



Condições Gerais - Clientes

Inicialmente o prestador de serviço será considerado **Parceiro** e o contratante **Cliente**

O que eu preciso saber inicialmente?

O **Appeateat** não cobrará nenhum valor do cliente como taxas administrativas, após fechado com o Prestador de serviço parceiro.

Quando o Cliente decidir por um prestador de serviço, o **Appeateat** irá comunicar a forma de pagamento, sendo que 70% do valor será pago antes do evento (na semana) e 30% após a entrega do evento, em até 4 dias úteis.

O **Appeateat** não é um portal de divulgação de parceiros, ou seja, empresas na área de gastronomia e bebidas, portanto não terá espaço para propagandas. Temos *know how* para negociar toda a parte de Gastronomia e Bebidas para o seu evento.

Para as turmas de formaturas temos algumas questões específicas no final desta FAQ.

O que é o Appeateat?

O **Appeateat** proporciona segurança e garantia para o seu evento. É o 1º Portal para gastronomia e Bebidas, onde por geolocalização, dará opções de fornecedores e formatos diferenciados de contratação. O **Appeateat** não é uma empresa de Buffet e bebidas, mas tem um *know how* muito grande na contratação destes itens. O **Appeateat** receberá o seu investimento e repassará para o prestador.

Como Funciona?

Você escolhe um dos 4 formatos e informa o quanto você irá investir, quantidades de pessoas (PAX) e época do evento. Após isto o **Appeateat** irá oferecer no mínimo 3 opções (fornecedores ou cardápios) para o seu evento. A diferença é que o pagamento será feito para o Aplicativo (podendo ser parcelado) e o investimento ficará seguro em **parceria com grandes Bancos**.

Podendo pagar no Cartão de Crédito recorrente (sem usar o limite), Boletos, PIX ou transferências Bancárias.

As taxas referentes a forma de pagamento (se houver), correrá por conta do Cliente, mas o **Appeateat** poderá suprimir estes valores no processo de negociação.

Nota: O seu investimento poderá ter rendimentos conforme o período de arrecadação até o seu evento!

Mas é só para a Gastronomia e Bebidas?

Você pode investir para todos os itens do seu evento, afinal o seu dinheiro ficará seguro e poderá ter rendimentos, no mais indicaremos um assessor para a produção do evento, onde o mesmo indicará os demais fornecedores. Lembrando que muitos prestadores de serviço,



também indica ou até fornece outros itens.... Bandas, decorações, atrações, seguranças, doces, bolos e outros.

Ao contratar o Appeateat, já está incluso o assessor de evento?

Não..., mas daremos opções de assessores, a diferença é que será um valor relativo apenas ao dia do evento, e/ou alguma reunião dialogal exigida pelo cliente. A Reunião por vídeo poderá não ter custo, mas visitas técnicas (VT), será acordada no fechamento do contrato.

Sou obrigado a contratar um assessor de eventos indicado pelo Appeateat?

O **Appeateat** sugere que seja fechado com um de nossos parceiros, porém você pode indicar um de sua confiança. A única alteração é nos protocolos, onde o seu indicado não será imparcial caso tenha alguma ocorrência no evento.

O meu assessor de preferência poderá se cadastrar no Appeateat e fazer o meu evento?

Sim, como no item anterior, a única alteração é nos protocolos, onde o seu indicado não será imparcial caso tenha alguma ocorrência. Neste caso poderá ser necessário solicitar pelo aplicativo um conciliador de ocorrências.

Posso fechar um investimento com o Appeateat, ir pagando parcelado e depois me preocupar com formatos, cardápios e outros?

Pode...aliás é o que mais acontece no **Appeateat**, neste caso iremos programar com o Cliente o local e data do evento inicialmente, para que fique reservada e garantida a data.

Queria fazer um plano de pagamento para finalizar após a data do evento.... posso?

Pode..., mas faremos uma negociação com o parceiro e caso ele não aceite, o **Appeateat** irá sugerir um planejamento financeiro com opções de pagamentos.

Como funciona este rendimento para o meu investimento?

Durante o período que ele ficar com o **Appeateat**, terá os mesmos rendimentos da poupança, porém será oferecido períodos de investimento com maiores rendimentos. O Cliente receberá e-mails com estas informações.

Posso solicitar partes dos valores investidos para pagar itens contratados por fora?

Sim, basta solicitar através do painel que faremos a transferência do valor.

Gostaria de fechar o meu evento em um Buffet/lugar de minha preferência. Neste local eles oferecem um pacote com todos os itens e também parcelam.... por que eu faria com a Appeateat?

O **Appeateat** poderá negociar e melhorar a condição de pagamento e itens para o evento. No **Appeateat** o valor ficará seguro até a realização do evento e o fato do saldo ser pago após o evento, tem feito com que os prestadores se preocupem mais com a qualidade.



*Uma dica: Em um evento de 5 horas de duração, uma pessoa demora para jantar 15 minutos no máximo! Sendo assim, exceto pelo consumo de aperitivos, salgadinhos e outros (serviços de entrada), a alimentação representa um tempo de 5% do período do evento. O certo nesta dica é informar que a parte gastronômica não pode representar mais do que 50% do seu investimento. Muitos que conversaram com a **Appeateat** conseguiram fazer um evento com as mesmas quantidades de itens na gastronomia e tiveram recursos para colocar mais atrações nos seus eventos. Pense Nisso!*

Outra Dica: Os locais que fecham estes pacotes colocam muitos empecilhos para você contratar um item por fora. Sempre usam algumas argumentações:

"Veio um DJ de fora e estragou a nossa aparelhagem"

"Um Buffet de fora queimou a nossa estufa"

"Deixei um casal trazer um Buffet e o serviço foi péssimo e ficou ruim para a nossa casa!"

"Fizeram uma decoração tão simples que eu nem quis colocar no nosso portfólio!"

As frases acima o **Appeateat** pegou com noivos e uma Agência de Formatura.

Por isto que é interessante quando negociamos pra vocês!

Este local, que tem todo o pacote, está me pressionando pra fechar e disse que segura a data por apenas 4 dias.... Como posso fazer? Dá tempo do Appeateat negociar com eles para não perder a data?

Sim...dá tempo! Mas sempre damos a sugestão de que seja negociado este prazo...primeiro porque pode ser apenas uma pressão e vocês tem que analisar correr o risco! Segundo que por ser um evento extremamente planejado por vocês....as vezes não vale a pena correr o risco de fechar um "enlatado" que fuja das opções que vocês querem. Sabemos que os "locais" argumentam, que deve fechar primeiro a data e depois os demais itens, mas vocês podem ficar preso a um evento engessado, pois quando o evento for casamento, muitas vezes os noivos solicitam alteração após visitar feiras. Sendo assim, muitas vezes vocês resolvem fazer alterações grandes nos eventos, e estes locais não permitem por questões contratuais.

Conversando com um local/Bufferet de minha preferência, descobri que eles não aceitam fazer via Appeateat. Como faço neste caso?

O Appeateat poderá conversar com eles, mas é importante saber que o intuito do **Appeateat** é proteger o investimento do Cliente e proteger o recebimento dos Parceiros. Sempre perguntamos:

Porque tem que ser pago tudo antes do evento?

Qual a garantia que temos? Somente contratual?

Caso ocorra um problema, qual o custo e prazo de resolução disto?



Por experiência sabemos que quando tem saldo a ser pago após o evento.... existe um "carinho" a mais!

O Appeateat fornecerá Promoções?

Muitas vezes para adequar um orçamento do Cliente, estaremos sugerindo cardápios padrões para a realização do evento. Através da localização enviaremos e-mails para saber se existe o aceite da proposta. É importante frisar que mesmo que o Parceiro aceite a proposta, outros parceiros também poderão aceitar, e neste caso serão dadas opções para os clientes segundo melhores pontuações no **Appeateat**.

Como o Appeateat indicará uma empresa?

Será levado em consideração a geolocalização, valores solicitados pelos clientes e a pontuação da empresa no **Appeateat**. Os Parceiros que mais aceitarem os pacotes promocionais, terão melhores indicações.

Posso fazer a cotação em mais de um formato?

Pode e no processo de negociação, poderá acontecer do parceiro sugerir a alteração do formato.

Qual o valor para me cadastrar?

O Cadastro será gratuito.

Como funciona o aumento de quantidade ou de PAX no evento?

No portal deverá ser informada a quantidade de PAX e quaisquer ocorrências que tenha no evento. Importante lembrar que qualquer ocorrência seja do parceiro para cliente ou cliente para parceiro deverá ser comunicada na hora do evento. Será respeitado o tradicional 10% e caso ultrapasse deverá ser comunicado como ocorrência. O Pagamento de saldo (aumento de quantidade ou PAX) será feito até 3 dias após o evento.

Quando terei contato com os Prestadores de Serviços?

Após a **Appeateat** finalizar o projeto de trabalho com o Cliente, definiremos o parceiro escolhido. A partir daí os clientes terão o contato do parceiro.

O que o *Due Diligence* e o *Compliance* que tem no contrato, podem interferir no nosso evento?

O intuito é conferir se algumas práticas estão sendo cumpridas, para que o cliente tenha o controle de toda a prestação do serviço. O ideal é que tudo aconteça dentro do programado conforme combinado entre o Cliente e o Parceiro prestador. O **Appeateat** irá fazer 4 check list durante a gestão do contrato. Dois check list financeiro e 2 operacionais.

Podemos sugerir alguma alteração no serviço ou cardápio já finalizado com a Appeateat?

Sim, porém é importante informar através do painel do Cliente, toda e qualquer alteração, inclusive qualquer bônus que seja oferecido por eles.



Podemos negociar alguns aumentos de itens ou quantidades, inclusive valores aos prestadores?

Sim, entretanto é importante relatar no histórico do painel, para sua segurança e que seja composto o pagamento pela **Appateat**.

Tenho direito a pedir uma degustação...como funcionaria?

Quando os prestadores recebem o pedido pelo Appateat, já irá constar se vc quer a degustação ou não. O prestador irá responder se realiza ou não a degustação.

De última hora negocie um item a mais para o evento e combinei um valor extra com o prestador.... como faço para saldar este valor?

Você deverá cadastrar no painel até 2 horas antes de terminar o evento. Caso não tenha este cadastro, será aberto um protocolo para que o prestador confirme e autorize o pagamento.

O Appateat terá responsabilidade pela prestação do serviço?

Após ser definido o Parceiro, faremos um contrato de prestação de serviço entre o parceiro e o cliente. A responsabilidade do serviço será do parceiro, lembrando que o **Appateat** fará o pagamento de 30% após a data do evento.

Caso tenha algum problema no evento, não será pago o saldo de 30% ao prestador?

Pra isto acontecer.... o prestador teria que ocasionar um problema muito sério no evento...com isto haverá procedimentos para se identificar a falha e possivelmente fazer uma conciliação financeira.

Como seria feita uma reclamação no evento?

Na mesma hora do problema a reclamação deverá ser feita através do portal ou app. No mesmo horário que for cadastrada pelo cliente será enviado para o seu e-mail ou aplicativo. O Cliente tem até 1 hora após a ocorrência para cadastrar a reclamação.

Será que o Cliente não poderá usar de má fé para que o prestador não receba o saldo do evento?

O Saldo do evento estará em poder do **Appateat** e não do cliente. Uma semana antes do evento, o parceiro e o cliente receberão um informativo para os protocolos de ocorrência. Neste informativo terá procedimentos e horários para que sejam feitas as ocorrências, onde o descumprimento acarretará na revelia da reclamação.

E se ocorrer um problema que seja difícil de resolver pelos protocolos?

Basta solicitar um conciliador ou um Juiz operacional onde o mesmo terá que ir até o evento.



Havendo uma resolução apenas através do juiz ou conciliador, como será resolvida a pendência financeira?

O Conciliador irá apresentar os fatos bilateralmente, e a equipe de crise do **Appeateat** irá decidir sobre o ocorrido.

Com isto o **Appeateat** irá comunicar as partes e definir sobre o saldo contratual. Caso não haja um aceite por alguma das partes, o **Appeateat** irá definir o pagamento ou devolução total ou parcial do saldo para as partes, e irá sugerir a resolução pela Justiça Comum.

É importante informar que toda a documentação e relatórios de ocorrência, estará à disposição das partes, caso necessitem ir para a justiça comum.

A resolução terá um prazo de até 7 dias uteis e a parte que perder arcará com as despesas destes profissionais.

O **Appeateat** sempre irá sugerir que o produtor ou assessor do evento seja um profissional indicado por nós.

Após terminar o período combinado para o evento, tem como estender o horário?

Você precisa negociar com o prestador.

Quando terminou o evento, alguns convidados meus entrou na cozinha e pegou alimentos e bebidas para levar embora.

A responsabilidade desde fato ficará por conta do cliente.

Como funcionará a questão de quebras, furtos e outros que são comuns acontecer dentro do evento? Tipo pratos, copos talheres e outros!

A Responsabilidade será do Cliente e deverá ser informado durante ou no final do evento. O **Appeateat** não terá responsabilidade nestas questões, porém terá Cláusulas no contrato firmado entre o Parceiro e o Cliente.

O prestador ofertou um item a mais para o evento e no dia não conseguiu cumprir.... o que acontece?

Neste caso, se o combinado foi feito e ratificado pelo painel do **Appeateat**, deverá ser cumprido com pena de reconciliação financeira. Caso seja feita verbalmente e não pelo painel, o **Appeateat** irá desconsiderar qualquer reclamação de ambas as partes.

Como funciona o cancelamento do contrato pelo Cliente?

O Cliente poderá solicitar o cancelamento sem ônus até 30 dias antes do evento, porém, caso tenha locação de espaço será definido um valor de multa contratual, se o parceiro não conseguir locar o espaço na data cancelada. A multa não será aplicada para o prestador e ficará para o **Appeateat** a taxa de 12%.



Como funciona a solicitação de adiamento do evento?

O Cliente poderá solicitar o adiamento sem ônus até 30 dias antes, porém, caso tenha locação de espaço será definido um valor de multa contratual, se o parceiro não conseguir locar o espaço na data adiada. De qualquer forma, esta multa contratual terá um valor reduzido visto que o adiamento permanece com a base do contrato inicial.

O Cliente fechou um evento com muita antecedência com o Appeateat e já definiu o parceiro.... Já haverá pagamentos antecipados?

Sim...neste caso serão negociadas datas para pagamentos conforme planejamento do **Appeateat** e o Cliente. De qualquer forma o valor de saldo (30%) permanecerá após a data do evento.

Fechei um evento tipo "Pacote" incluso vários itens.... como funcionam os valores para troca ou cancelamento dos itens?

Facultará ao parceiro informar o custo individual dos itens no momento do fechamento ou cadastrando no histórico do evento. Caso ele não informe, faremos uma média com base nos demais parceiros que trabalha com o **Appeateat**.

O Prestador teve um problema e não conseguirá realizar o evento para o Cliente....neste caso como funcionam as multas contratuais?

Serão levados em consideração os itens:

Até 60 dias antes da data do evento serão consideradas as devidas multas proporcionalmente.

- Locação de Espaço - multa de 70%
- Serviço de Buffet - multa de 15%
- Serviço exclusivo do local - multa de 100%
- Serviço exclusivo em parceria com o local - multa de 100%
- Itens que compõe o evento (banda, decoração, staff, outros) - multa de 0%

Até 30 dias antes da data do evento serão consideradas as devidas multas proporcionalmente.

- Locação de Espaço - multa de 100%
- Serviço de Buffet - multa de 30%
- Serviço exclusivo do local - multa de 100%
- Serviço exclusivo em parceria com o local - multa de 100%
- Itens que compõe o evento (banda, decoração, staff, outros) - multa de 20%

Após 30 dias antes da data do evento serão consideradas as devidas multas proporcionalmente.

- Locação de Espaço - multa de 100%
- Serviço de Buffet - multa de 50%
- Serviço exclusivo do local - multa de 100%



- Serviço exclusivo em parceria com o local - multa de 100%
- Itens que compõe o evento (banda, decoração, staff, outros) - multa de 50%

Em qualquer situação acima, o parceiro deverá devolver valores pagos ou a multa contratual para o **Appeateat** até 7 dias uteis após o comunicado.

Como funciona a emissão e solicitação de Notas Fiscais?

Deverá ser tratada diretamente com o Cliente. O **Appeateat** emitirá notas sobre as taxas e Comissionamento recebidos.

Formaturas

Represento uma turma de formandos.... Podemos usar o Appeateat para fazer a arrecadação dos nossos recursos com segurança?

Sim....o **Appeateat** irá sugerir um assessor de formaturas ou uma Agência de formaturas para realizar o seu evento. Caso a sua turma não tenha um número suficiente para realizar o evento, o **Appeateat** irá compor com turmas de igual perfil.

Apenas eu e mais dois formandos queremos fazer a formatura...o Appeateat tem alguma sugestão?

Sim, iremos compor vocês em algum evento de alguma empresa parceira.

Mas como saberemos o valor que iremos investir?

Quando vocês fizerem a solicitação, o **Appeateat** responderá em até 2 dias uteis, oferecendo opções de valores diferenciados.

E se não quisermos escolher uma agência, podemos fechar direto com um local e/ou Buffet?

Sim. O **Appeateat** irá fazer pagamentos para o local solicitado por vocês.

Como funciona o cancelamento de contrato com Appeateat para Formatura?

Dependerá do formato que for utilizado o recurso para formatura. Neste caso será preciso uma reunião em vídeo com um negociador do **Appeateat**. A Formatura por ser um evento que dependerá de recurso de vários formandos, terá procedimentos diferenciados para o cancelamento de contrato.