

## Anexo IX – Níveis de Serviço e Penalizações

Indicador		Service Level Agreement (SLA)	Consequência do incumprimento	Cessaçã o da conta
1	Tempo Médio Máximo de Aceitação de encomendas	48 horas	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões
2	Tempo Máximo de envio da encomenda após aceitação (“time to ship”), excluindo o tempo de preparação da encomenda (“lead time”)	2 dias corridos	Incumprimento em mais de 3 ocasiões resultará na suspensão provisória do Vendedor	Após 3 suspensões
3	Taxa Mínima de Aceitação de Encomendas (encomendas aceites/total de encomendas recebidas)	95%	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões
4	Taxa Máxima de Incidentes (número de encomendas com incidentes/total das encomendas aceites)	5%	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 2 suspensões
5	Rating Médio Mínimo do Vendedor	3.5 estrelas	Suspensão Provisória do Vendedor	Não Aplicável
6	Número Máximo de encomendas sequencialmente canceladas pelo Vendedor	3 encomendas	Suspensão Provisória do Vendedor	Não Aplicável
7	Tempo Máximo de Resposta a Mensagens (emails ou ferramenta de chat) da Worten ou do Cliente	48 horas	Incumprimento em mais de 3 ocasiões resultará na suspensão provisória do Vendedor	Após 3 suspensões

8	Má-conduta	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 2 suspensões
9	Produtos contrafeitos e outros tipos de fraude	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 30 dias sem resposta ou comprovação da legitimidade da Venda
10	Queixas de Propriedade Intelectual	5 dias	Aviso para retirar os produtos no prazo de 5 dias ou enviar comprovativo de legitimidade e em caso de incumprimento suspensão	Após 2 suspensões
11	Incoerências nas ofertas de vendedores	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões
12	Falta ou Incorreção do Tracking ID nas encomendas	100%	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões
13	Inserção fraudulenta de Classificação do Vendedor	Imediata	Suspensão provisória do Vendedor	Não Aplicável
14	Falta de envio de documentação legalmente obrigatória em cada encomenda	5 dias	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 10 incumprimentos
15	Incumprimento das obrigações Click & Collect em caso de adesão a este serviço	Imediata	Aplicação de Penalização igual ao valor da comissão cobrada pelo Produto em causa	Não Aplicável
16	Incumprimento das obrigações fiscais e de faturação previstas na Diretiva do IVA, incluindo a falta de entrega de documentos fiscais obrigatórios ou não entregues em PDF	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor e Suspensão da transferência dos valores da encomenda para o Vendedor enquanto o incumprimento não for sanado	Após 6 meses sem regularizar ou 10 suspensões

17	Utilizar o IOSS da WRT noutras plataformas de marketplace	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões
18	Incumprimento das obrigações legais de Direito do Consumo e das Vendas Online	Imediata	Aplicação de Penalização igual ao valor da comissão cobrada pelo Produto em causa, sem prejuízo do reembolso ao Cliente nos casos aplicáveis	Não Aplicável