos, promoções de "compre um, leve outro", brindes ou combos específicos. Certifique-se de destacar essas ofertas exclusivas em seus anúncios e na descrição do produto para chamar a atenção dos compradores.

**Promoções sazonais:** Aproveite as datas comemorativas, feriados ou eventos especiais para oferecer promoções sazonais como é o caso da Black Friday que ocorre anualmente em novembro. Isso pode incluir descontos temáticos, pacotes promocionais ou até mesmo a criação de produtos exclusivos para essas ocasiões. As promoções sazonais são uma ótima maneira de incentivar os compradores a aproveitar os descontos e aumentar o volume de vendas.

**Descontos por quantidade:** Considere oferecer descontos progressivos com base na quantidade de produtos comprados. Por exemplo, você pode estabelecer preços com desconto para compras em atacado ou oferecer descontos percentuais para compras acima de um determinado valor.

Isso incentiva os compradores a adquirirem mais produtos de uma só vez e aumenta o valor médio do pedido.

**Negociação personalizada:** Além das ofertas e descontos padrão, esteja aberto à negociação personalizada com os compradores. Alguns compradores podem estar interessados em fazer uma compra em grande quantidade ou podem ter necessidades específicas. Considere oferecer descontos especiais ou condições personalizadas para atender às demandas desses compradores. Lembrando que **toda comunicação deve ocorrer dentro da nossa plataforma**, conforme nossos Termos e Condições de Uso (EULA). A comunicação externa poderá acarretar na desativação do seu cadastro conosco e suspensão da sua conta, com prévio aviso.

**Cupons promocionais:** Os códigos promocionais podem ser divulgados por meio de campanhas de marketing, mídias sociais ou e-mails promocionais. Ao fornecer aos compradores um código exclusivo, eles podem inseri-lo durante o processo de compra para obter o desconto ou a oferta especial dentro do marketplace Sell Surf.

**Comunicação clara:** Ao negociar ofertas e descontos, seja claro sobre os detalhes e as condições. Certifique-se de fornecer informações claras sobre a duração da oferta, quais produtos estão incluídos, os descontos específicos aplicáveis e quaisquer restrições ou limitações. A transparência é fundamental para evitar mal-entendidos e criar confiança com os compradores.

## Gerenciando feedback dos compradores

Gerenciar o feedback dos compradores na plataforma Sell Surf é uma parte importante do processo de vendas. O feedback dos clientes pode fornecer insights valiosos sobre a qualidade dos produtos, o atendimento ao cliente e a experiência geral de compra.

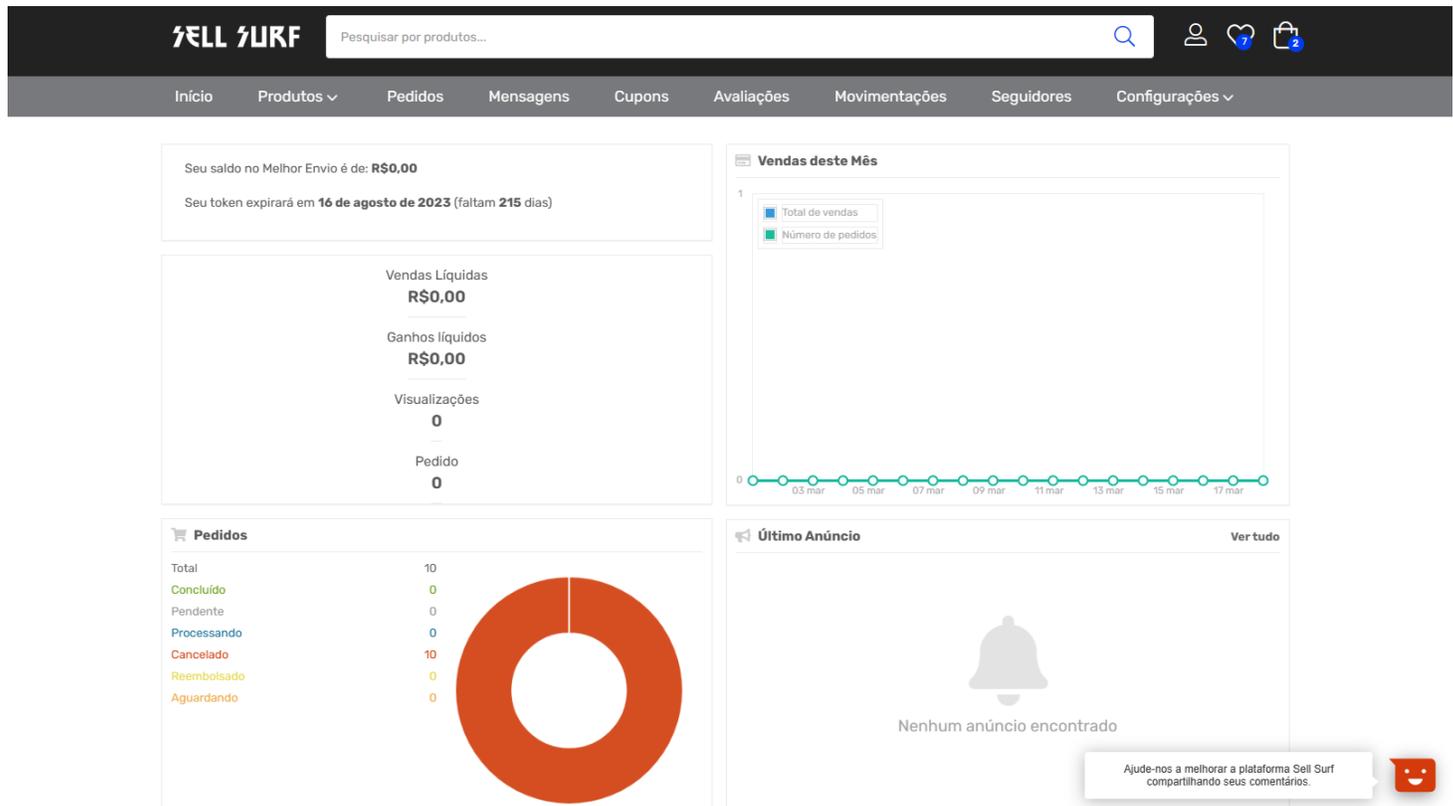
**Monitorar o feedback:** Esteja atento às avaliações e comentários deixados pelos compradores na plataforma Sell Surf. Acompanhe regularmente a seção de “Avaliações” na barra lateral esquerda do painel de controle do vendedor e verifique se há novos comentários ou classificações. Isso permitirá que você acompanhe o feedback e responda prontamente, quando necessário.

**Aprenda com o feedback:** Utilize o feedback dos compradores como uma oportunidade de aprendizado e melhoria contínua. Analise os comentários e avaliações para identificar padrões ou áreas em que você pode melhorar seus produtos ou serviços. O feedback dos compradores pode ser uma valiosa fonte de informações para aprimorar sua oferta e proporcionar uma experiência de compra ainda melhor.

**Faça ajustes, se necessário:** Com base no feedback dos compradores, faça ajustes em seus produtos, políticas de envio, atendimento ao cliente ou qualquer outra área identificada como necessária. Leve em consideração as sugestões e reclamações dos compradores para aprimorar sua oferta e satisfazer as necessidades dos clientes.

## Funcionalidades do Painel do Vendedor

# Apresentação do Dashboard



O Painel do Vendedor da Sell Surf é simples, prático e bastante intuitivo, permitindo que você vendedor possa adicionar seus produtos, editá-los, visualizar pedidos em andamento e recebidos, além de acompanhar em tempo real a evolução da sua loja no marketplace da Sell Surf.

Desenvolvemos uma ferramenta essencial e altamente funcional para todos os vendedores que desejam ter sucesso no marketplace. Desenvolvido com foco na simplicidade, praticidade e intuitividade, ele oferece uma experiência sem complicações para os vendedores, permitindo que gerenciem seus negócios de forma eficiente e se concentrem no que realmente importa: vender.

Uma das principais vantagens do Painel do Vendedor é sua facilidade de uso. Mesmo para aqueles que não possuem experiência anterior em gerenciamento de lojas online, a interface intuitiva torna o processo de adicionar e editar produtos uma tarefa simples e rápida.

Com apenas alguns cliques, o vendedor pode cadastrar novos produtos (SKUs), atribuir categorias, atribuir tags, definir preços, e até mesmo adicionar imagens atraentes para atrair os clientes.

A segurança também é uma prioridade no Painel do Vendedor da Sell Surf. Todas as informações sensíveis dos vendedores e dos clientes são protegidas por protocolos de segurança avançados, garantindo a confidencialidade dos dados e proporcionando uma experiência de compra segura para os clientes.

## Dicas e Recomendações de Utilização

**Explore a Interface:** Ao acessar o Painel do Vendedor da Sell Surf, dedique um tempo para explorar todas as seções e funcionalidades disponíveis. Familiarize-se com a disposição dos menus, ícones e opções para entender como tudo está organizado.

**Cadastre seus Produtos:** Ao adicionar seus produtos, certifique-se de fornecer informações detalhadas e precisas sobre cada item. Descrições claras, especificações técnicas, imagens de qualidade e categorias apropriadas ajudarão a atrair e informar os clientes.

**Acompanhe Pedidos e Prazos:** Utilize a funcionalidade de visualização de pedidos para acompanhar os pedidos em andamento e recebidos. Verifique regularmente o status de cada pedido e garanta que os prazos de entrega sejam cumpridos para garantir a satisfação dos clientes.

**Mantenha o Estoque Atualizado:** Certifique-se de que o estoque de seus produtos seja mantido atualizado no Painel do Vendedor. Isso ajudará a evitar vendas de produtos esgotados e a gerenciar efetivamente a disponibilidade de itens em sua loja.

**Utilize Relatórios e Análises:** Aproveite os relatórios e análises em tempo real disponíveis no Painel do Vendedor. Monitore as métricas de desempenho, como volume de vendas, taxas de conversão e visitantes, para tomar decisões informadas e otimizar suas estratégias de vendas.

**Ofereça um Atendimento ao Cliente Eficiente:** Responda prontamente às perguntas e dúvidas dos clientes, seja por meio do Painel do Vendedor. Um atendimento ao cliente de qualidade é fundamental para criar confiança e fidelizar os compradores.

## Proteção ao Comprador

### Políticas de devolução e reembolso

As Políticas de Devolução e Reembolso da plataforma Sell Surf foram cuidadosamente desenvolvidas para garantir a satisfação dos nossos clientes e proporcionar uma experiência positiva de compra. Nosso objetivo é oferecer transparência, confiança e flexibilidade em relação às devoluções e reembolsos de produtos adquiridos em nossa plataforma. Todas essas informações podem ser encontradas em nossos Termos e Condições de Uso (EULA) da plataforma.

**Devolução de produtos:** Caso você receba um produto que não atenda às suas expectativas ou esteja com algum defeito de fabricação, aceitamos devoluções dentro do prazo estabelecido de 7 dias corridos a partir da data de entrega. Para iniciar o processo de devolução, pedimos que entre em contato com o nosso serviço de atendimento ao cliente, informando o motivo da devolução e fornecendo as informações necessárias para localizarmos o seu pedido.

**Reembolso:** Após recebermos e analisarmos o produto devolvido, iremos proceder com o reembolso correspondente. O reembolso será feito através do mesmo método de pagamento utilizado na compra original, a menos que solicitado de outra forma. O prazo para o reembolso

ser creditado em sua conta pode variar de acordo com o método de pagamento e a instituição financeira.

**Condições para devolução:** Para que a devolução seja aceita, o produto deverá estar em perfeitas condições, sem sinais de uso, com todas as etiquetas e embalagens originais intactas. Caso o produto seja devolvido em condições inadequadas, nos reservamos o direito de não aceitar a devolução ou realizar um reembolso parcial.

**Custos de envio:** Os custos de envio referentes à devolução do produto são de responsabilidade do cliente, a menos que a devolução seja resultado de um erro nosso, como envio de produto incorreto ou com defeito. Nesses casos, arcaremos com todos os custos relacionados à devolução e envio de um novo produto.

**Trocas:** Caso deseje trocar um produto por outro de mesmo valor, entre em contato com o nosso serviço de atendimento ao cliente para que possamos verificar a disponibilidade do produto desejado. As trocas estão sujeitas à disponibilidade de estoque.

Nossa equipe de atendimento ao cliente está sempre disponível para ajudar e esclarecer qualquer dúvida sobre as nossas Políticas de Devolução e Reembolso. Estamos empenhados em fornecer um serviço de qualidade e garantir a sua satisfação em todas as etapas da compra.

## Garantia de satisfação do cliente

Na plataforma Sell Surf, valorizamos a satisfação dos nossos clientes acima de tudo. Por isso, oferecemos uma garantia de satisfação que visa proporcionar uma experiência de compra sem preocupações e assegurar que você esteja totalmente satisfeito com os produtos adquiridos em nossa plataforma.

Nossa garantia de satisfação é baseada em **três pilares principais:**

**Qualidade dos produtos:** Trabalhamos em estreita colaboração com fornecedores confiáveis e renomados para garantir a qualidade dos produtos oferecidos em nossa plataforma. Antes de serem disponibilizados para venda, os produtos passam por rigorosos processos de seleção e controle de qualidade, assegurando que estejam em perfeitas condições e atendam aos mais altos padrões.

**Políticas de devolução:** Reconhecemos que nem sempre é possível acertar em todas as escolhas. Por isso, nossa plataforma conta com políticas de devolução flexíveis, que permitem que você devolva um produto dentro do prazo estabelecido e receba um reembolso ou a troca por outro item de sua preferência. Nosso objetivo é tornar o processo de devolução o mais simples e conveniente possível, garantindo que você se sinta confiante em experimentar novos produtos.

**Atendimento ao cliente:** A equipe de atendimento ao cliente da Sell Surf é dedicada e comprometida em oferecer o melhor suporte possível. Estamos disponíveis para ajudar com qualquer dúvida, solicitação ou problema que você possa ter em relação aos produtos ou ao processo de compra. Seja por telefone, e-mail ou chat online, nossa equipe está pronta para ouvir

suas necessidades e garantir que todas as suas preocupações sejam tratadas de forma eficiente e cordial.

Entendemos que a satisfação do cliente vai além da simples venda de um produto. Buscamos estabelecer um relacionamento de confiança e duradouro com cada cliente, demonstrando nosso compromisso em superar suas expectativas e fornecer uma experiência de compra excepcional.

## Disputas e resolução de problemas

Na plataforma Sell Surf, entendemos que problemas e contratempos podem ocorrer ao longo do processo de compra. É por isso que temos um sistema abrangente de resolução de problemas e disputas, projetado para lidar com quaisquer questões que possam surgir e garantir a satisfação contínua dos nossos clientes.

Nossa abordagem para a resolução de problemas é centrada no cliente, e buscamos sempre encontrar soluções justas e eficazes. Quando você enfrenta um problema, nosso objetivo é resolver a questão o mais rapidamente possível, minimizando qualquer inconveniente que possa surgir.

Ao lidar com disputas ou problemas, aqui está como funciona o processo de resolução na plataforma Sell Surf:

**Entrada de disputa ou problema:** Se você tiver algum problema com um produto, entrega ou qualquer outro aspecto da sua experiência de compra, incentivamos você a entrar em contato com o nosso serviço de atendimento ao cliente. Você pode fornecer detalhes sobre o problema e apresentar as informações necessárias para iniciarmos a investigação.

**Análise e investigação:** Nossa equipe dedicada de atendimento ao cliente irá analisar cuidadosamente as informações fornecidas e realizar uma investigação aprofundada do problema em questão. Faremos o possível para entender todos os aspectos envolvidos e obter uma visão clara da situação.

**Comunicação transparente:** Durante todo o processo de resolução, manteremos uma comunicação transparente com você. Manteremos você informado sobre os progressos da investigação, os prazos envolvidos e qualquer outra informação relevante para a resolução do problema.

**Solução justa e satisfatória:** Com base na análise e investigação realizada, buscaremos encontrar uma solução justa e satisfatória para o problema. Isso pode envolver a substituição ou reembolso do produto, reenvio de um item faltante ou qualquer outra ação necessária para resolver a disputa de forma adequada.

**Acompanhamento pós-resolução:** Após a resolução do problema, nossa equipe de atendimento ao cliente fará um acompanhamento para garantir que você esteja satisfeito com a solução oferecida. Se surgirem mais problemas ou se você precisar de assistência adicional, estaremos prontos para ajudar.

Nosso compromisso é garantir que qualquer disputa ou problema seja tratado de maneira justa e eficiente. Acreditamos que a resolução de problemas é uma oportunidade para fortalecer a confiança com nossos clientes e aprimorar continuamente nossos serviços.

## Denunciando comportamento inadequado

Na plataforma Sell Surf, levamos a conduta adequada e o respeito mútuo muito a sério. Encorajamos todos os nossos usuários a agir de forma ética e profissional em todas as interações dentro da nossa plataforma.

Por essa razão, caso você se depare com algum comportamento inadequado por parte de um vendedor na Sell Surf, temos um processo de denúncia para lidar com essas situações e garantir a segurança e a integridade da comunidade.

Se você testemunhar ou vivenciar comportamentos inadequados de um vendedor na Sell Surf, siga as etapas a seguir para denunciar a situação:

**Coleta de evidências:** Reúna todas as informações e evidências relevantes que possam comprovar o comportamento inadequado do vendedor. Isso pode incluir capturas de tela de mensagens ofensivas, descrições incorretas de produtos, práticas de negócios desonestas ou qualquer outra prova que você considere relevante.

**Entre em contato com o nosso suporte:** Com base nas evidências coletadas, entre em contato com o suporte da Sell Surf. Você pode usar o canal de atendimento ao cliente, enviar um e-mail ou utilizar qualquer outro método disponível para entrar em contato com nossa equipe. Forneça detalhes completos sobre a situação, incluindo as evidências coletadas e os nomes de usuário dos envolvidos.

**Análise e investigação:** Nossa equipe dedicada irá analisar cuidadosamente a denúncia e conduzir uma investigação minuciosa sobre o comportamento inadequado do vendedor. Faremos o possível para obter uma compreensão completa da situação e verificar a veracidade das alegações apresentadas.

**Ação apropriada:** Com base na análise e investigação realizada, tomaremos as medidas apropriadas em relação ao vendedor denunciado. Isso pode variar desde advertências e suspensões temporárias até a rescisão definitiva da conta, dependendo da gravidade do comportamento inadequado e das políticas da Sell Surf.