

## **INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONVÊNIO OPERACIONAL**

De um lado **AC NIELSEN DO BRASIL LTDA.**, sociedade por quotas de responsabilidade limitada constituída sob as leis brasileiras, com sede na Rua Monte Castelo, n.º 55, na Granja Viana, município de Cotia, Estado de São Paulo, devidamente inscrita no CNPJ sob o n.º 33.000.159/0001-65, proprietária e operadora das soluções “Ebit”, com site na Internet [www.ebit.com.br](http://www.ebit.com.br), doravante denominada “Ebit”;

E de outro, doravante denominada **CONVENIADA**, a pessoa jurídica devidamente cadastrada no banco de dados eletrônico da Plataforma da Ebit, que de maneira livre e inequívoca aderiu aos Termos do presente Contrato, declarando-se ciente de todas as Cláusulas previstas neste instrumento, e abaixo transcritas:

### **1. CONDIÇÕES INICIAIS**

1.1. Para efetuar cadastro no sistema da Ebit, a CONVENIADA automaticamente concorda com e adere aos termos e condições doravante estabelecidos, não podendo, em hipótese alguma, arguir desconhecimento ou manifestar discordância deles.

1.2. A CONVENIADA declara que possui empresa regularmente constituída e tem capacidade jurídica, nos termos da legislação vigente, para exercer a atividade comercial no território nacional.

1.3. A CONVENIADA compromete-se, por si, seus herdeiros e/ou sucessores, a NÃO desenvolver atividades ilícitas, seja com relação aos produtos ou serviços oferecidos, seja com relação a qualquer outra atividade envolvida em seu negócio.

1.3.1. As atividades vedadas acima incluem, mas não se limitam a, conteúdo que envolva pornografia infantil, drogas, transmissão ou divulgação de ameaças, material que instigue o racismo ou a violência, dentre outros ilícitos.

1.4. A fim de manter a integridade da marca Ebit e de garantir aos consumidores a segurança do site da CONVENIADA, a Ebit poderá, antes de aprovar o cadastro da CONVENIADA e como condição de aprovação, solicitar documentação referente à CONVENIADA e realizar consultas prévias em sites de verificação de cadastro para checar a autenticidade de todos os dados fornecidos pela CONVENIADA. A aceitação do cadastro estará sujeita à avaliação do cadastro e da documentação.

### **2. REQUISITOS PARA O CADASTRO**

2.1. Para cadastrar-se no sistema da Ebit, a 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;

§ 1o: Sites de leilão e/ou anúncios não serão aprovados.

§ 2o: A CONVENIADA se responsabiliza civil e criminalmente por todas as informações, inclusive cadastrais, que fornecer à Ebit, comprometendo-se a atualizá-las sempre que houver alguma alteração.

§ 3o: Caso os dados fornecidos pela CONVENIADA estejam errados ou incompletos, a Ebit tem a faculdade de inativar o cadastro da CONVENIADA, nos termos da cláusula 8.2, ficando a Ebit isenta de qualquer responsabilidade ou ressarcimento perante a CONVENIADA.

§ 4o: Após análise dos documentos e informações fornecidas pela CONVENIADA à Ebit, e em atenção aos critérios subjetivos da Ebit, a CONVENIADA poderá ter seu cadastro efetuado no sistema da Ebit. A Ebit se reserva no direito de recusar qualquer contratação a seu único e exclusivo critério.

### **3. DO CONVÊNIO**

3.1. A CONVENIADA, empresa que utiliza a rede internet para o comércio eletrônico de suas mercadorias, produtos e serviços, compromete-se a inserir em seu(s) site(s), acima identificado(s) um banner e um selo dinâmico cujo formato e características serão fornecidos exclusivamente pela Ebit.

3.2. As partes concordam que o banner Ebit deverá ser inserido única e exclusivamente na tela apresentada imediatamente após a conclusão da compra na loja virtual da CONVENIADA, de modo com que todos os clientes da CONVENIADA, após efetivarem uma compra, terão acesso ao banner Ebit e serão convidados a responder a pesquisa de satisfação, tendo a possibilidade de preencher e responder o questionário eletrônico fornecido pela Ebit. As partes concordam que o selo dinâmico deverá, obrigatoriamente, ser inserido no rodapé de todas as páginas dos sites com a finalidade de garantir o controle e a veracidade da avaliação constante no selo.

3.3. A CONVENIADA aceita e concorda que a Ebit NÃO aceita: (I) que os Clientes da CONVENIADA respondam as pesquisas eletrônicas através de ligações telefônicas, (II) que a CONVENIADA envie aos seus Clientes e ou Terceiros e-mail com links da pesquisa eletrônica, (III) que a CONVENIADA ofereça descontos ou prêmios não relacionados à Ebit aos seus Clientes em troca de avaliação para sua Loja, ficando sujeita, no caso de

descumprimento das mencionadas regras, às penalidades contidas no item 3.3, sem aviso prévio.

3.4. Caso a CONVENIADA não atenda as regras acima estabelecidas na Cláusula 3.2., a Ebit poderá, a seu exclusivo critério e dependendo da frequência das faltas cometidas:

- a) suspender a medalha por 90 (noventa dias);
- b) excluir a Loja por 365 (trezentos e sessenta e cinco dias), ou
- c) excluir a Loja permanente do Convênio da Ebit.

Parágrafo Único: As penalidades dos itens “a”, “b” e “c” poderão ser aplicadas sem notificação prévia, em conformidade com a cláusula 8.1 do presente Contrato.

3.5. O cliente da CONVENIADA, segundo seu exclusivo discernimento e critério, avaliará sua experiência de compra através dos critérios definidos no Anexo I.

3.6. A CONVENIADA concorda e autoriza que o resultado individual e agregado das pesquisas efetuadas na forma desta cláusula será armazenado em ambiente físico de processamento de dados, na infraestrutura tecnológica da Ebit, passando esta a deter, com exclusividade, os direitos de uso sobre tais informações.

3.7. A CONVENIADA, caso esteja regularmente cadastrada dentro dos critérios do presente aceite, terá acesso aos relatórios de certificação Ebit por meio do Portal Ebit, segundo a disponibilidade do Plano Gratuito vigente, divulgado no site [www.ebit.com.br](http://www.ebit.com.br).

3.7.1. Caso tenha interesse em fornecer informações da compra realizada pelos clientes através de pesquisas parametrizadas, a CONVENIADA concorda em fornecer os parâmetros necessários para que seja possível a inclusão das informações na pesquisa em questão. Esses parâmetros são pré-estabelecidos pela Ebit, de acordo com o Manual de Implementação de Parâmetros, e estão disponíveis no site [www.ebit.com.br](http://www.ebit.com.br).

3.7.2. Fica, desde já, ajustado que as respostas individuais das pesquisas (por cliente) não poderão jamais ser fornecidos à CONVENIADA.

3.8. A CONVENIADA declara estar ciente e aceitar que as notas que forem atribuídas nas pesquisas realizadas e que resultarão nos critérios definidos no Anexo I são de responsabilidade única e exclusiva dos clientes, não podendo, em hipótese alguma, ser atribuída essa responsabilidade à Ebit, uma vez que cabe a esta apenas coletar, processar e tratar tais informações.

3.9. Fica facultado à Ebit, segundo seus próprios critérios, eliminar as pesquisas individuais que possam representar desvios de comportamento das informações que comumente lhes são fornecidas.

3.10. De posse das informações fornecidas pelos clientes da CONVENIADA, a Ebit relacionará no seu site todas as empresas conveniadas de acordo com critérios definidos exclusivamente pela Ebit.

3.11. A Ebit também poderá colocar em seu site, outras informações auxiliares ao consumidor, compreendendo, mas não se limitando a: informações de produtos vendidos e serviços oferecidos, informações sobre a loja e seu atendimento, forma de pagamento, condições de entrega de produtos, quantidade de clientes que responderam à pesquisa etc.

3.12. As empresas Conveniadas constarão no site da Ebit como "Certificadas" e terão em seu site um selo dinâmico que conterá a qualificação da Medalha e a data diária, visando a fornecer uma informação mais segura ao Usuário. A qualificação da Medalha será calculada com base em critérios estatísticos previamente definidos considerando o resultado individual das pesquisas respondidas pelos clientes da Conveniada nos últimos 90 (noventa) dias, podendo ser Diamante, Ouro, Prata, Bronze ou Em Avaliação.

3.12.1. As empresas Conveniadas concordam previamente que a Ebit poderá coletar e armazenar cookies com informações contidas nos navegadores de seus clientes de forma anônima, com o intuito de melhorar processos de segurança. A Ebit se compromete a manter total sigilo e confidencialidade acerca dos dados coletados.

3.13. As empresas que não aderirem a este Convênio operacional poderão eventualmente ser listadas no site da Ebit na condição de "Não Certificadas", sendo listadas em ordem alfabética sempre após a totalidade das empresas conveniadas. A decisão de listar empresas Não Certificadas é de competência exclusiva da Ebit.

3.14. Sem prejuízo do estabelecido neste Convênio, todos os direitos e obrigações inerentes ou decorrentes das operações, negócios e serviços próprios de cada uma das signatárias, segundo o seu segmento de atuação específico, serão por elas exercidos e/ou cumpridos isoladamente, inclusive perante os órgãos públicos e de defesa dos consumidores.

3.15. A CONVENIADA obriga-se a excluir a Ebit do polo passivo de quaisquer discussões judiciais que possam advir dos procedimentos por ela adotados em relação a seus consumidores e terceiros do seu relacionamento comercial ou não.

3.16. Igualmente, a Ebit obriga-se a excluir a CONVENIADA do polo passivo de quaisquer discussões judiciais que possam advir dos procedimentos por ela adotados em relação a terceiros do seu relacionamento comercial ou não.

3.17. Este Convênio não constitui qualquer forma de prestação de serviços de uma parte a outra, sendo apenas um acordo operacional gratuito para benefício mútuo, razão pela qual não será devida remuneração por qualquer das Partes.

#### 4. DA RESPONSABILIDADE

4.1. A CONVENIADA responderá pelo uso indevido da imagem da Ebit, observada a legislação brasileira em vigor e as disposições do presente Contrato.

4.2. A CONVENIADA declara e garante que possui capacidade jurídica para celebrar este Convênio e para vender os produtos ou serviços, não ferindo quaisquer direitos de terceiros.

4.3. A CONVENIADA está ciente de que não há envolvimento ou intervenção alguma por parte da Ebit nos negócios entre a CONVENIADA e o Usuário.

4.4. A CONVENIADA declara que sua campanha de venda de produtos ou serviços, bem como seu Site, não viola nenhum dispositivo deste Contrato, tampouco direitos de terceiros, estando de acordo com a moral e os bons costumes, ofertando produtos e serviços que não sejam vedados pela legislação brasileira, inclusive produtos que de algum modo violem direitos de propriedade intelectual (tais como marcas, patentes, desenhos industriais, modelos, logotipos etc.). Do mesmo modo, declara, ainda, que zela pela

legalidade da oferta e da venda de seus produtos e serviços, estando ciente de que a Ebit não assume nenhuma responsabilidade, inclusive perante terceiros, pela existência deles no Site, pelos anúncios publicados ou pelas negociações entre ela, CONVENIADA, e os Usuários. O desatendimento de qualquer dessas disposições gerará à Ebit a faculdade de inativar o cadastro da CONVENIADA, nos termos da cláusula 8.1.

4.5. Sem prejuízo das medidas legais cabíveis, a Ebit poderá suspender ou cancelar, temporária ou definitivamente e a qualquer tempo, o cadastro da CONVENIADA caso esta infrinja as disposições do presente Contrato.

4.6. A CONVENIADA declara que leu e está ciente e de pleno acordo com todas as condições do presente Contrato.

4.7. A CONVENIADA se compromete a indenizar quaisquer prejuízos, perdas e danos que causar em razão do descumprimento das condições do presente Contrato, inclusive honorários advocatícios.

4.8. A CONVENIADA deverá cumprir com todos os termos do Decreto no 7.962, de 15 de Março de 2013, relativo ao comércio eletrônico, além das disposições aplicáveis da Lei 12.965/14, sujeitando-se a CONVENIADA infratora às medidas judiciais cabíveis, sem prejuízo de eventual indenização por perdas e danos e honorários advocatícios, à Ebit, bem como a terceiros que venham a sofrer por infração da CONVENIADA. A Ebit poderá, em caso de descumprimento do referido Decreto, enviar aos órgãos de proteção ao consumidor, inclusive ao Ministério Público, todos os dados cadastrais da CONVENIADA.

## 5. DA POLÍTICA DE QUALIDADE EBIT E RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS

5.1. A Ebit possui uma política de qualidade para preservar sua imagem e respeitabilidade perante o mercado e a sociedade, e as cláusulas do presente Contrato fazem parte dessa política.

5.2. No caso de Usuários reclamarem da CONVENIADA 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.

5.2.1. Não resolvida a questão dentro do prazo estabelecido pela cláusula 5.2, fica facultado à Ebit, a seu exclusivo critério, inativar o cadastro da CONVENIADA nos termos da cláusula 8.1.

5.3. 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.

## 6. DA CONFIDENCIALIDADE

6.1. As Partes se comprometem, mutuamente, a zelar pela manutenção do sigilo de todos os segredos comerciais, conhecimentos técnicos e outras informações que venham a tomar conhecimento uma da outra, não podendo usar quaisquer dessas informações confidenciais, a não ser quando expressamente autorizadas para tanto por seu titular. Nesse sentido, cada

Parte deverá envidar seus melhores esforços a fim de que seus sócios, empresas afiliadas, administradores, prepostos, empregados e/ou quaisquer outras pessoas sob sua responsabilidade (direta ou indireta) mantenham em sigilo todas as informações trocadas pelas Partes.

6.2. As Partes concordam que descrições de produtos, preços, condições de pagamento, formas de entrega e outras informações relacionadas aos produtos ou serviços oferecidos pela CONVENIADA não são informações confidenciais.

6.3. As Partes concordam, ainda, que as informações confidenciais trocadas pelas Partes não serão divulgadas a indivíduos, sociedades ou instituições, exceto se:

a) a informação for de domínio público, desde que não tenha sido uma das próprias Partes, seus representantes, controladoras, controladas ou empresas que, direta ou indiretamente, estão sujeitas ao mesmo controle a que está sujeita a Parte, a responsável pela informação ter caído em domínio público;

b) a divulgação for exigida por autoridade governamental ou por ordem de Tribunal competente, sob pena de ser caracterizada desobediência ou outra penalidade. Nestas hipóteses, o material a ser revelado deverá ser objeto de toda a proteção governamental ou judicial possível, devendo a Parte que estiver obrigada a revelar tais informações, prontamente notificar a outra para que a mesma possa adotar as medidas cabíveis junto à autoridade ou Tribunal para proteção das informações;

c) a informação em poder da Parte for resultado de sua própria pesquisa, contanto que possa comprovar tal circunstância.

6.4. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção das informações confidenciais da outra Parte. As informações confidenciais, contudo, poderão ser reveladas aos funcionários que precisem conhecê-las para os fins deste Convênio, sendo certo que tais funcionários serão devidamente avisados acerca da natureza confidencial das mencionadas informações, especialmente quanto às suas cláusulas de sigilo, comprometendo-se por escrito e pessoalmente à manutenção da confidencialidade das informações nas condições deste Termo.

6.5. Esta obrigação subsistirá pelo período de 5 (cinco) anos contados da data do término da relação comercial entre as Partes, ficando ainda ajustado que, em caso de violação desta obrigação por qualquer uma das Partes, por si ou por seus empregados, prepostos ou representantes, a Parte prejudicada estará legitimada a reclamar e a exigir da outra Parte, na forma da legislação vigente, a correspondente indenização por todos os danos e prejuízos sofridos.

## **7. MARCAS REGISTRADAS E PROPRIEDADE INTELECTUAL**

7.1. Licença de Uso de Marca Registrada: A Ebit estará, sem prejuízo de outras disposições contidas no presente Termo, autorizada a utilizar os nomes comerciais e marcas registradas da CONVENIADA. A CONVENIADA também estará autorizada a usar os nomes comerciais e marcas registradas da Ebit, observado, entretanto, que cada Parte não poderá criar uma marca composta unitária envolvendo alguma Marca da outra Parte sem a prévia aprovação desta.

7.2. Direitos: Cada Parte reconhece que a utilização que venha a fazer das Marcas da outra Parte não criará para si nem representará que esta tenha qualquer direito, titularidade ou participação sobre essas Marcas, ou com relação a elas, exceto se houver licenças expressamente concedidas pela outra Parte nesse sentido. Cada Parte concorda em não tomar qualquer medida que venha a contestar ou prejudicar os direitos de marca registrada da outra Parte.

7.3. Processo Judicial por Violação de Direitos sobre Marcas ou sobre Propriedade Intelectual: Cada Parte concorda em notificar prontamente a outra Parte sobre qualquer uso não autorizado das Marcas ou sobre Propriedade Intelectual da outra Parte do qual tenha conhecimento efetivo. Caberá exclusivamente a cada Parte o direito e opção de iniciar processo judicial por violação de direitos sobre as Marcas ou sobre Propriedade Intelectual dela própria ou por concorrência desleal em relação às suas Marcas, observado, no entanto, que cada Parte concorda em prestar à outra Parte cooperação e assistência cabíveis com relação a quaisquer processos judiciais por violação de direitos sobre Marcas e sobre Propriedade Intelectual.

7.4. Propriedade intelectual: A CONVENIADA reconhece que toda a propriedade intelectual referente ao desenvolvimento técnico para inclusão da CONVENIADA no cadastro da Ebit, bem como a captação de dados das lojas, os dados captados, a categorização, a classificação, os relatórios, dentre outros, são de propriedade exclusiva da Ebit.

7.5. As Partes declaram neste ato que não há quaisquer contratos, obrigações, gravames ou ônus que as impeçam de firmar negócio jurídico entre si, estando assim, inteiramente livres e desembaraçadas para assumir e cumprir todos os direitos e obrigações dele resultantes.

## **8. DA INATIVAÇÃO DO CADASTRO**

8.1. O cadastro da CONVENIADA poderá ser automaticamente inativado, sem necessidade de notificação, nas hipóteses previstas nas cláusulas 3.4, 4.4 e 5.2.1.

8.2. O cadastro do LOJISTA poderá ser terminado, de outro modo, mediante simples notificação prévia de 15 (quinze) dias, período este em que a CONVENIADA notificada poderá tentar curar a situação motivadora da inativação nos seguintes casos:

- a) na hipótese da cláusula 2.1, § 3o, do presente Contrato;
- b) se a CONVENIADA infringir qualquer cláusula do presente Contrato, ou, ainda, deixar de cumprir pontual e/ou integralmente qualquer obrigação aqui assumida, em especial as obrigações referentes à confidencialidade; e
- c) fatos decorrentes de caso fortuito ou força maior conforme definição legal expressa no Código Civil Brasileiro.

§ 1o: Tanto na hipótese da cláusula 8.1 como na hipótese da 8.2, a CONVENIADA deverá retirar de seu site qualquer menção à Ebit, incluindo, mas não se limitando à medalha de classificação do e-commerce.

§ 2o: A CONVENIADA fica obrigada a excluir de seu(s) site(s) o selo dinâmico a que se refere o item 3.11. imediatamente após a inativação do cadastro.

## 9. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. As Partes deste acordo são independentes entre si e nada aqui citado deve ser interpretado como criador de vínculo empregatício, relação de representatividade, joint-venture, sociedade de fato ou de direito ou consórcio entre as Partes. Nenhuma delas tem qualquer direito, poder ou autoridade de assumir qualquer obrigação ou responsabilidade em nome ou por conta da outra.

9.2. A Ebit não responde por eventuais insucessos comerciais da CONVENIADA nem por reclamações de clientes da CONVENIADA.

9.3. São de exclusiva responsabilidade de cada uma das Partes todas as obrigações relativas à contratação e/ou relacionamento com empregados e contratados que, direta ou indiretamente, lhes prestam ou venham a prestar serviços para execução dos seus serviços, inexistindo entre tais pessoas e a outra Parte qualquer vínculo de natureza empregatícia ou contratual de qualquer espécie.

9.4. As signatárias desenvolverão suas atividades isoladamente, não representando este Convênio qualquer acordo que possa, por qualquer meio ou forma, criar direitos e obrigações pecuniárias de uma parte para com a outra, seja a que título for.

9.4.1. Desde que se faça necessário regular aspectos particulares e próprios referentes às operações e atividades comerciais de cada uma das signatárias, serão formalizados, entre estas, instrumentos em apartado, sem vínculo com este Convênio.

9.5. A Ebit manterá auditoria e controle em relação às informações que lhes forem prestadas e critérios por ela adotados, ficando a seu critério disponibilizar os relatórios de auditoria à CONVENIADA, exceto por força de lei ou decisão judicial.

9.6. A Ebit poderá eventualmente auditar o sistema da CONVENIADA, utilizando critérios por ela adotados, a fim de garantir autenticidade no processo de captação de pesquisas.

9.7. A CONVENIADA declara expressamente ter lido e estar de pleno acordo com todas as cláusulas e condições do presente Contrato e, ainda, que está ciente e concorda que não poderá ser exigida da Ebit qualquer tipo de indenização, a qualquer título, inclusive aquelas decorrentes de perdas e danos e lucros cessantes, em virtude de ter agido como aqui estabelecido.

9.8. Este Convênio é celebrado por prazo indeterminado, podendo ser rescindido por qualquer das partes, sem qualquer ônus, encargo ou penalidade, e a qualquer tempo, mediante aviso escrito com prova de recebimento com 30 (trinta) dias de antecedência.

9.9. O presente Termo poderá sofrer alteração a qualquer tempo com o objetivo de melhoria dos serviços prestados pela Ebit.

9.9.1. A continuidade da CONVENIADA no Convênio Ebit após eventual alteração deste implicará a Aceitação automática da CONVENIADA de todos os termos vigentes.

9.10. No caso de qualquer reivindicação ou controvérsia decorrente do presente Contrato, a ele relacionada ou resultante de sua violação, as Partes emvidarão seus melhores esforços para solucionar a questão de forma amigável. Para tanto, as Partes negociarão de forma a buscar obter solução que seja justa e satisfatória para ambas.

9.11. Não chegando as Partes a um acordo, elegem o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo como competente para dirimir eventuais controvérsias, com prejuízo de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

## **ANEXO I**

### **Critérios para Cálculo**

Todas as variáveis apresentadas a seguir consideram sempre o período dos últimos 90 (noventa) dias. Este critério permitirá que mudanças no desempenho das lojas conveniadas possam ser percebidas de maneira gradual, não comprometendo a representatividade estatística das bases de cálculo. O cálculo das médias será atualizado diariamente.

#### **1) Critérios avaliados**

Ao responder as pesquisas da Ebit, os consumidores irão atribuir uma nota de 1 (Muito Insatisfeito) até 5 (Muito Satisfeito) para as seguintes dimensões de serviços:

Pesquisa no Ato da Compra - PAC (imediatamente após a compra)

Facilidade em comprar Conveniência e rapidez de se efetuar uma compra

Formas de pagamento Cartões de crédito, débito, boleto, etc

Seleção de produtos Quantidade e variedade de produtos ofertados no site

Qualidade de informações sobre os produtos

Quantidade, qualidade e relevância das informações disponíveis no site

Preço do produto Preços relativos a outras lojas

Pesquisa de Pós Venda – PPV (após prazo prometido para a entrega dos produtos) Entrega no prazo

Cumprimento do prazo de entrega acertado na compra

Qualidade dos produtos Entrega de produtos compatível com a descrição inicial

Atendimento ao cliente Acompanhamento do pedido e serviço de atendimento ao consumidor

Política de privacidade Privacidade e segurança no tratamento dos dados do consumidor

Manuseio e envio de produtos Embalagem e condição de entrega dos produtos

#### **2) Probabilidade de voltar a comprar**

A pergunta sobre a Probabilidade de Voltar a comprar é realizada na Pesquisa de Pós Venda que avalia a experiência de entrega.

Como opção de respostas temos uma escala de 5 pontos, em que 1 é Altamente Improvável e 5 é Altamente Provável.

Para efeito de cálculo, consideramos a somatória das respostas dadas as alternativas 4 e 5 (Altamente Provável e Provável) e dividimos por todas as respostas dadas a esta pergunta.

Exemplo numérico:

No exemplo abaixo, o varejista recebeu as seguintes avaliações:

- 50 respostas com avaliação 1 (Altamente Improvável)

- 50 respostas com avaliação 2 (Improável)
- 100 respostas com avaliação 3 (Talvez)
- 300 respostas com avaliação 4 (Satisfeito)
- 500 respostas com avaliação 5 (Altamente Provável)

Conceito Geral =  $(300 + 500) / 1.000 = 80\%$

### 3) Entrega no Prazo

A pergunta sobre Entrega no prazo é realizada na Pesquisa de Pós Venda que avalia a experiência de entrega.

Como opção de respostas temos 7 alternativas, sendo que duas delas apontam atrasos na Entrega, são elas: “Não, ainda aguardo pela entrega” e “Sim, o produto chegou com atraso”).

Para efeito de cálculo, consideramos a somatória das respostas citadas acima (“Não, ainda aguardo pela entrega” e “Sim, o produto chegou com atraso”) e dividimos pelo total de respostas dadas a esta pergunta.

Exemplo numérico:

No exemplo abaixo, o varejista recebeu as seguintes avaliações:

- 20 respostas “Sim, o produto chegou com atraso”
- 30 respostas “Não sei, comprei para presente”
- 50 respostas “Não, a loja cancelou o pedido”
- 100 respostas “Não, ainda aguardo pela entrega”
- 60 respostas “Não, cancelei o pedido”
- 40 respostas “Sim, mas apenas alguns produtos foram entregues”
- 700 respostas “Sim, todos os produtos foram entregues”

% de entrega no prazo =  $(1 - (100 + 20) / 1.000) * 100 = 88\%$

Com o número de pesquisas respondidas, qualificamos os varejistas com medalhas de acordo com o porte, nível de serviço que os mesmos tiveram avaliados pelos consumidores e porcentagens de entregas no prazo e de probabilidade dos consumidores voltarem a comprar na loja.

Classificação por medalhas (imagens ilustrativas - a data deve corresponder à data vigente, com medalha equivalente aos critérios de classificação da loja dos últimos 90 dias):

Estar conveniada há menos de 90 dias;

Não atingir o mínimo de 10 pesquisas de avaliação no ato da compra e 2 pesquisas referentes ao serviço de entrega e qualidade do atendimento a clientes nos últimos 90 dias;

Loja não atendeu 100% das exigências na adesão ao serviço do consumidor.

Ter, no mínimo, 10 pesquisas de avaliação no ato da compra nos últimos 90 dias;

Ter, no mínimo, 2 pesquisas referentes ao serviço de entrega nos últimos 90 dias;

Mínimo de 70% de entrega no prazo;

Índice igual ou superior a 70% em probabilidade de consumidores voltarem a comprar na loja;

Convênio com a Ebit há pelo menos 90 dias.

Ter, no mínimo, 50 pesquisas de avaliação no ato da compra nos últimos 90 dias;

Ter, no mínimo, 5 pesquisas referentes ao serviço de entrega nos últimos 90 dias;

Mínimo de 75% de entregas no prazo;

Índice igual ou superior a 75% em probabilidade de consumidores voltarem a comprar na loja;

Convênio com a Ebit há pelo menos 90 dias.

Ter, no mínimo, 200 pesquisas de avaliação no ato da compra nos últimos 90 dias;

Ter, no mínimo, 20 pesquisas referentes ao serviço de entrega nos últimos 90 dias;

Mínimo de 80% de entregas feitas no prazo;

Índice igual ou superior a 80% em probabilidade de consumidores voltarem a comprar na loja;

Convênio com a Ebit há pelo menos 90 dias.

Ter, no mínimo, 2.000 pesquisas de avaliação no ato da compra nos últimos 90 dias;

Ter, no mínimo, 200 pesquisas referentes ao serviço de entrega nos últimos 90 dias;

Mínimo de 85% de entregas feitas no prazo;

Índice igual ou superior a 85% em probabilidade de consumidores voltarem a comprar na loja;

Convênio com a Ebit há pelo menos 90 dias.