interweb

Gerado a 13/11/2026 19:28

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

SMS de cancelamento e reembolso: confirmar que a encomenda foi cancelada ou o dinheiro devolvido

WhatsApp e APIs

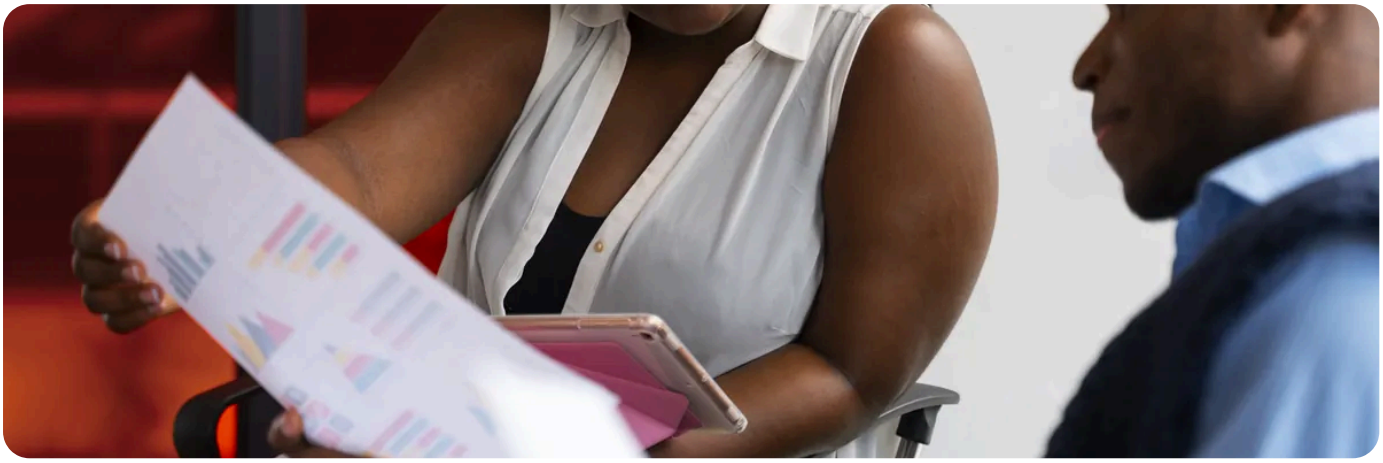
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-2596	v2026.11.13	Moçambique · Português

Interweb Moçambique
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

https://www.meu.interweb.co.mz/knowledgebase/2596

SMS de cancelamento e reembolso: confirmar que a encomenda foi cancelada ou o dinheiro devolvido

WhatsApp e APIs · Criado em **13 de novembro de 2026** · 3 min de leitura



A resposta curta: quando uma encomenda é cancelada ou um valor é devolvido, o cliente quer saber **três coisas**: **que ficou feito**, **quanto e por onde** lhe vai chegar o dinheiro, e **quando**, segundo as regras da sua empresa. Um SMS curto, enviado no momento em que o seu sistema regista o cancelamento ou o reembolso, poupa muitas chamadas de clientes preocupados.

As mensagens, uma a uma

Momento	Exemplo
Cancelamento confirmado	`O pedido N. 8812 foi cancelado como pediu. Nada sera cobrado.`
Cancelamento por falta de stock	`Lamentamos: o pedido N. 8812 foi cancelado por falta de stock. O valor sera devolvido.`
Reembolso iniciado	`Devolvemos 1.500 MT do pedido N. 8812 pelo mesmo meio de pagamento. Prazo: ate 5 dias uteis.`
Reembolso concluído	`O reembolso de 1.500 MT do pedido N. 8812 foi concluido. Obrigado pela paciencia.`

O prazo do exemplo é só um exemplo.
Escreva o prazo que a sua empresa pratica de facto para cada meio de pagamento. Um prazo prometido por SMS e não cumprido vale uma reclamação.

Quando o cancelamento é seu

Se foi a sua empresa a cancelar (falta de stock, morada fora da zona de entrega, pagamento recusado), diga **porquê** numa frase e **o que o cliente pode fazer**: escolher outro produto, pedir de novo, ligar para a equipa. Lembre-se de que o cliente não pode responder ao SMS: escreva um telefone, um e-mail ou o endereço do seu site.

Não deixe mensagens antigas para trás

Um cancelamento costuma deixar SMS por enviar: o lembrete da entrega, o aviso de levantamento. Se o seu sistema os agendou pela API com `send_at`, cancele-os com `POST /v1/sms/messages/{id}/cancel` enquanto ainda estão agendados. Se os créditos já tinham saído, voltam ao saldo; a resposta diz quantos em `credits_returned`. Uma mensagem que já saiu, ou que está a sair, não se cancela: a API responde `409` com `not_cancellable`.

1. **O seu sistema regista o cancelamento** da encomenda.
2. **Procura os SMS agendados dessa encomenda** (por isso convém guardar o `id` de cada um) e cancela-os.
3. **Envia o SMS de cancelamento**, com uma `Idempotency-Key` própria, por exemplo `encomenda-8812-cancelada`.
4. **Mais tarde, quando o reembolso fica concluído**, envia a última mensagem.

Mandou o cancelamento à pessoa errada, ou com o valor errado?
Um SMS enviado não se apaga, mas corrige-se bem: veja **o que fazer depois de um SMS com erro**.

RECOMENDADO

Quer que cancelamentos e reembolsos avisem o cliente sozinhos? Veja o SMS Transaccional.

Ver o SMS Transaccional →

VEJA TAMBÉM

- **SMS do estado da encomenda, da confirmação à entrega: uma mensagem por fase, enviada pelo seu sistema**
- **Enviou um SMS transaccional com um erro: o que se pode desfazer e como enviar a correcção**
- **SMS de confirmação de pagamento: o que enviar no momento em que um pagamento entra**

- **Histórico e agendamento de SMS: estados, filtros e o que acontece quando uma mensagem falha**
- **Escrever SMS transaccionais: o essencial primeiro, referências e valores, e numa só parte**
- **SMS transaccional: avisos de encomenda, confirmações e alertas que os clientes esperam**

interweb

Interweb 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, Moçambique
CONTACTOS	info@interweb.co.mz · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.interweb.co.mz
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

RLX-MZ-KB-2596 · v2026.11.13 · Gerado a 13/11/2026 19:28

Versão online deste documento