



**1º Pergunta:** Olá, sou a Vitória, mas pode me chamar de Vick. A assistente virtual da VestApp. Como eu posso te chamar?

Resposta: Ariel.

**2º** Ariel, vai ser um prazer te atender hoje.

**3º Pergunta:** Pode me informar seu **e-mail e celular (Caixa de mensagens)**, por gentileza? Vamos precisar dele para dar continuidade no seu atendimento.

Resposta: [ariell\\_08@hotmail.com](mailto:ariell_08@hotmail.com) e 11-983042452 (**caixa de mensagens**)

**4º** Qual modalidade de assunto você procura hoje?

**(Campo escolha):**

**A – CLIENTES**

**B – VENDEDORES**

## **POP – PROCEDIMENTO PADRÃO DE ATENDIMENTO**

Público: Vendedores (Seelers)

Grupo de Dúvidas:

**A – Anúncios**

**B – Comissões da plataforma**

**C – Fretes**

**D – Promoções**

**E- Trocas**

**F – Vantagens da Plataforma**



## **A – Anúncios**

### **a- COMO FAÇO PARA ANUNCIAR?**

Para anunciar é simples, basta criar sua conta na VestApp Marketplace em alguns instantes seu cadastro será liberado e você irá receber um e-mail com o manual de utilização da plataforma.

### **b- POSSO VENDER SENDO MEI?**

Pode sim, a VestApp é uma plataforma de marketplace universal em que todos lojistas independente de seu faturamento ou categoria fiscal, podem vender em nossa plataforma.

### **c- PESSOA FÍSICA PODE VENDER PRODUTOS NA PLATAFORMA?**

Pode sim, a VestApp é uma plataforma de marketplace universal em que todos lojistas independente de seu faturamento ou categoria fiscal, podem vender em nossa plataforma.

### **d- É PERMITIDO VENDER PRODUTOS USADOS NA PLATAFORMA?**

Infelizmente não, buscando uma melhor experiencia dos nossos clientes só trabalhamos com produtos novos.

### **e- QUAIS OS TIPOS DE ANÚNCIOS DA PLATAFORMA?**

Na VestApp você tem a liberdade ao seu alcance, podendo vender produtos:

#### **PRODUTO SIMPLES**

O produto simples compreende a maior parte dos produtos de uma loja. Um produto simples costuma não ter variações como cor, tamanho ou algo parecido.

#### **PRODUTO VARIÁVEL**

Produtos variáveis de acordo com os atributos. Exemplo: um moletom disponível em diversos tamanhos, cores e até mesmo preços diferentes. (Conclusão: Produtos com variações de atributos que ocorre variação de preço)

#### **PRODUTO AGRUPADO OU KITS**

Consiste em ser uma coleção de produtos relacionados que podem ser comprados de forma composta. Exemplos: **Kit 2 Calças Masculina**



**f- QUAIS CATEGORIAS DE PRODUTOS SÃO PERMITIDOS VENDER NA PLATAFORMA?**

É permitido vender vestuário em geral. Caso seu produto não esteja em nenhuma categoria que a plataforma oferece, entre em contato conosco estamos abertos ao cadastro de novas categorias. WhatsApp: 11 – 91339 1699 ou atendimento@vestappbr.com.br

**g- EXISTE PADRÃO DE FOTO PARA O ANÚNCIO?**

Não existe padrão de fotos para o anúncio, porém é aconselhável postar fotos com qualidade, afim de ter um anúncio bem apresentável, gerando melhores resultados em suas vendas.

**h- EXISTE PREÇO MÍNIMO DE PRODUTO PARA VENDA?**

O preço mínimo de produto para venda é R\$20,00, produtos individuais que não atingir o valor mínimo aconselhamos criar kits.

**i- POSSO ANUNCIAR KITS DE PRODUTOS?**

Pode sim, na VestApp Martplace aceitamos vender produtos em formato de kit.

**j- ATUALMENTE ESTOU CADASTRADO EM UMA HUB DE INTEGRAÇÃO DE MARKETPLACE E GOSTARIA DE INTEGRAR MEUS PRODUTOS COM A VESTAPP, O QUE FAZER?**

Estamos com projeto de integrar nos maiores hubs do mercado. Enviei uma mensagem em nosso Whats: 11-91339 1699, que estaremos tratando a hub de sua escolha como prioridade.

**k- PRECISO EMITIR NF DE PRODUTO APÓS A VENDA CONCLUÍDA?**

Como vendedores de pessoa física não é necessário emitir NF e a categoria fiscal MEI não é obrigatório a emissão de NF. Demais categorias é necessário emitir NF para vendas realizadas na plataforma. ACONSELHAMOS EMTIR NF PARA TODAS OPERAÇÕES DE VENDA, GERANDO MAIS TRANSPARÊNCIA E CREDIBILIDADE DE SUA LOJA.



**I- EXISTE UM LIMITE MÁXIMO DE ANÚNCIOS QUE UM VENDEDOR PODE PUBLICAR?**

Não existe limite máximo de produtos publicados, ANÚNCIOS ILIMITADOS

**m- REGRAS EM GERAL PARA O ANÚNCIO**

Para ter acesso a todas as regras e condições do nosso marketplace, acesse:  
<https://vestappbr.com.br/termos-e-condicoes-marketplace/>

**n- COMO VINCULAR NF AO PRODUTO VENDIDO?**

Após a realização da venda, dentro do menu do vendedor, teremos o campo para atrelar a NF ao pedido liberado. Conforme o manual da plataforma, acesse: <https://vestappbr.com.br/wp-content/uploads/2021/11/MANUAL-VestApp-Marketplace.pdf>

## **B – Comissões da plataforma**

**a- A PLATAFORMA REALIZA COBRANÇA PARA ANUNCIAR?**

Não cobramos nenhuma taxa para anunciar, apenas taxas para produtos vendidos.

**b- QUAL COMISSÃO É COBRADA PELA PLATAFORMA APÓS A VENDA?**

Após realizado a venda e concretizado o pagamento, cobramos uma comissão da plataforma de 10% no preço do produto.

**c- PRECISO TER CONTA EM ALGUM BANCO ESPECÍFICO PARA ANUNCIAR NA PLATAFORMA?**

Ótima pergunta, para vender na VestApp é necessário ter apenas a conta da Wirecard Pagseguro com a finalidade de trazer mais segurança e transparência no sistema de pagamento. Faça sua conta agora, acesse: <https://moip.com.br/>

**d- COMO É REPASSADO O COMISSIONAMENTO DAS VENDAS?**

O repasse do comissionamento de vendas ocorre no ato da compra, a partir do sistema de split de pagamento da Wirecard Pagseguro, gerando transparência e segurança em toda operação.



e- QUAL O CICLO DE TEMPO QUE A PLATAFORMA LIBERA AS COMISSÕES DE VENDAS?

O ciclo para liberação das comissões de venda é de 30 dias, podendo ser antecipada diretamente em sua conta da Wirecard Pagseguro, lembrando que para antecipações a Wirecard Pagseguro realiza cobranças de taxas que não estão ligadas a VestApp Marketplace.

f- QUAL SEGURANÇA FINANCEIRA A PLATAFORMA POSSUI?

Gosto de segurança financeira, a VestApp Marketplace trabalha com o checkout de conta transparência da Wirecard Pagseguro trazendo segurança financeira nas operações.

g- O QUE É A WIRECARD PAGSEGURO?

É o gateway de pagamento da Pagseguro, voltado para o mundo do e-commerce.

h- O VENDEDOR É O RESPONSÁVEL PELO PAGAMENTO DO FRETE?

O pagamento do frete é realizado pelo cliente no ato da compra, a função do vender será apenas comprar a etiqueta de embarque da Melhor Envio diretamente no menu do vendedor. Conforme o manual da plataforma, acesse: <https://vestappbr.com.br/wp-content/uploads/2021/11/MANUAL-VestApp-Marketplace.pdf>

i- REGRAS EM GERAL PARA COMISSÕES DE PAGAMENTO

Para ter acesso a todas as regras e condições do nosso marketplace, acesse: <https://vestappbr.com.br/termos-e-condicoes-marketplace/>



## C – Formato de Fretes

a- O QUE É A MELHOR ENVIO?

A Melhor Envio é a solução de fretes utilizado pela plataforma VestApp Marketplace. Conheça mais sobre a Melhor Envio no site:

<https://melhorenvio.com.br/>

b- QUAIS DIMENSÕES MÍNIMAS DE EMBALAGEM É PERMITIDO?

As dimensões variam conforme o formato de entrega utilizados: Correios, Jadlog, LATAM Cargo e Azul Express.

- Azul Cargo Express, possui medidas mínimas de 15 cm x 15 cm x 15 cm para seus envios.

- Jadlog e LATAM Cargo não determinam uma dimensão mínima para seus envios.

- Correios, na modalidade PAC, SEDEX e Mini Envios, possuem dimensões mínimas de 15 cm x 10 cm x 1 cm.

c- COMO FUNCIONA O CÁLCULO DE CUSTO DO FRETE?

O custo de frete é calculado automaticamente pela calculadora de fretes da Melhor Envio, utilizando as dimensões de embalagens e o endereço de origem da loja até a entrega do destino final

d- FORMATO DE ENTREGAS QUE A PLATAFORMA OFERECE?

A plataforma VestApp junto a Melhor Envio, libera os seguintes serviços de entrega aos seus vendedores: Correios, JadLog, LATAM Cargo e Azul Express.

e- É PERMITIDO EMBALAGENS CILÍNDRICAS PARA ENVIO DE PRODUTOS?

Não é permitido o envio de produtos em embalagens cilíndricas.

f- COMO FUNCIONA A LOGÍSTICA REVERSA PARA PRODUTOS QUE FORAM SOLICITADOS ESTORNO?

Ótima pergunta, o cliente final tem direito de solicitar estorno ou trocas em até 30 dias após receber o produto, em caso de estornos o vendedor pode utilizar o formato de envios da plataforma ou negociar a melhor forma de realizar o estorno ou troca, junto ao cliente final.



g- REGRAS EM GERAL DE FRETES.

Para ter acesso a todas as regras e condições do nosso marketplace, acesse:

<https://vestappbr.com.br/termos-e-condicoes-marketplace/>

## **D – Promoções**

a- PODE CRIAR CUPONS DE DESCONTO?

Sim, amamos cupons de desconto sempre são ótimas soluções para aumentar as vendas. No menu do vendedor temos o campo cupons de desconto, onde o vendedor pode criar o seu cupom conforme a sua necessidade.

b- O VENDEDOR PODE ESCOLHER TER FRETE GRÁTIS EM SEUS PRODUTOS?

Pode sim, no menu da loja na aba produtos, o cliente pode configurar os anúncios que serão liberado frete grátis. Lembrando que ao escolher frete grátis todo custo de entrega passa ser do vendedor.

c- REGRAS EM GERAL PARA PROMOÇÃO.

Para ter acesso a todas as regras e condições do nosso marketplace, acesse:

<https://vestappbr.com.br/termos-e-condicoes-marketplace/>



## **E- Trocas**

a- O que devo fazer em caso de trocas?

Após a avaliação do pedido de troca do consumidor final, será solicitado o estorno do valor ao vendedor ou a troca por um produto semelhante.

b- Como funciona o estorno do valor?

No caso de cartão de crédito o vendedor tem até 40 dias para retornar o valor na conta da plataforma e para pagamentos via boleto bancário o vendedor tem o prazo de 15 dias para retornar o valor.

## **F – Vantagens da Plataforma**

- ANÚNCIOS ILIMITADOS
- MENOR CUSTO DE COMISSÃO DE PLATAFORMA DO MERCADO
- TENHA TODOS SERVIÇOS DE ENTREGA DA MELHOR ENVIO EM UM ÚNICO LOCAL
- CRIEI SUA LOJA ONLINE COM SUA CARA, DE FOMAR FÁCIL E SEM BUROCRACIA