

# Procedimentos de Adesão e Canais de Apoio ao Cliente

## 1. LOJAS ONLINE

### 1.1. Procedimentos de Adesão pelos Clientes

Uma empresa para criar sua loja online deverá:

1. Registrar-se em <https://www.ctt.pt/empresas/solucoes-setoriais/lojas-online-ctt/> .
2. Uma vez criada a conta da loja, o cliente dispõe de um guia rápido com um conjunto de passos a seguir (criação de produtos, definição da aparência, tabela de portes e escolha e contratação dos métodos de pagamento que quer oferecer aos seus clientes) com vista a poder publicar a sua loja e começar a vender online.
3. A empresa dispõe ainda como serviço opcional, entre outros, o de poder ligar a sua loja à sua página do facebook ou instagram.
4. Depois de publicar a sua loja, e logo que receba uma ordem de encomenda, e após confirmação do respetivo pagamento, o retalhista pode realizar de imediato a expedição de forma automática por via da integração que a plataforma dispõe com os CTT.

### 1.2. Canais disponíveis para esclarecimentos

Encontram-se disponíveis os seguintes canais para esclarecimento de quaisquer questões relativo ao processo de criação de lojas online:

- Chat: (acessível via BackOffice da sua Loja)
- E-mail: [suporte@lojasonline.ctt.pt](mailto:suporte@lojasonline.ctt.pt)
- Telefone: +351 963170381 (Horário: Dias úteis das 10h00 às 18h00)
- Contactando o seu gestor comercial dos CTT

## 2. DOTT

### 2.1. Procedimentos de Adesão pelos Clientes

Passos para vender no Dott:

1. Contrato: Preencher e assinar o contrato sem fidelizações ou penalidades de permanência no serviço.
2. Registo no Dott: O Vendedor faz o registo online em [lojas.dott.pt](https://lojas.dott.pt) preenchendo um conjunto de informação requerida para abertura da sua conta de venda no DOTT ou pode enviar essa informação para um endereço de email do serviço.
3. Envio de Catálogo: Segue-se o envio do catálogo de produtos em ficheiro pré-formatado ou por importação de site com o qual o DOTT tenha integração para importação de catálogos.
4. Publicação da Oferta: Logo que o catálogo esteja inserido e aprovado, o vendedor será informado e convidado a ativar a sua oferta no Marketplace.
5. Pagamentos: Os pagamentos dos clientes são feitos ao DOTT, sendo os valores transferidos duas vezes por mês para o vendedor em datas fixas (dias 1 e 15).
6. Envios: os custos com os envios são pagos diretamente pelo comprador online aos DOTT.

### 2.2. Canais disponíveis para esclarecimentos

O Dott prestará todo o apoio no onboard dos vendedores e tratará de criar acessos ao backoffice operacional, assim como explicará todos os detalhes aos Vendedores, conforme se forem inscrevendo.

Os canais para apoio aos vendedores são:

- Email: [sales@dott.pt](mailto:sales@dott.pt)
- Contactos diretos da equipa de vendas: Filipe Themudo (933465477 - [filipe.themudo@dott.pt](mailto:filipe.themudo@dott.pt)); Tiago Guerra (918572158 - [tiago.guerra@dott.pt](mailto:tiago.guerra@dott.pt))