

## FAQ - RETOMADA SEGURA

### 1. O que é a campanha Retomada Segura?

R: A campanha Retomada Segura é uma forma de ajudar o empreendedor na retomada de suas atividades. Disponibilizamos materiais que podem ser impressos, vídeos com dicas de especialistas e a oportunidade de cadastrar, de forma gratuita o seu negócio, nas modalidades *delivery*, retirada ou agendamento de visita em nossa plataforma Club MAPFRE e também no aplicativo Triibo.

### 2. Quem pode participar do Projeto Retomada Segura?

R: Qualquer estabelecimento comercial pode acessar o material de apoio disponível no site do Club MAPFRE. Para cadastrar seu estabelecimento na plataforma, permitimos diversos tipos de estabelecimentos exceto estabelecimentos ligados a venda de produtos e serviços exclusivos ao público adulto, como: bebidas alcoólicas, tabaco e derivados, entretenimento adulto e etc.

### 3. Como posso utilizar os materiais disponibilizados no projeto Retomada Segura?

R: O material da Campanha Retomada Segura pode ser utilizado livremente por você em seu negócio. Disponibilizamos um manual de aplicação com sugestão de uso, porém você pode adaptar da melhor maneira. Lembramos que o conteúdo não possui logo MAPFRE, e não deve ser aplicado o nosso logo, mas é permitido que você edite e coloque o seu.

### 4. Onde meu estabelecimento aparecerá se eu cadastrá-lo na Plataforma?

R: O estabelecimento aparecerá no catálogo da Campanha Retomada Segura dentro da área logada do portal do Club MAPFRE e no *card* da campanha no App da Triibo.

### 5. Como meus clientes farão os pedidos?

R: A plataforma Club MAPFRE e Triibo faz apenas a divulgação dos estabelecimentos com seus produtos e serviços. Os pedidos serão realizados diretamente pelos clientes aos estabelecimentos, sem interferência da plataforma.

### 6. Quais os formatos que são aceitos de pedidos?

R: Na Campanha Retomada Segura não interferimos nas transações de vendas entre estabelecimentos e clientes. Assim, o estabelecimento tem a liberdade de aceitar qualquer modalidade de pedido que seja legalmente possível na legislação brasileira.

### 7. Quais negócios podem se cadastrar?

R: Estabelecimentos que tenham interesse em divulgar seus produtos ou serviços no Club MAPFRE e app Triibo que não estejam ligados a venda de produtos e serviços exclusivos ao público adulto, como: bebidas alcoólicas, tabaco e relacionados, entretenimento, entre outros.

**8. Existe alguma restrição de cadastro na plataforma?**

R: Estabelecimentos ligados a venda de produtos e serviços exclusivos ao público adulto, como: bebidas alcoólicas, tabaco e derivados, entretenimento adulto e etc., não serão aceitos.

**9. Não consegui me cadastrar, o que eu faço?**

R: Caso tenha problemas no cadastro, a Triibo, parceira da MAPFRE pode realizar o preenchimento do seu cadastro por meio do telefone. O número para contato é +55 11 9 8801 0201. Horário de atendimento de segunda a sexta-feira, das 13h às 19h.

**10. Depois que eu me cadastrei o que acontece?**

R: Aguarde o contato da Equipe Triibo para continuidade do processo. Em geral, o contato ocorre em até 2 dias úteis após o envio do cadastro.

**11. Em quanto tempo meu estabelecimento estará disponível para os clientes?**

R: Não existe um prazo definido para que o estabelecimento esteja disponível para os clientes do Club MAPFRE. Este prazo dependerá do volume de estabelecimentos cadastrados e da aderência das informações enviadas com os requisitos da plataforma. Nossa equipe fará um esforço de completar o ciclo de cadastramento em até 5 dias úteis na maioria dos casos.

**12. Até quando posso fazer meu cadastro no Projeto Retomada Segura?**

R: O regulamento da campanha prevê que esta ação será realizada até o dia 31 de agosto, com possibilidade de prorrogação.

**13. Não quero mais o meu negócio cadastrado na plataforma, como eu retiro?**

R: Envie um e-mail para [contato@triibo.com.br](mailto:contato@triibo.com.br) pedindo o cancelamento do seu cadastro na plataforma.

**14. Existe algum contrato necessário para me cadastrar?**

R: Não é necessário a assinatura de um contrato para participar da Campanha Retomada Segura. É necessário apenas a concordância com o regulamento da campanha no momento do envio do formulário.

**15. A MAPFRE ou a Triibo me cobram algum valor pelas vendas feitas na plataforma?**

R: Na campanha Retomada Segura a plataforma Club MAPFRE e Triibo tem a função apenas de divulgar os estabelecimentos participantes com seus produtos e serviços. As vendas não ocorrem na plataforma. As transações são realizadas diretamente pelo estabelecimento para seus clientes. Neste caso, não existe qualquer custo para o estabelecimento.

Caso o estabelecimento tenha o interesse, a Triibo disponibiliza o serviço de marketplace, onde a plataforma faz a coleta dos pedidos, cobrança, rastreamento do processo de entrega e o repasse dos valores recebidos. Neste caso, existe uma taxa percentual por venda realizada. Para saber mais envie um e-mail para [contato@triibo.com.br](mailto:contato@triibo.com.br).

**16. Existe algum sistema de pagamento na própria plataforma ou o pagamento é feito pelo meu estabelecimento?**

R: A Campanha Retomada Segura não inclui a opção de serviço de pagamento pela plataforma, as transações de venda são realizadas diretamente entre os estabelecimentos e seus clientes.

Caso o estabelecimento tenha o interesse, a Triibo disponibiliza o serviço de *marketplace*, onde a plataforma faz a coleta dos pedidos, cobrança, rastreamento do processo de entrega e o repasse dos valores recebidos. Neste caso, existe uma taxa percentual por venda realizada. Para saber mais envie um e-mail para [contato@triibo.com.br](mailto:contato@triibo.com.br).

**17. Vocês oferecem algum serviço de delivery ou eu que devo disponibilizar?**

R: A Campanha Retomada Segura não possui nenhum tipo de *delivey*. Todo o processo de entrega é de responsabilidade do estabelecimento.