



Condições Gerais - Prestadores

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

O que eu preciso saber inicialmente?

Em todos os 4 formatos existem o Comissionamento para o **Appeateat** em 12%, independente do preço final que fechar com o Cliente.

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 uteis.

Este Comissionamento somente será para Buffet, restaurantes, empresas de locação, empresas de bares, bolos, doces, ou seja, apenas pessoa jurídica.

Prestadores de serviço (Pessoa Física - Individual) não precisará comissionar o Appeateat, no mais, terão benefícios e pontuação conforme as indicações e produtos vendidos através da plataforma.

São Eles: Assessoras de eventos e casamentos, garçons, maitres, cozinheiras, profissionais de bares e outros.

As Agências de eventos e assessores terão Comissionamento para as indicações, onde poderão sugerir empresas para prestar o serviço, exceto para Food Coperative, onde o valor será proveniente da prestadora de serviço.

O **Appeateat** não será um portal de divulgação de parceiros, ou seja, empresas na área de gastronomia e bebidas, portanto futuramente não terá espaço para propagandas. O fortalecimento da sua empresa estará vinculado a sua pontuação e do aceite de promoções enviadas para o e-mail de cadastro.

O que seria este aceite de 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 você aceite a proposta, outros parceiros também poderão aceitar, e nesta será dado opções para os clientes que tiverem melhores pontuação no **Appeateat**.

Mas ainda não prestei serviço pelo Appeateat! Como fica a minha pontuação?

A consideração da pontuação, não é apenas a positiva! Você que ainda não prestou serviço, será analisado pela documentação da sua empresa e assim poderá participar com as mesmas condições dos demais Parceiros.



Como o Appeateat indicará a minha empresa?

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

Posso me cadastrar para mais de um formato?

Pode e no processo de negociação, poderá acontecer do cliente solicitar a alteração do formato.

Qual o valor para me cadastrar?

O Cadastro será gratuito, mas no momento da primeira contratação, deverá enviar documentos que serão solicitados e terá uma taxa de 12% para o **Appeateat**, que será descontado conforme os pagamentos.

Quando eu receber alguma solicitação de cardápio, devo considerar o valor de 12% no orçamento?

Quando o **Appeateat** solicitar algum cardápio, pedido ou aceite de promoção, já estará o valor líquido a ser pago para o Parceiro. É importante saber que a conciliação final dos valores, será documentada no fechamento do negócio, onde será incluído a taxa de 12%, mas será descontada no pagamento.

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

No portal deverá ser informado a quantidade de PAX e quaisquer ocorrência que tenha no evento. Importante lembrar que qualquer ocorrência seja do Parceiro para o cliente ou cliente para o 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 23 dias após o evento.

Quando terei contato com os Clientes?

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

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

Sim, porem é importante informar através do painel do prestador, toda e qualquer alteração, inclusive qualquer bônus que seja oferecido para eles.

Podemos negociar algum aumento de itens ou quantidades, inclusive valores aos contratantes?

Sim, entretanto é importante relatar no histórico do painel, para que seja composto o pagamento pela **Appeateat**.



Tenho um Buffet....se o Cliente pedir uma degustação...como funcionaria?

Quando vc receber o pedido pelo Appeateat, o Cliente já saberá se você faz ou não, e se o mesmo solicitou com outro parceiro. Teremos um controle para saber se o Cliente tem pedido aleatoriamente isto nas suas solicitações. Sabemos que muitos clientes gostam de ir em degustação, mesmo quando o local não abranja o aporte financeiro do evento dele. Nesta situação faremos um controle de possíveis abusos.

De última hora proporcionei um item a mais para o evento e combinei um valor extra com o Contratante....como faço para receber?

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 Cliente autorize o pagamento. Nesta forma poderá ocorrer atrasos no pagamento do saldo.

O Appeateat 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 Appeateat fará o pagamento de 30% após a data do evento.

O que o *Due Diligence* e o *Compliance* que tem no contrato, pode interferir na nossa prestação de serviço?

O intuito não é interferir na prestação de serviço, e sim conferir se algumas práticas estão sendo cumpridas, para que o cliente tenha o controle de toda a prestação de 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.

Existe a possibilidade de eu não receber o saldo de 30% após o evento?

Sim...se você prestar um mal serviço ou se o cliente registrar alguma ocorrência real pelo aplicativo.

Quando ficarei sabendo se tem alguma ocorrência?

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 eu não receba o saldo do evento?

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



E se gerar 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 a 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, temos que estender o horário?

Não, exceto que você queira fazer um agrado aos clientes.

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

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

Ofertei um item a mais para o Cliente e no dia não consegui 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 contratante?

O Cliente poderá solicitar o cancelamento sem ônus até 30 dias antes do evento, porem, caso tenha locação de espaço será definido um valor de multa contratual, se o parceiro não conseguir locar o espaço na data cancelada.



Como funciona a solicitação de adiamento do evento?

O Cliente poderá solicitar o adiamento 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 adiada. De qualquer forma, esta multa contratual terá um valor reduzido visto que o adiamento permanece a base do contrato inicial.

O Cliente fechou um evento com muita antecedência com o Appeateat e já definiu o parceiro.... Podemos já ter recebimentos antecipados?

Sim...neste caso será negociado 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 com o Cliente tipo "Pacote" incluso vários itens.... como funciona 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**.

Eu tive um problema e não conseguirei realizar o evento para o Contratante....neste caso como funciona as multas contratuais?

Será levado em consideração os itens:

Até 60 dias antes da data do evento será considerado 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 será considerado 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 será considerado 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 a Appeateat até 7 dias uteis após o comunicado.

Vendo as multas no item anterior, percebo que o Parceiro ficará mais prejudicado se pedir o cancelamento do que o Cliente em algumas situações.... não seria injusto?

Acreditamos que sim, mas em alguns casos será compensado em pontuação e visibilidade. O Intuito é que você tenha sucesso como parceiro e prestador de serviço, mas entendemos que existem problemas a serem administrados. Em pesquisas, percebemos que muitos clientes não fecham eventos mais complexos ou diminuem o seu investimento, com medo de possíveis cancelamentos de contratos, por inviabilidade financeira ou problemas com o planejamento inicial.

Sendo assim, quando oferecemos estas vantagens, eles se sentem mais seguros e abertos para maiores investimentos.

No meu formato de trabalho, não uso estas cláusulas sugeridas pelo Appeateat....Como receber 30% após o evento e outros! Como podemos nos adequar?

Na hora do fechamento do contrato, existem cláusulas que não se alteram, mas o prestador poderá sugerir alguma negociação. O intuito do Appeateat é proteger o investimento do Cliente e proteger o recebimento dos Parceiros.

Caso ocorra algum incidente em um evento meu, serei banido ou terei a minha pontuação reduzida no Appeateat?

Não...entendemos que existem problemas e na concepção do **Appeateat**, ele deve ser resolvido logo após a data do evento. Caso isto ocorra, a ocorrência permanecerá no seu histórico, mas não ocasionará perda de pontuação. No mais, se não for resolvido o problema, ficará impedido de usar a plataforma, além de possíveis demandas jurídicas.

Tenho algumas pendências financeiras com protestos e ações judiciais.... consigo prestar serviço através do Appeateat?

O Jurídico do Appeateat irá fazer consultas na sua documentação, estando apto e a empresa ativa, liberaremos o seu cadastro, porem saiba que o Cliente terá acesso a estas informações. Vale ressaltar que o cliente que fechava diretamente com você.... já fazia isto!

Todos têm direito a um recomeço, o **Appeateat** poderá sugerir alguma forma de pagamento que dê segurança ao Cliente, viabilizando a sua prestação de serviço.

Como funciona a emissão e solicitação de Notas Fiscais?

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