



Sim, é isso

Assistente de Mensagens | Serviço de Atendimento ao Cliente

Você poderia confirmar o que deu errado, para que eu possa ajudar?

Não recebi

Assistente de Mensagens | Serviço de Atendimento ao Cliente

Conto me um pouco mais





 Pesquisar na Amazon.com... 



Você também pode ir ao centro de atendimento ao cliente para corrigir quase tudo ou para pesquisar páginas de ajuda. O que você prefere?

17:09

Solicitar uma ligação

17:09

Assistente de Mensagens | Serviço de Atendimento ao Cliente



Assim que tivermos o seu número de telefone, ligaremos para você.

17:09

Ok, vou digitar meu número de telefone

17:09

Assistente de Mensagens | Serviço de Atendimento ao Cliente



Obrigado por usar a Amazon!

17:09

**Assistente de Mensagens saiu.
Obrigado por falar com a Amazon.**



17:08

17:08



17:09

17:09

OK, você pode conversar com um agente agora ou solicitar uma ligação.





Olá, Agradecemos seu contato com relação ao pedido 701-4585665-6245041. Como observamos atividades anormais em sua conta, precisamos verificar sua identidade antes de analisar o pedido de reembolso ou troca. Também podemos solicitar mais informações antes de conceder seu pedido. Como você confirmará minha identidade? Para que possamos confirmar sua identidade, envie um documento de identidade válido emitido pelo  governo no portal seguro do cliente. O link a seguir tem validade de seis dias: <https://account-status.amazon.com.br/identity-validation> Todas as informações pessoais enviadas serão tratadas de acordo com o nosso Aviso de privacidade. Para ler o [Aviso de privacidade](#)



 Pesquisar na Amazon.com... 



https://www.amazon.com.br/gp/message?ref=ya_d_l_msg_center#!/inbox

Para que consiga enviar as informações Andressa, me avise se conseguiu localizar ou recebeu o e-mail

K

20:36

Não chegou o email

20:39

Kendall | Serviço de Atendimento ao Cliente

conseguiu conferir no link
Andressa em Suas
Mensagens ?

K

20:39

Sim

20:40

Kendall | Serviço de Atendimento ao Cliente

o E-mail enviado é o seguinte:

Olá, Agradecemos seu
contato com relação ao





 Pesquisar na Amazon.com...



Certo Andressa, de momento temos o processo de ajuda tipo de reembolso ou substituição de pedidos bloqueada pelo processo de verificação da sua conta que informa esta pendente, eu vou enviar novamente o e-mail

Assim que você enviar suas informações, geralmente leva de 1 a 3 dias úteis para concluir a verificação e notificá-lo.

Depois de receber o resultado da verificação, você pode nos contatar novamente para obter sua resolução.

Você receberá um link enviado para seu email e/ou SMS onde poderá adicionar os detalhes.

tambem se não chegar no seu e-mail pode conferir em Suas Mensagens no site da Amazon no seguinte link:



Pesquisar na Amazon.com...



Olá Boa noite, meu nome é Kendall do suporte técnico e para mim é um prazer poder te ajudar 😊 gostaria de informar que nosso sistema requer uma pausa no atendimento após 2 minutos sem comunicação. Se isso acontecer, vou perguntar se você ainda está no chat. Caso não haja resposta, outro colega continuará com seu atendimento para garantir o melhor suporte possível.

Poderia aguardar um instante enquanto investigo o que aconteceu?

K

20:31

Ok

20:32

Kendall | Serviço de Atendimento ao Cliente

Certo Andressa, de momento temos o processo de ajuda tipo de reembolso ou substituição de pedidos bloqueada pelo



Pesquisar na Amazon.com...



certo, um minuto só

Andressa, para continuar com o atendimento, foi enviado um link para adicionar detalhes de verificação de identidade foi enviado para seu email e/ou SMS, podeme confirmar se chegou?

L

20:28

Ainda não chegou email

20:31

K

Kendall entrou e poderá conversar em um instante.



Kendall | Serviço de Atendimento ao Cliente

Olá Boa noite, meu nome é Kendall do suporte técnico e para mim é um prazer poder te ajudar 😊 gostaria de informar que nosso



Leydi Laura | Serviço de Atendimento ao Cliente

L

20:24

20:26



20:26

20:27

certo, um minuto só





L

Meu pedido apareceu como entregue a um morador, mas não tem assinatura do morador, eu não recebi meus pedidos, e já aguardei o prazo de 48 horas como solicitado. Tbm já tentei rastrear meu pacote porém o numero de rastreio da Amazon só tem 12caracter e os app de rastreio pedem 13, ou seja não consigo encontrar meu pacote.

Leydi Laura | Serviço de Atendimento ao Cliente





Pesquisar na Amazon.com...



Sem mensagens anteriores



**Leydi Laura entrou e poderá
conversar em um instante.**

Leydi Laura | Serviço de Atendimento ao Cliente

Meu nome é Laura,
atendente de suporte
técnico da Amazon Brasil,
para mim é um prazer
ajudar você hoje

Olá Andressa. Boa noite.
Como posso lhe ajudar?



20:21

Olá, boa noite!

Meu pedido apareceu como entregue a um morador, mas não tem assinatura do morador, eu não recebi meus pedidos, e já aguardei o prazo de 48 horas como solicitado. Tbm





Pesquisar na Amazon.com...

**Kit 2 Microfones Sem Fio...**Vendido por: **RHEAD RED HIGH
END STUDIOS**O período de devolução se
encerrou em 13 de novembro de
2025

R\$109,90

[Ver o seu item](#)

Fazer pergunta sobre o produto

Avaliar o produto

Comprar novamente

Baixar nota fiscal

Resumo do pedido

Pedido realizado 5 de outubro de 2025

Nº do pedido 701-4585665-6245041

Subtotal do(s) item(ns): R\$ 5.412,32

Frete e manuseio: R\$ 97,80

Total: R\$ 5.510,12

Promoção aplicada: -R\$ 97,80

Total geral: R\$ 5.412.32

Início



Conta



Carrinho



Menu



[Ver o seu item](#)

Baixar nota fiscal



[Ver o seu item](#)



Menu



Pesquisar na Amazon.com...



Resumo do pedido

Pedido realizado 5 de outubro de 2025

Nº do pedido 701-4585665-6245041

Subtotal do(s) item(ns):	R\$ 5.412,32
Frete e manuseio:	R\$ 97,80
Total:	R\$ 5.510,12
Promoção aplicada:	-R\$ 97,80
Total geral:	R\$ 5.412,32

[Baixar nota fiscal](#)

Forma de pagamento

Mastercard terminando em 9997

Em 12x de R\$ 451,10 sem juros

Exibir transações relacionadas



Enviar para

Andressa Oliveira

Rua Ipês 20

Campo CRB Parque Tropical

Maracanaú, CE 61933110

Brasil



Beba com Moderação

Gin Tanqueray London Dry...

4,4 ★★★★★ 56

-9% R\$ 6724 De: R\$ 7399



Início



Conta



Carrinho



Menu



 Pesquisar na Amazon.com...



PAULO | Serviço de Atendimento ao Cliente

Você tem mais alguma dúvida sobre um problema diferente que eu possa esclarecer?

P

11:23

N

11:23

PAULO | Serviço de Atendimento ao Cliente

Então no caso em questão que foi tratado realmente já não conseguimos abrir nenhum tipo de concessão, por já ter sido esgotado as tentativas de verificação. Te desejo um excelente dia e tudo de bom para você. E muito obrigado por entrar em contato com a Amazon.

P

11:24

PAULO teve um problema técnico.
Aguarde enquanto transferimos você
para um novo colaborador.





P

Já que iria ser bloqueado o





 Pesquisar na Amazon.com...



Então,安德烈ssa quando
ocorre esse bloqueio
acontece , realmente nós ja
não conseguimos abrir
nenhum tipo de concessão

P

ocorre esse bloqueio*

11:18

Desculpa se estou até sendo ignorante moço, mas são mais de 400 reais.

Não tem como vir me dizer
que eu perdi esse valor por
erro da plataforma ou
transportadora

Sem condições

Transfira pra algum outro setor que possa resolver o problema.

11:21

PAULO | Serviço de Atendimento ao Cliente

Eu entendo Andressa,
evocê não esta sendo
grossa e te entendo. Porém
como foi informado , nós



Pesquisar na Amazon.com...



Eu compreendo, porém quando ocorre esse tipo de problema na verificação não conseguimos mais abrir concessões

Mesmo se eu quisesse solicitar Andressa, não conseguiria porque o sistema bloqueia

P

11:15

Não consegue solicitar meu reembolso, e não consegue entrar em contato com a transportadora e fazer a entrega dos meus produtos?

11:16

PAULO | Serviço de Atendimento ao Cliente

Não temos contato direto com a transportadora

P

11:17

E não tem outra alternativa?

Quero meu dinheiro ou





11:10

Peço desculpas por isso Andressa, porém como trabalhamos com sistema, não conseguimos mais realizar essa solicitação de reembolso

11:11

Eu?



Pesquisar na Amazon.com...



Quando ocorrem várias tentativas falhadas na verificação de identidade o sistema bloqueia o acesso ao estorno. Nesse caso não conseguimos mais solicitar o reembolso.

P

11:07

Não moço, é um pedido de 400 reais, e não foi por erro meu, o endereço estava correto, a forma de pagamento tbm, foi erro na entrega.

Foram feitas várias verificações pq nenhum atendimento me deu outra opção, somente o link para verificar, mesmo eu falando que já tinha feito com os dois documentos e que não estava dando certo

E todos os atendimentos me pediram pra fazer novamente a verificação e aguardar



 Pesquisar na Amazon.com...



Certo Andressa, lamento sinceramente por esse problema com os pedidos que não foram recebidos em suas mãos. Situações como essa não correspondem à experiência que buscamos oferecer aos nossos clientes. Vou verificar as informações agora mesmo para ajudá-la da melhor forma possível.

P

11:01

Ok

11:01

PAULO | Serviço de Atendimento ao Cliente

Obrigado por aguardar
Andressa. Já verifiquei no
sistema todas as
informações do seu pedido.
Em relação à ele, como já
foram feitas várias
tentativas de verificacao de
identidade, peço desculpas
mas não conseguimos
solicitar mais nenhum tipo
de concessao.

P





 Pesquisar na Amazon.com...



suporte de nível 2. Darei continuidade ao seu atendimento. Por favor, aguarde um momento enquanto analiso o histórico da sua solicitação para compreender melhor a sua situação. Agradeço a sua compreensão.

P

10:57

Ok

10:57

PAULO | Serviço de Atendimento ao Cliente

Seria referente à esse
pedido: Kit 2 Microfones
Sem Fio UHF Karaoke,
Microfone Dinamico,
Microfone de Mão para
Festas, Eventos, Aulas,
Palestras, Desempenho,
Entretenimento Familiar
Linha Super Premium ?

P

10:58

Esse pedido, e mais outro,
que é Estojo bolsa Bag
Capa polo JBL partybox
710





Pesquisar na Amazon.com...



Ok

10:51

Gurmeet Singh | Serviço de Atendimento ao Cliente

Estou verificando meus recursos e investigando seu caso mais detalhadamente.

G

10:51

Ok

10:54

Gurmeet Singh | Serviço de Atendimento ao Cliente

Estou conectando você à nossa equipe dedicada, por favor, fique conectado.

G

10:56



PAULO entrou e poderá conversar em um instante.

PAULO | Serviço de Atendimento ao Cliente

Olá, bom dia Andressa.
Meu nome é Paulo e sou do





Pesquisar na Amazon.com...



O que eu não recebi foi a
bolsa bag e um kit dois
microfones

10:50

Gurmeet Singh | Serviço de Atendimento ao Cliente

Kit de 2 microfones sem fio
UHF

10:50

Isso

Os dois itens

10:50

Gurmeet Singh | Serviço de Atendimento ao Cliente

Obrigado pela informação.

Você poderia me dar um
momento para verificar
para que eu possa ajudá-lo
melhor?

10:51

Ok

10:51

Gurmeet Singh | Serviço de Atendimento ao Cliente



Pesquisar na Amazon.com...



Só para confirmar, esses
são os itens?
Estou Bolsa Bag Capa Polo
JBL PartyBox 710 - Caixa
de som Bluetooth,

G

10:49

Recebi uma mensagem que
como eu não enviei
informações válidas eu não
poderei mais pedir
reembolso

A caixa foi entregue

10:49

Gurmeet Singh | Serviço de Atendimento ao Cliente

Estou Bolsa Capa Polo
Culture

G

10:50

O que eu não recebi foi a
bolsa bag e um kit dois
microfones

10:50

Gurmeet Singh | Serviço de Atendimento ao Cliente

Kit de 2 microfones sem fio



The logo of the German Society for Quality Management (DGQ) is a black circle containing a white capital letter 'G'.

10:47

Já solicitei o reembolso,
mas pede uma verificação
de identidade

10:48

Lamento que você ainda não tenha recebido seu pedido. Vou verificar os detalhes e tentar o meu melhor para ajudá-lo com sua preocupação.

Andressa, estou verificando e verificando os detalhes do seu pedido.

10:48

Já fiz a verificação 5 vezes,
com dois documentos
diferentes e nenhum foi
aceito





10:47

G

10:47

10:47

G

10:47

Fiz a compra de dois





 Pesquisar na Amazon.com...



Sinto muito por isso.
Conte-me um pouco mais
sobre o que aconteceu.

10:47

O pacote não chegou

10:47

Assistente de Mensagens | Serviço de Atendimento ao Cliente

Sinto muito que ele ainda não tenha chegado.

OK, você pode conversar com um agente agora ou solicitar uma ligação.

Você também pode ir ao centro de atendimento ao cliente para corrigir quase tudo ou para pesquisar páginas de ajuda. O que você prefere?



10:47

Conversar com um agente
agora

10:47

Assistente de Mensagens | Serviço de Atendimento ao Cliente





10:46



10:47



Assistente de Mensagens | Serviço de Atendimento ao Cliente

