Mercado livre

Termos e Condições

Serviços do Ml: o ML não vende produtos

Não tem loja física

Não tem estoque nem galpão

O M é uma plataforma de negócios os usuários negociação entre si sem interferência do Meli.

\*menores de 18 anos não podem se cadastrar.

Se um usuário que cometeu infração se recadastrar nos ambientes do ML a nova conta será também suspensa permanentemente.

O mercado livre não permite que a mesma pessoa tenha mais de uma conta. Caso um mesmo usuário tenha duas contas, ambas serão suspensas.

**PJ:** é importante que já tenha uma conta como PF, para análise de histórico e perfil do usuário.

CADASTRO

Para ter o cadastro confirmado é preciso preencher todos os campos do cadastro, onde os clientes são responsáveis por todos os dados colocados no cadastro e sua veracidade, e suas atualizações.

O ML pode usar qualquer ferramenta para identificar os clientes, mais uma vez os próprios clientes são responsáveis por dados errados ou falsos.

MODIFICAÇÃO DOS TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS.

Por melhoria de plataforma o ML pode mudar os termos e condições a qualquer momento.

Quando a novos termos após a publicação tem 10 dias para valer os novos termos. Caso o cliente discorde ele tem até 5 dias (uteis) para fazer a reclamação, os dias contam após a mudança dos termos, o cliente que fizer a reclamação será analisado e se realmente as mudanças devem se adequar a necessidade dele. As negociações feitas no período antes da mudança de regras serão tradas de acordo com as regras do período vigente.

PRODUTOS ANUNCIADOS

A publicação é feita de acordo com as categorias e subcategorias.

É proibido a venda de produto que não aja estoque. Sem ter o produto estoque a negociação pode ser uma fraude e o vendedor será impedido de seguir com a operação.

Os anúncios no Mercado Livre também podem ser removidos caso o preço final seja diferente do anunciado ou que não seja claro o suficiente. E permita dupla interpretação.

Nas categorias de automóveis, o vendedor precisa anunciar o preço integral, incluindo dividas e multas do veículo.

O cliente pode colocar fotos do produto desde que não viole a propriedade intelectual do produto vendido.

PRODUTOS PROIBIDOS

Não é permitido vender pessoas ou parte de pessoas ou serviços relacionados a partes do corpo.

Pode se vender partes postiças, como unhas e perucas.

Não pode vender fogos de artificio, armas, munições, cigarros, cachimbos. Narguilé, tabagismo em geral, nem explosivos.

Não é permitido a venda de esteroides e ou anabolizantes.

A pirataria é estritamente proibida.

(Porem o ML não confere a veracidade dos produtos)

Produtos adulto podem ser vendidos apenas na área de adultos.

PPPI= especificação para a proteção do uso de imagem.

**Módulo 2**

PRIVANCIDADE DA INFORMAÇÃO.

No Ml os dados são preservados e armazenados em servidores de auto segurança. O Ml fará o possível para manter a segurança e confidencialidade.

O Ml não se responsabiliza pela conta de terceiros.

Restrições ao pagamento são feitas aos clientes com reputação negativa ou sem reputação.

Toda venda deve ser feita e contratada pelo Mercado Pago.

Depois da oferta as partes envolvidas vendedor e comprador devem qualificar a transação.

O vendedor paga uma tarifa caso não realize a qualificação.

Quem vende também é responsável por qualquer obrigação trabalhista e fiscal ou do consumidor.

PRATICAS VEDADAS.

Não pode manipular nos anúncios os preços.

Não pode interferir na venda de outrem.

Não pode se comunicar por outro canal que não seja o campo de perguntas e respostas antes da realização.

Não pode divulgar dados pessoais exceto em classificados.

Não pode anunciar produtos proibidos.

Não pode praticar bullying e difamar outros clientes.

Não pode adicionar valores ou acrescentar preços caso o pagamento seja via mercado pago.

Se houver alguma dessas infrações o ML pode suspender o anúncio e até a mesmo a conta do cliente.

RESPONSABILIDADES

O mercado livre se responsabiliza por eventuais defeitos no ambiente e falhas sistemáticas dos serviços prestados pelo site.

A qualidade do produto é responsabilidade do vendedor.

O vendedor bloquear um ofertante do campo de perguntas e respostas e até mesmo de realizar ofertas.

O ML não garante a veracidade dos anúncios e dados publicados pelos vendedores e compradores.

TARIFAS E FATURAMENTO

As tarifas são uma corretagem e são cobradas de acordo com os pacotes Premium, clássico ou grátis.

Classificados não tem tarifas de venda e sim do anúncio.

REPUTAÇÃO

O ML pode ainda inabilitar quem não responde as reclamações feitas.

As marcas do Ml são protegidas por lei.

O cliente pode ser redirecionado para outra pagina, dentro da ambientação do ML.

IDENIZAÇÂO

Se houver algum descumprimento de nossas normas e leis a cliente envolvido pode responder até judicialmente.

**MODULO 1**

Veremos:

Anunciar

Ofertar

Busca por palavra chave

Perfis de usuário

Anúncio grátis

Pagamento exclusivo pelo mercado pago.

Parcelamento

Envio a combinar

Disponibilidade

Retiradas

**Anunciar**: Newbie, entre 1 e 2 anúncios nos últimos 180 dias

Intermediário: 3 a 8 anúncios últimos 180 dias

Avançado: 8 anúncios ou mais nos 180 dias

Anúncio Grátis: produtos novos, até 20 vendas nos últimos 365 dias e até 20 anúncios simultâneos.

Duração de 60 dias.

Produtos usados, anúncios ilimitados, quantas unidades quiser. Podendo recadastrar ilimitadamente.

Duração de 60 dias.

**Compras:** busca por palavra-chave, colocando as características do produto é possível filtrar os dados e achar o produto desejado.

Pagamento C=P

O vendedor não recebe os dados do comprador.

O termo usado para com o comprador é pagamento exclusivo com mercado pago.

C=P, ou seja, a compra só é confirmada quando o pagamento é concretizado

**Envio a combinar:** quando o Mercado de envios não é utilizados deve se combinar a entregar via mensageria.

**Disponibilidade de saldo:** dinheiro liberado em 21 dias.

\*para fazer a retirada é necessário informar os dados.

Esse é o Money control.

**Módulo 2**

Veremos:

Anúncio Apparel

Anúncio Clássico

Pagamento com cartão a vista.

Mercado envios zero

Envio com mercados de envios

Entrega com Mercado Envios

Disponibilidade de saldo com ME

Tarifa de venda clássica

Tarifa de envio e fatura.

**Anúncio Appare l=** aparel é a categoria de calçados e vestuário pois neles pede se diferença de tamanho e cores e por ser artigo de modo pode se colocar mais fotos.

**Mercado de Envio zero:** No mercado de envios 0 todos os anúncios de produtos novos acima de R$ 30,00 incluem o mercado envios automaticamente.

Não é possível tirar a opção de ME do anúncio, mas é possível incluir a opção de fazer a “retirada em mãos". A intenção disso e garantir que mais clientes utilizem o ME tendo assim um produto com um suporte e serviço especifico, dando assim mais valor a imagem do ML.

**Dentro do Mercado Envios tem:** M2 ou ME2, que é a emissão da etiqueta, essa com fins de rastreamento, e a postagem manual, via correios (handling time) feita pelo vendedor. O frete pode ser pago pelo comprador, ou gratuito, pago pelo vendedor.

XD: onde uma empresa de logística busca o produto na casa do vendedor e leva para o comprador.

FBM: onde fazemos a armazenagem dos produtos e a entrega para o consumidor final. (Ainda não lançado).

Vantagens de se usar o ME:

+Seguro para o reembolso e extravio.

+Envio mais barato.

+calcular o frete integrado aos anúncios.

**Anúncio Clássico =** tem mais visibilidade que o gratuito, e menor que o Premium.

**Formas de pagamento =** crédito, boleto (compensa em até 2 dias), saldo pré adicionado na conta do Mercado Pago.

Tarifa de fatura para intermediário é de 11%

**Módulo 3**

Veremos:

Anunciar Arremate.

Ofertar Arremate.

Buscar por arvore.

Pagamentos a combinar.

**Anúncio de arremate =** é necessário informar o valor mínimo da oferta, a auto oferta é a garantia de sempre pagar o melhor valor ofertado, onde quem vez o melhor lance paga o menor valor ofertado, como de o valor auto colocasse a pessoa a frente da competição pelo produto.

Duração do arremate é de 7dias.

Nós arremates as vendas não são feitas por MP então a entrega e o pagamento são feitos pessoalmente.

A tarifa é paga pelo vendedor ao qualificar o ofertante, onde a tarifa fica pendente para o pagamento no site.

**Módulo 4**

Veremos:

Produto usado.

Anúncio Premium.

Perguntas.

Pagamento pelo boleto MP.

Reputação.

**Produto usado =** pode ser anunciado grátis e sem limitação.

+ para não pagar juros é só fazer o pagamento através do cartão de crédito à vista.

**Anúncio Premium =** a tarifa do anúncio Premium é de 16% pela venda realizada. O anúncio terá mais visibilidade e os pagamentos sem juros.

**Perguntas =** corpo de perguntas ao vendedor.

**Pagamentos com boleto em MP =** apóso vencimento do primeiro boleto pode ser imprimir outro boleto caso tenha passado do prazo de vencimento. Mas lembre-se que a compra só conta a partir da confirmação do pagamento.

Caso aja o encerramento antes da confirmação do pagamento, o valor do boleto vai para a conta MP do cliente, podendo ser utilizado em outra compra.

**Reputação =** a reputação é adquirida após a 10 venda realizada dando o termômetro de reputação.

**Módulo 5**

Veremos:

Usuário profissional.

Busca com filtros.

Compra com vale presente.

Envio ME.

**Busca com filtros =** é onde se coloca as características do produto desejado.

**Vale-presente =** quando o cliente recebe em vale-presente, chega um código via e-mail, o mesmo deve ser apresentado na hora da compra.

Quem compra o vale para dar de presente, deve colocar o valor do vale, com mínimo de R$ 50,00 e máximo de R$ 1000,00. A carga do vale pode ser feita através do MP, cartão de crédito e boleto bancário.

Quem ganha o vale de presente, ira recebe-lo via e-mail, com o código do vale presente para utilização dentro do ambiente do ML, após a escolha do produto é so escolher a opção “quero usar o vale presente”, e depois preencher com o código.

Se sobra saldo do cartão pode se fazer outra compra para zerar o saldo. Caso o valor da compra realizado seja maior que o saldo do vale presente pode ser feito o complemento do saldo com outro meio de pagamento.

**Envio via Mercado Envios (modalidade Cross Docking) =** é o serviço de coleta e entrega dos produtos. Para fazer a solicitação do serviço é necessário acessar o portal de contato. Lá ele irá preencher o formulário coleta Mercado Envios – para os interessados, também devem cumprir os seguintes atributos, mas de 20 envios diários, 100% de emissão fiscal e estar localizado em sampa e na grande sampa.

**Usuário Profissional =** a venda desse usuário tem que atingir, nos últimos 6 meses o valor de R$5500,00.

Ter menos de 10% de reclamação também nos últimos 6 meses.

Ter mais de 20 vendas por mês nos últimos 6 meses.

Estar registrado com empresa.

Ter o termômetro verde claro ou escuro no ML.

Da para o cliente checar o quanto falta para ele atingir a marca de usuário profissional; é só seguir o encaminhamento: MP >config> passos pendentes para ser um Usuário Profissional.

**Mercado Líder.**

Últimos 3 meses, mínimo de 5% de reclamações, mínimo de vendas 60 e reputação verde escuro.

**Módulo 6**

Veremos;

Pagamento por meios

Pagamento por revisão

Envio com ME1

**Pagamento por meios =** combina até 2 formas de pagamento. Como:

Pagamento com dois cartões de crédito – está disponível para todos os clientes, em compras em que o limite do primeiro cartão foi insuficiente.

Pagamento com cartão de credito e boleto – ele está disponível para os clientes e pode ocorrer quando o limite do cartão for insuficiente, pode ser usado para completar o pagamento em boleto, que deve ser realizado até a data de vencimento do documento, se passar da data a compra é cancelada.

Pagamento com saldo e cartão de credito – disponível para todos os clientes, ocorre quando a apenas parte do valor da compra já em saldo MP, ele pode fazer a complementação do saldo via cartão de crédito.

Pagamento com saldo e boleto bancário – ele está disponível para todos os clientes, e ocorre quando o saldo em MP é insuficiente e pode ser pago por boleto, se o prazo para pagamento do boleto for expirado a operação é suspensa.

**Pagamento em Revisão -** etapas de segurança > o comprador realiza o pagamento, escolhendo. Cartão, quantidade de parcelas, e os demais detalhes da compra. >nesse passo é necessário informar o número de segurança >Analise da ADM do cartão onde a mesma checa se a limite e/ou suspeita de fraude, > se estiver ok prossegue com o processo e a analise vai para análise do MP. Passando por MP, é feito a análise que passa por filtros, caso não passe vai para uma análise manual se não passar é configurado como fraude. Se estiver tudo ok o cliente em questão recebe um e-mail avisando da aprovação.

**Envio com ME1 =** é quando se utiliza apenas a calculadora do frete do ME, pois o cliente já tem um acordo próprio com os correios.

**Módulo 7**

Veremos:

Venda de Animais.

Pagamento recusado.

Mercado E = categorias não permitidas.

Disponibilidade de saldo com ME.

**Venda de animais =** limite de envio = animais, 30kg, de 105 cm por 105 cm, por 105 cm.

**Disponibilidade de Saldo com ME =** dentro de 21 dias, mesmo com a entrega em mãos e sem a qualificação, o prazo é de 21 dias, ou até 2 dias após a entrega com a confirmação do recebimento.

**Pagamento recusado** = é recusado quando se acha algum sinistro por parte da ADM do banco ou da análise feita pelo ML.

**Módulo 8.**

Veremos:

Reclamação.

Disponibilidade de saldo com reclamação.

Etiqueta de devolução.

Mediação.

Qualificação.

**Reclamação =** é uma causa feita entre comprador e vendedor.

**Disponibilidade de Saldo com reclamação =** quando a um valor em aberto e houve uma reclamação o status apresentado é de uma mediação.

**Etiqueta de Devolução =** na reclamação o comprador deve enviar de volta via mercado de envios, onde é gerado um código, que gera uma etiqueta para ser anexa ao pacote e enviada para o vendedor.

Para ter direito ao retorno do dinheiro o envio precisa ter ocorrido por ME.

O comprador precisa ter feito a reclamação no máximo até 7 dias uteis após a entrega.

É considerado como fraude os usuários cuje o histórico demonstre muitas reclamações. Porem fique atento ter um perfil de fraude não significa exatamente quer ele é um fraudador. Por isso o código de devolução só é liberado após uma análise mais detalhada, na hipótese de haver fraude.

Não devemos falar para o cliente que ele está sobre análise de suspeita e sim que a reclamação está sob análise de segurança e que ele pode pedir para mediação ajuda ló.

**Mediação.**

A mediação, um representante ML vai intervir na reclamação e fazer à análise de ambas tantas vendedoras quanto compradoras e todos os dados da reclamação, sempre de maneira neutra.

A tarifa de venda é estornada para o vendedor já que o pagamento foi devolvido.

**Qualificação =** a qualificação e um feedback que o comprador faz do vendedor, ambos se avaliam e o prazo para dar o rating é 21+39 dias.