

Ajuda e suporte

Precisa de ajuda? Abra um ticket!

Nosso sistema de **tickets** é a forma mais eficiente e rápida de entrar em contato conosco para solucionar qualquer dúvida ou problema que você possa ter. Através dos tickets, você pode:

- **Comunicar-se diretamente com nossa equipe de suporte:** Descreva seu problema com detalhes e receba uma resposta personalizada o mais rápido possível.
 - **Organizar suas dúvidas:** Mantenha um histórico completo de todas as suas interações com o suporte, evitando duplicidade de informações e agilizando o processo de resolução.
-
- [Tickets](#)
 - [Ajuda com um assunto específico?](#)

Tickets

Sistema de Tickets

A funcionalidade de Tickets no Mercado Rental permite que você entre em contato com o suporte da loja de forma rápida e organizada. Confira abaixo como utilizá-la:

1. Acesso ao sistema de Tickets

Após fazer login na loja, o ícone de suporte para abrir Tickets estará disponível no canto inferior direito da tela.

2. Como criar um novo Ticket

- Clique no ícone de suporte e selecione o assunto que melhor se encaixa na sua dúvida.
- Insira um título e escreva sua mensagem detalhada.
- Clique no botão **Enviar** para submeter o ticket.

3. Recebendo respostas

Assim que o ticket for respondido por um funcionário da loja, você receberá um e-mail com uma notificação. Esse e-mail incluirá um link que redireciona diretamente para o ticket específico na página **Meus Tickets**.

4. Consultando seus Tickets

- Para visualizar outros tickets, acesse o menu lateral direito e clique em **Meus Tickets**.
- Na página **Meus Tickets**, você verá uma lista de todos os tickets em andamento. Clique no botão **Ver Ticket** para acessar detalhes de um ticket específico.
(Adicione aqui uma imagem mostrando a página "Meus Tickets").

5. Detalhes de um Ticket

Na página de um ticket específico, você encontrará as seguintes informações:

- **Título do Ticket:** Para fácil identificação.
- **Última mensagem:** Exibindo a data, hora e o e-mail do funcionário que respondeu.
- **Status do Ticket:** Indicado no canto superior direito, podendo ser **Aberto** ou **Encerrado**.

(Adicione aqui uma imagem com o layout da página de um ticket).

6. Enviando novas mensagens

- No campo **Nova mensagem**, você pode inserir mais informações sobre o mesmo assunto. Também é possível fazer upload de imagens para ajudar na resolução.
- O histórico de mensagens anteriores ficará listado ao final da página, para facilitar o acompanhamento da conversa.

7. Reabrindo um Ticket Encerrado

Caso um ticket esteja com status **Encerrado**, ele poderá ser reaberto. Ao tentar enviar uma nova mensagem, o botão **Reabrir Ticket** será exibido no lugar do botão **Enviar**.

Ajuda com um assunto específico?

Como solicitar suporte para um pedido ou retirada:

1. Acesse a aba "Meus Pedidos" ou "Minhas Retiradas".
2. Localize o pedido ou a retirada para o qual você precisa de ajuda.
3. Clique em "Ver Detalhes" para acessar a página com as informações completas.
4. Clique em "Abrir um Ticket".
5. Preencha o formulário com as informações solicitadas, descrevendo detalhadamente sua dúvida ou problema.
6. Anexe arquivos, se necessário, como fotos, comprovantes ou documentos.
7. Clique em "Enviar".

Novo Ticket

Título

Referente ao pedido de retirada número 24002116

Mensagem

Formatos ▾



Adicione um arquivo (jpg, png ou pdf), se necessário

Arraste um arquivo para cá.

Enviar

Voltar