



Manual de Boas Práticas





Agenda

- ✓ O que é a Ebit?
- ✓ Metodologia
- ✓ Convênio
- ✓ Critérios de Medalha
- ✓ Regras de Aplicação de Medalhas
- ✓ Regras de Aplicação de Banner e Lightbox
- ✓ Boas Práticas

O QUE É A **e**bit ?

| CERTIFICAÇÃO

+ 20 MIL LOJAS
lojas avaliadas desde 2000

25 MILHÕES DE PESQUISAS COLETADAS
sobre experiência de compra

300 MIL QUESTIONÁRIOS
respondidos **por mês**

CLASSIFICAÇÃO DAS LOJAS EM:



O QUE É A **e**bit ?

| DIFERENCIAL

REGISTRAMOS O PULSO DO E-COMMERCE

lojas avaliadas desde 2000



EMPRESA COM MAIOR CREDIBILIDADE E REFERÊNCIA

em métrica de e-commerce no Brasil



INTEGRADA AO BUSCAPÉ COMPANYY

desde 2007



INFORMAÇÕES REAIS, COM SISTEMA DE PESQUISAS

sobre a experiência completa de compra



METODOLOGIA

1. Consumidor compra um produto, **clica** no banner da Ebit na página de confirmação e **responde** a pesquisa.

2. Ebit solicita ao consumidor avaliação após entrega. (via e-mail)

3. Ebit solicita ao consumidor que avalie o produto comprado. (via e-mail)

4. Loja publica a medalha Ebit Diamante, Ouro, Prata, Bronze ou Em avaliação.

5. Consumidores visualizam selo e comentários, elogios e reclamações de clientes.





Convênio

- ✓ Como acessar
- ✓ Pesquisas
- ✓ Processo de Compra



CONVÊNIO

| COMO ACESSAR



Você recebe o **login** e **senha** em seu e-mail cadastrado na Ebit.



Acesse portal.ebit.com.br



Preencha seus dados de **login** e **senha**.

Em seu **1º acesso**, será solicitado que você **redefina sua senha**. Basta digitar uma nova senha e seguir os passos de confirmação que você receberá no e-mail ou telefone cadastrados na plataforma.

Por isso é muito importante que **mantenha seus dados sempre atualizados**.

Caso não tenha recebido seus dados de acesso, por favor, entre em contato com convenio@ebit.com.br

CONVÊNIO

| PESQUISAS



1

Pesquisa de Experiência de Compra

Banner Ebit
no checkout da loja

Ato da compra



2

Pesquisa de Entrega

Envio da Ebit
no e-mail cadastrado
do consumidor

1 dia após o prazo de
entrega informado



3

Pesquisa de Produto

Envio da Ebit
no e-mail cadastrado
do consumidor

45 dias depois



Pesquisa Especial

Pesquisa **sazonal** sobre hábitos e
consumo e intenção de compra
Dia das Mães, Black Friday, etc.

Envio da Ebit no e-mail
cadastrado do consumidor

CONVÊNIO

| EBIT NO PROCESSO DE COMPRA ONLINE





Critérios de Medalha

✓ Em Avaliação

✓ Bronze

✓ Prata

✓ Ouro

✓ Diamante



CRITÉRIOS DE MEDALHA | EM AVALIAÇÃO

Há **3 critérios** que determinam a atribuição desse status à loja:



- ✓ Loja está conveniada à Ebit há **menos de 90 dias**.
- ✓ Loja **não captou a quantidade mínima de pesquisas respondidas**, estabelecidas por regra (no período de 90 dias): **10** preenchimentos da Pesquisa de Experiência de Compra e **2** da Pesquisa de Entrega.
- ✓ Loja **não atendeu 100% das exigências** na adesão ao serviço do consumidor.

CRITÉRIOS DE MEDALHA

| BRONZE

Possuir, na média dos últimos 90 dias (média móvel):



- ✓ No mínimo **10 Pesquisas de Experiência de Compra** respondidas;
- ✓ No mínimo **2 Pesquisas de Entrega** respondidas;
- ✓ Mínimo de **70% de entregas feitas no prazo**;
- ✓ Índice igual ou superior a **70%** em **probabilidade de consumidores voltarem a comprar na loja**;
- ✓ Protocolo de segurança **SSL**;
- ✓ **Garantia de sigilo** no tratamento de informações de clientes;
- ✓ **Convênio** com a Ebit há pelo menos **90 dias**.

CRITÉRIOS DE MEDALHA

| PRATA

Possuir, na **média dos últimos 90 dias** (média móvel):



- ✓ No mínimo **50 Pesquisas de Experiência de Compra** respondidas;
- ✓ No mínimo **5 Pesquisas de Entrega** respondidas;
- ✓ Mínimo de **75% de entregas feitas no prazo**;
- ✓ Índice igual ou superior a **75%** em **probabilidade de consumidores voltarem a comprar na loja**;
- ✓ Protocolo de segurança **SSL**;
- ✓ **Garantia de sigilo** no tratamento de informações de clientes;
- ✓ **Convênio** com a Ebit há pelo menos **90 dias**.

CRITÉRIOS DE MEDALHA

| OURO

Possuir, na média dos últimos 90 dias (média móvel):



- ✓ No mínimo **200 Pesquisas de Experiência de Compra** respondidas;
- ✓ No mínimo **20 Pesquisas de Entrega** respondidas;
- ✓ Mínimo de **80% de entregas feitas no prazo**;
- ✓ Índice igual ou superior a **80%** em **probabilidade de consumidores voltarem a comprar na loja**;
- ✓ Protocolo de segurança **SSL**;
- ✓ **Garantia de sigilo** no tratamento de informações de clientes;
- ✓ **Convênio** com a Ebit há pelo menos **90 dias**.

CRITÉRIOS DE MEDALHA

| DIAMANTE

Possuir, na média dos últimos 90 dias (média móvel):



- ✓ No mínimo **2.000 Pesquisas de Experiência de Compra** respondidas;
- ✓ No mínimo **200 Pesquisas de Entrega** respondidas;
- ✓ Mínimo de **85% de entregas feitas no prazo**;
- ✓ Índice igual ou superior a **85%** em **probabilidade de consumidores voltarem a comprar na loja**;
- ✓ Protocolo de segurança **SSL**;
- ✓ **Garantia de sigilo** no tratamento de informações de clientes;
- ✓ **Convênio** com a Ebit há pelo menos **90 dias**.



Regras de Aplicação de Medalha

✓ Em Avaliação

✓ Bronze

✓ Prata

✓ Ouro

✓ Diamante



REGRAS DE APLICAÇÃO DE MEDALHA

| ATENÇÃO



A medalha deve ser aplicada somente nos **tamanhos estabelecidos como padrão**.

Link para integração:
developer.ebit.com.br



Por regra a aplicação nunca deve sofrer variação em suas **cores e estruturas**.

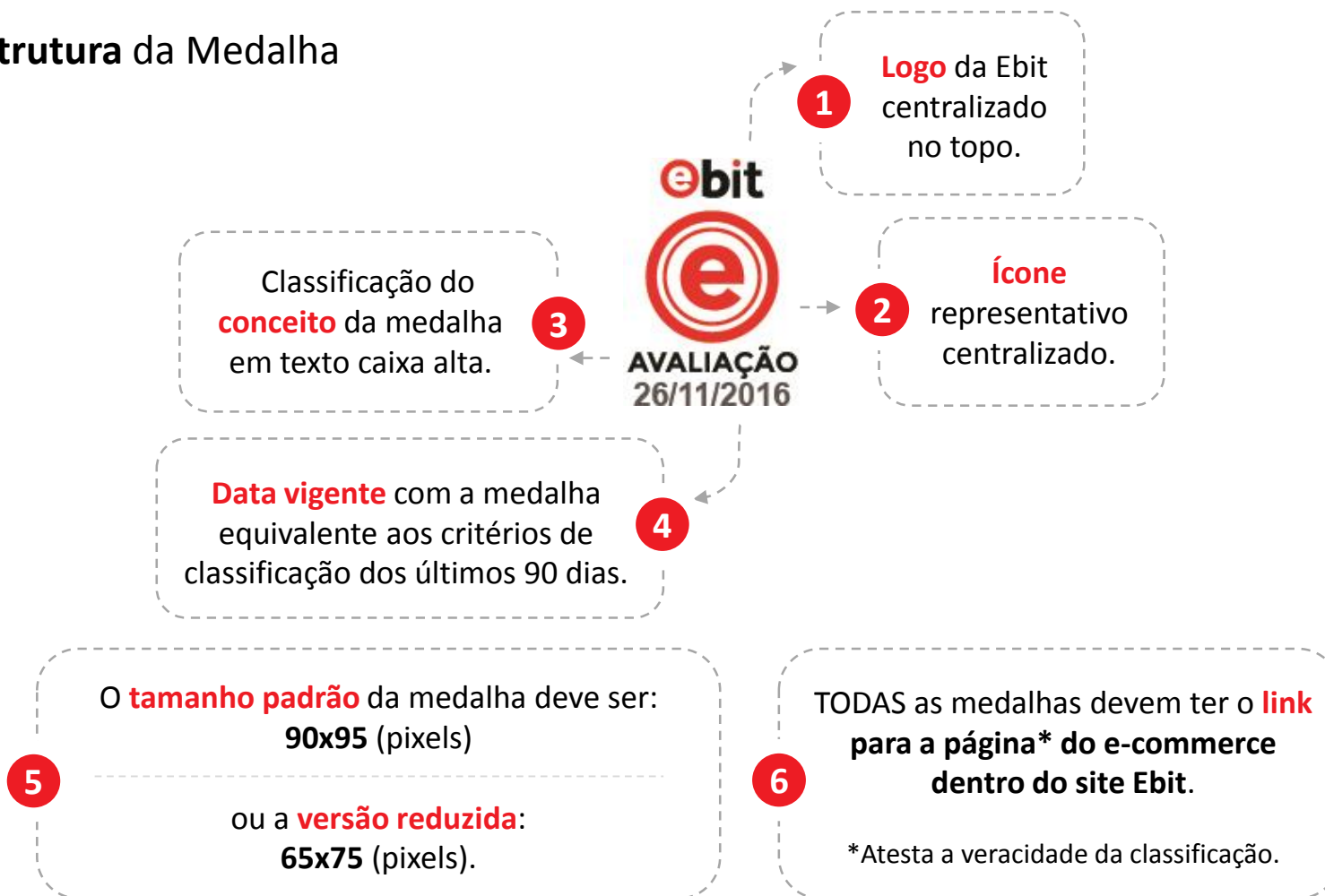


Lojistas que utilizarem a medalha Ebit com qualquer alteração de aplicação estão **sujeitos a entrar em processo de reavaliação** de seu e-commerce no convênio Ebit.

REGRAS DE APLICAÇÃO DE MEDALHA

| EM AVALIAÇÃO

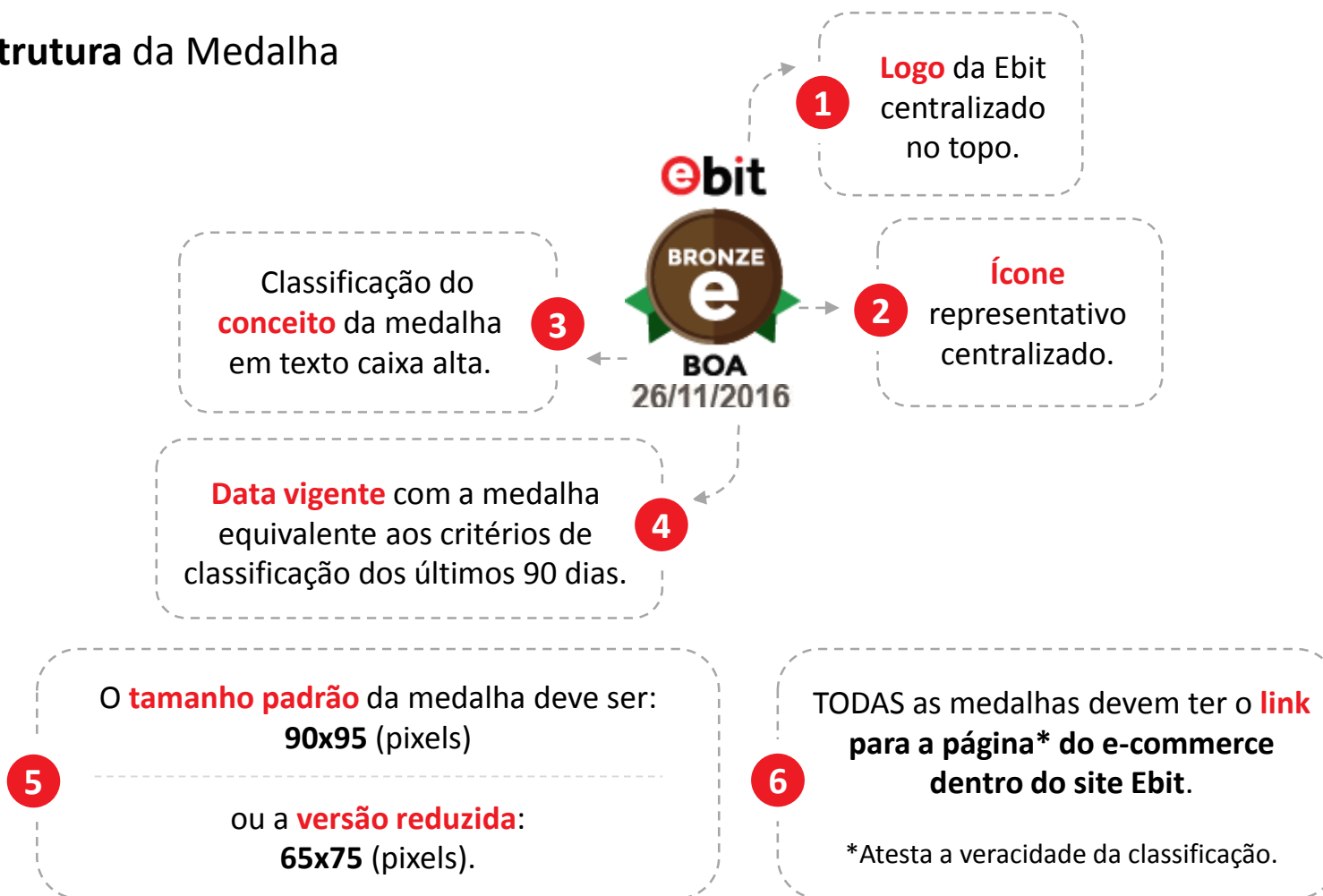
Estrutura da Medalha



REGRAS DE APLICAÇÃO DE MEDALHA

| BRONZE

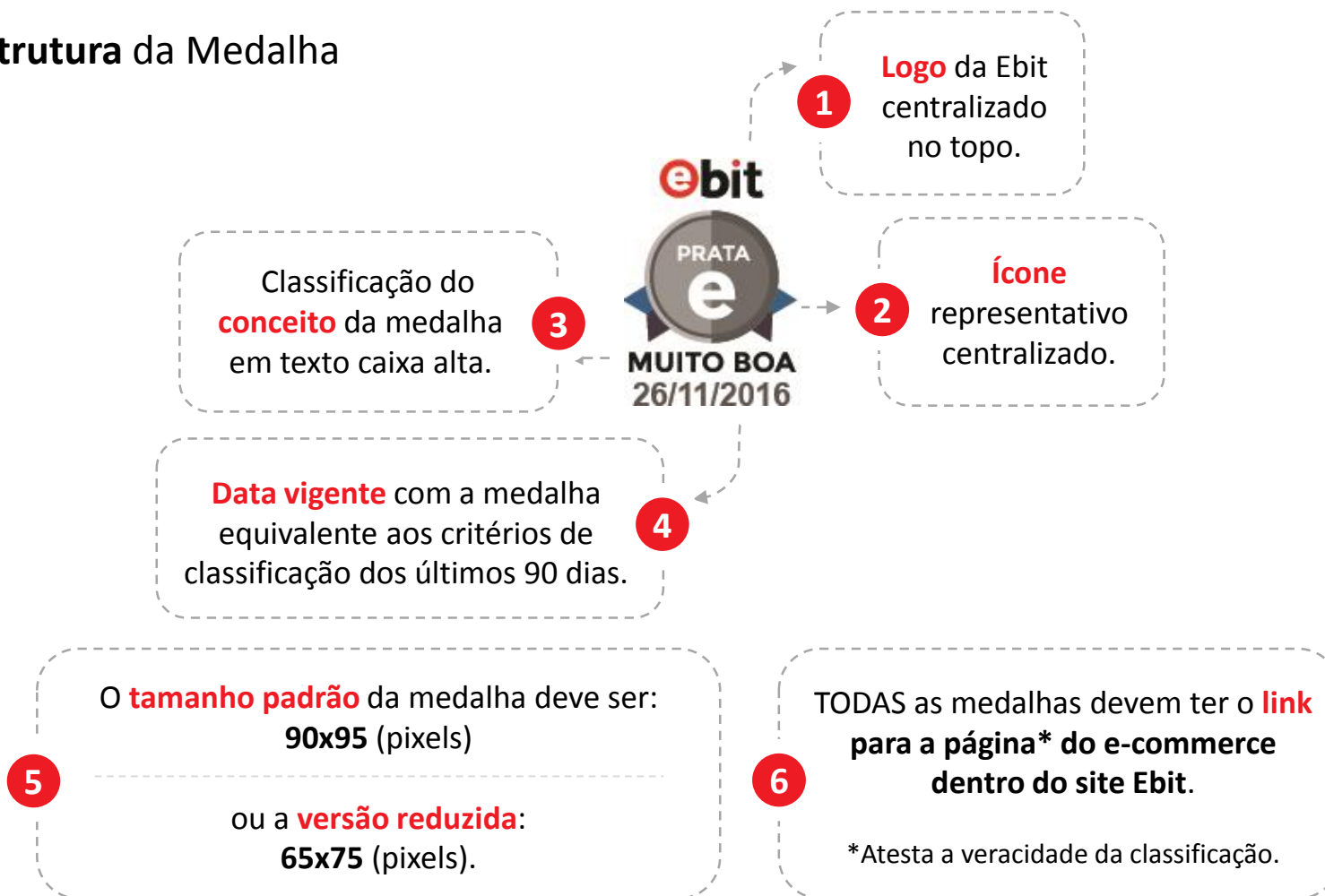
Estrutura da Medalha



REGRAS DE APLICAÇÃO DE MEDALHA

| PRATA

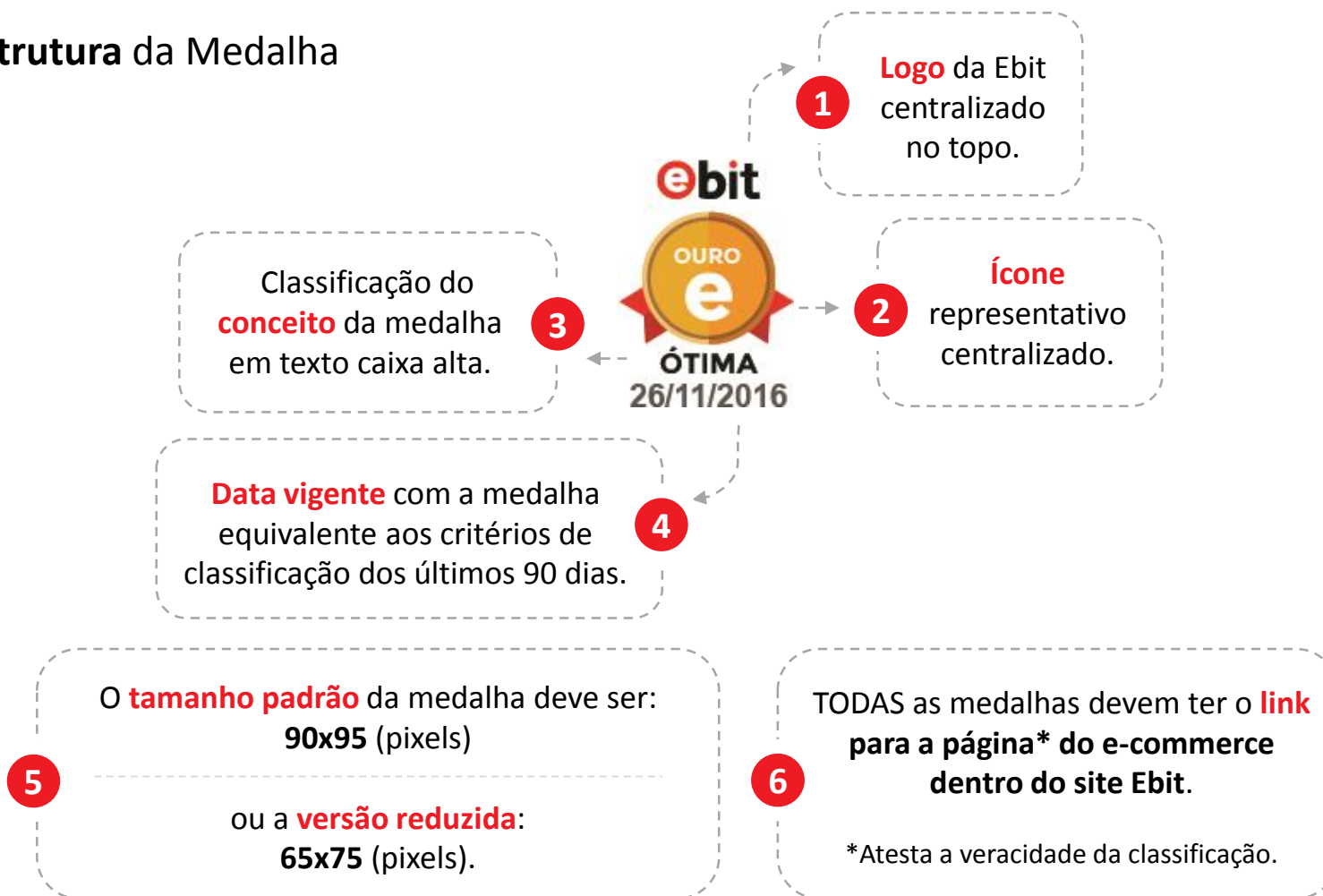
Estrutura da Medalha



REGRAS DE APLICAÇÃO DE MEDALHA

| OURO

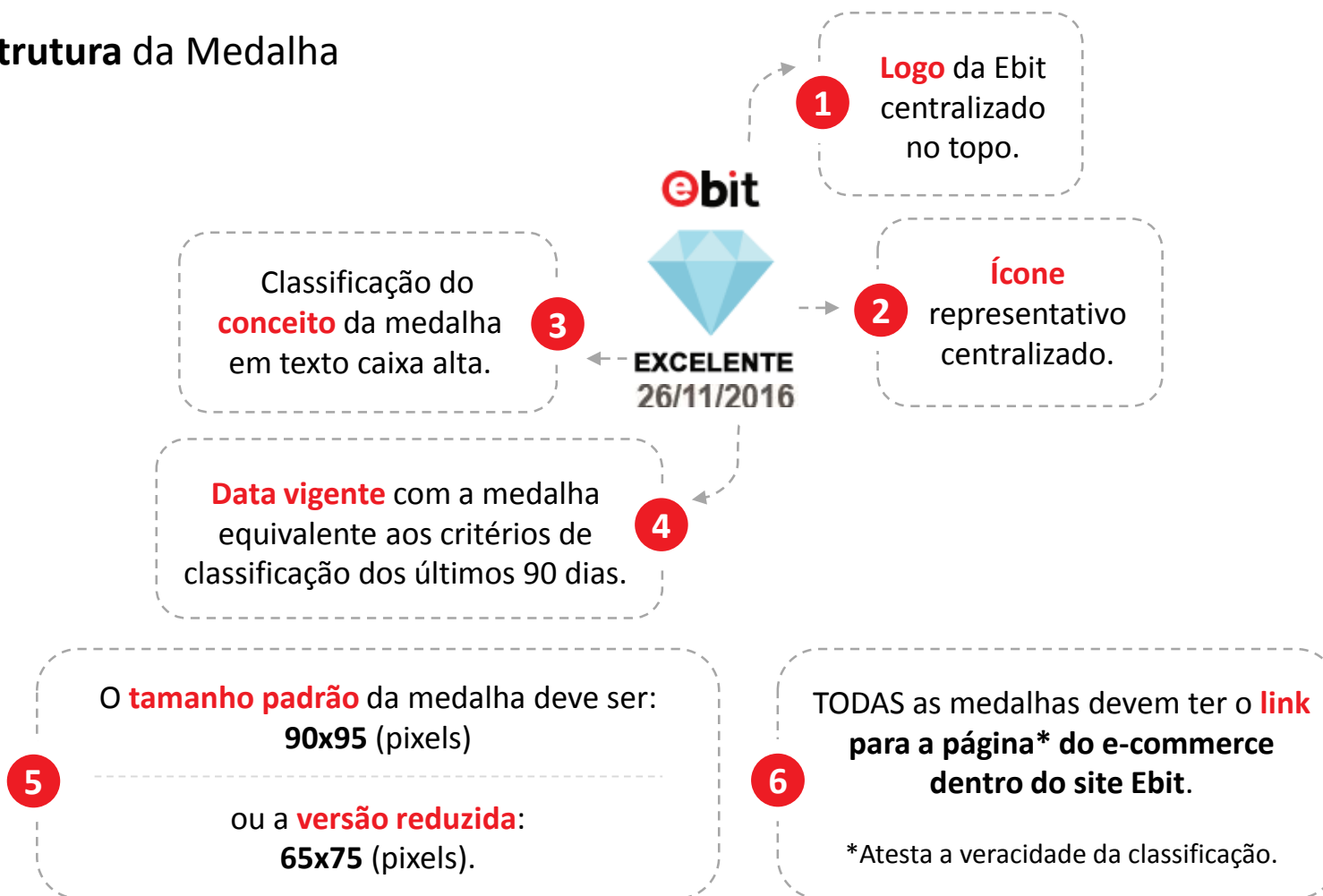
Estrutura da Medalha



REGRAS DE APLICAÇÃO DE MEDALHA

| DIAMANTE

Estrutura da Medalha



REGRAS DE APLICAÇÃO DE MEDALHA

| APLICAÇÕES

Em fundo claro:



Em fundo escuro:



Para mais detalhes da identidade visual da Ebit, consulte nosso Manual de Identidade Visual (MIV):

<http://www.ebit.com.br/manual-de-identidade-visual>



Regras de Aplicação de Banner e Lightbox

✓ Atenção

✓ Opções



REGRAS DE APLICAÇÃO DE BANNER

| ATENÇÃO



Os banners da Ebit devem ser **parametrizados e incluídos na página de conclusão de compra** de seu e-commerce com link para o consumidor responder a primeira Pesquisa de Experiência de Compra.

Link para implementação:

developer.ebit.com.br

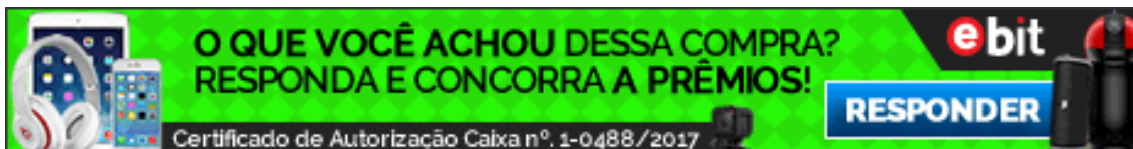


Essas respostas são utilizadas para a **classificação do seu e-commerce** com nossas medalhas.

REGRAS DE APLICAÇÃO DE BANNER

| BANNER PADRÃO

468x60px



Para melhorar a **captação de pesquisas**, sugerimos a **aplicação na parte superior da página de checkout** da loja, para **melhor visualização** do banner pelo consumidor sem que ele tenha que realizar scroll down.



Além disso, **sugerimos que não sejam aplicados outros anúncios e/ou banners** que possam competir pela atenção do consumidor na página de conclusão de compra. Isso faz com que seja reduzida a taxa de resposta às pesquisas Ebit.

REGRAS DE APLICAÇÃO DE BANNER

| LIGHTBOX PADRÃO

586x308px – Automaticamente responsivo



A aplicação do **lightbox na página de confirmação de compra** é também uma estratégia de melhoria na captação de pesquisas de **Experiência de Compra** da loja.

Observação: O lightbox é uma aplicação extra para reter mais pesquisas respondidas, o que **não** exclui a aplicação do banner padrão (verde).



Boas Práticas



BOAS PRÁTICAS

Alguns exemplos de locais **incorretos** para o banner Ebit:

- X** Homepage;
- X** Após a seleção do produto pelo consumidor;
- X** “Confirmação de Pedido” no e-mail;
- X** Nos “Meus Pedidos” no site;
- X** Links em redes sociais.

BOAS PRÁTICAS

DO's | O que fazer

- 1 Apresentar o **banner da pesquisa Ebit no final do processo de compras**.
- 2 Captar pesquisas **respondidas exclusivamente por consumidores reais** e no momento da compra.
- 3 Ter a pesquisa implementada única e exclusivamente no **checkout da loja**.
- 4 Aplicar o banner Ebit somente **após a comprovação de pagamento** do cliente.

Implementar a **medalha Ebit de forma legítima**, como indicado em developer.ebit.com.br, de forma a transparecer aos consumidores a real classificação da loja na Ebit e fornecer o direcionamento (hiperlink) à página da loja hospedado na Ebit.
- 5

DONT's | O que não fazer

- 1 **Não** é válida a captação de pesquisas Ebit com consumidores via telefone ou e-mail da loja.

Seus funcionários ou quaisquer pessoas que não sejam clientes, **não** poderão responder a pesquisa pelo cliente e/ou induzi-lo a responder.
- 2
- 3 **Não** enviar e-mail com links da pesquisa.

O banner **não** poderá ser disponibilizado em nenhum outro local, fora da tela de finalização de compra, do seu site.
- 4
- 5 **Não** é permitido à loja conveniada oferecer qualquer tipo de bonificação (como descontos, prêmios, etc) como forma de incentivo aos consumidores para captação de pesquisas.

BOAS PRÁTICAS

DOS REQUISITOS PARA O CADASTRO EBIT

(Cláusula 2 dos Termos de Uso do Convênio Ebit)

Para cadastrar-se no sistema da Ebit, a loja conveniada deverá **cumprir todos os seguintes requisitos:**

- a** Fornecer os documentos ou cópias de documentos solicitados pela Ebit;
- b** Manter o **site ativo**, isto é, sem estar em manutenção, nem em construção ou indisponível;
- c** Oferecer, em seu site, **duas ou mais formas de pagamento**;
- d** Aceitar, em seu site, **ao menos uma bandeira de cartão de crédito**;
- e** Viabilizar a conclusão da **compra do cliente/consumidor dentro de seu próprio site**;
- f** Ter no site Protocolo de segurança **SSL**;
- g** **Garantia de sigilo** no tratamento de informações de clientes.

Para mais informações, consulte nossa [Política de Privacidade](#) e os [Termos de Uso do Convênio Ebit](#)

BOAS PRÁTICAS

DA **POLÍTICA DE QUALIDADE** EBIT E **RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS**

(Cláusula 5 dos Termos de Uso do Convênio Ebit)

- ✓ A Ebit possui uma **política de qualidade** para preservar sua imagem e respeitabilidade perante o mercado e a sociedade;
- ✓ No caso de Usuários reclamarem da CONVENIADA (loja on-line) por escrito à Ebit, ao PROCON, ou a sites de reclamações, por exemplo, no que tange à qualidade e idoneidade dos produtos ou serviços oferecidos pela CONVENIADA, este deverá contatar o consumidor e **resolver a questão dentro de 5 dias úteis contados a partir da notificação** da CONVENIADA pela Ebit;
- ✓ Não resolvida a questão dentro do prazo estabelecido, fica facultado à Ebit, a seu exclusivo critério, inativar o cadastro da CONVENIADA;
- ✓ **A Ebit não se responsabiliza por opiniões e reclamações de Usuários acerca da CONVENIADA**, de seu Site, produtos ou serviços, sendo a responsabilidade exclusiva do Usuário que as emitiu.

Para mais informações, consulte nossa [Política de Privacidade](#) e os [Termos de Uso do Convênio Ebit](#)



OBRIGADO!

