

Este documento é parte integrante dos Termos e Condições Gerais da Americanas S.A. Mediante sua aceitação no momento do cadastro, o Parceiro aceita as políticas e regras aqui descritas.

Anexo – Acordo de Nível de Serviço (ANS)

A **Americanas** avaliará o desempenho do **Parceiro** no Marketplace, de acordo com os seguintes critérios:

1. ANS:

	Indicador	Cálculo	ANS	Multa
Ciclo do Pedido	Taxa de Cancelamento	Pedidos cancelados pelo Seller e por automação divididos pelo total de pedidos.	4%	N/A
	Performance de Expedição (Sellers Americanas Entrega)	Pedidos expedidos dentro do prazo prometido pelo seller divididos pelo total de pedidos previstos.	90%	N/A
	Performance de Entrega (Sellers <u>não</u> Americanas Entrega)	Total de entregas realizadas dentro do prazo dividido pelo total de entregas previstas.	85%	N/A
	Taxa de Reclamação	Pedidos com protocolos de reclamação divididos pelo total de pedidos.	10%	N/A
Atendimento ao Cliente	Intermediação de Atendimento	Pedidos com intermediação da Americanas no atendimento de SAC divididos pelo total de pedidos com entrega prevista (base dos últimos 30 dias).	3%	R\$ 20,00 por pedido intermediado (Calculado sobre toda a base de pedido intermediado).
	Atendimento Especial	Pedidos com reclamação nos Canais de Ouvidoria		

Este documento é parte integrante dos Termos e Condições Gerais da Americanas S.A. Mediante sua aceitação no momento do cadastro, o Parceiro aceita as políticas e regras aqui descritas.

		divididos sobre o total de pedidos.	1%	R\$ 20,00 por pedido com atendimento especial (Calculado sobre toda a base de pedido com atendimento especial).
--	--	-------------------------------------	----	---

1.1. Os prazos imputáveis às atividades **Americanas** não serão contabilizados para fins de cálculos dos indicadores do **ANS**, nos termos dos Serviços contratados.

Atendimento ao cliente:

1.2. Os protocolos de atendimento direcionados ao **Parceiro** deverão ser respondidos observando os seguintes parâmetros: (i) máximo de 5 (cinco) dias para resposta ou (ii) máximo de 5 (cinco) interações entre o Parceiro e o Cliente. Ultrapassados tais prazos, o **SAC Americanas** fará contato direto com o Cliente, intermediando o atendimento nos termos da Tabela acima ("Intermediação de Atendimento").

1.2.1. Os Protocolos de atendimento referentes às entregas feitas pelo **Americanas Entrega** não serão considerados para cálculo do indicador de Intermediação de Atendimento, desde que o contato relacione-se exclusivamente a atrasos na etapa de entrega do pedido.

1.3. Para todos os fins, serão considerados Canais de Ouvidoria os seguintes *websites*, veículos de comunicação e entidades públicas e privadas, ou outros canais que a **Americanas** venha a definir: (i) *website* www.reclameaqui.com.br; (ii) *website* www.facebook.com; (iii) *website* www.twitter.com; (iv) meios de comunicação em suas diversas formas, como a internet, a televisão, o rádio, os jornais e as revistas; (v) propositura de ações judiciais de qualquer natureza, em qualquer instância; e (vi) PROCON, ou outras autarquias, órgãos e entidades de defesa do consumidor.

Este documento é parte integrante dos Termos e Condições Gerais da Americanas S.A. Mediante sua aceitação no momento do cadastro, o Parceiro aceita as políticas e regras aqui descritas.

2. Regras de Cancelamento:

Tipo	Automação	Regra	Exceção
Cancelamento	Indisponibilidade	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2 dias após indisponibilidade, avisa ao cliente. ▪ 3 dias após o aviso ao cliente cancela o pedido caso persista a indisponibilidade. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exceto pedidos com registro de atendimento em aberto.
Cancelamento	Atraso na Expedição (Inatividade)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se o pedido não foi expedido 2 dias após data limite de expedição (*): marca pedido como ATRASO EXPEDIÇÃO (ATEX). ▪ Se o pedido não foi expedido, avisa cliente do atraso do Parceiro (2 dias após ATEX). ▪ Se o pedido não foi expedido, cancela pedido 5 dias após o envio do e-mail. <p>(*) <u>Limite expedição</u>: Data de Aprovação + prazo Americanas + prazo expedição.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exceto pedidos com registro de atendimento em aberto.
Cancelamento	Exceção de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pedidos há 21 dias em exceção de transporte são cancelados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exceto pedidos com registro de atendimento em aberto. ▪ Exceto para Americanas Entrega.