



# black friday



DROGASIL

Guia das Lojas Físicas  
Black Friday RD Marketplace

---

Olá, tudo bem?

Seja bem-vindo ao Guia Rápido da Black Friday RD Marketplace.

Nele você conhecerá mais sobre o RD Marketplace e esclarecerá dúvidas sobre a operação na Black Friday.

Vamos falar sobre:

1

O que é Marketplace?

2

Como funciona o RD Marketplace?

3

Como identificar que o item é Marketplace?

4

Vantagens do Marketplace

5

FAQ Black Friday RD Marketplace

6

Quais são os canais de atendimento ao cliente e horários?

## O que é Marketplace?

Marketplace é como um “Shopping Center” para o cliente, onde ele encontra uma grande variedade de produtos de várias categorias e lojas diferentes em um só lugar.

O RD Marketplace surgiu em 2020, e desde então é possível encontrar produtos de nossos Sellers (parceiros) no Site da Droga Raia e também nos apps Droga Raia e Drogasil.

De modo geral, esses Sellers vendem produtos que proporcionam Saúde e Bem-estar, como medicamentos, maquiagens e secadores de cabelo, por exemplo.

Veja alguns exemplos de marketplaces de produtos e serviços:



## Como funciona o RD Marketplace?



1. O cliente realiza o pedido em nossas plataformas (site Droga Raia ou Apps Droga Raia e Droga Drogasil) e realiza o pagamento do pedido;



2. O RD Marketplace recebe o pedido, processa o pagamento e realiza a análise antifraude;



3. Após aprovação do pagamento o RD marketplace envia o pedido ao seller;



4. O seller prepara o pedido, emite a nota fiscal, informa o link de rastreio e envia ao cliente;



5. A entrega é realizada e o seller atualiza o status do pedido para "Entregue";



6. O RD Marketplace faz o repasse ao seller com o desconto da comissão;



7. O cliente avalia a experiência através da nossa pesquisa de satisfação;

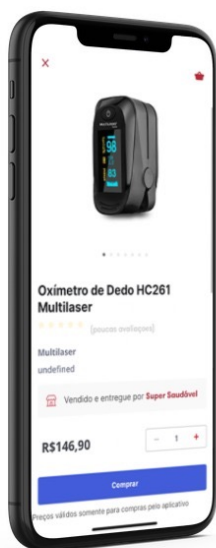
## Como identificar quais são os itens do RD Marketplace?

Os produtos vendidos pelos Sellers estão disponíveis no Site Drogaraia e Apps Drogaraia e Drogasil.

Para saber se o produto é oferecido pelo Marketplace, basta verificar o campo “Vendido e Entregue Por”, conforme exemplos abaixo:




Site Drogaraia



App Drogasil

Este produto é vendido e entregue pelo seller Super Saudável, após o pagamento este seller enviará o pedido ao cliente.

 Vendido e entregue por **Super Saudável**

R\$146,90

- 1 +

**Suplemento Vitamínico Centrum VitaGomas com 30 gomas**

 Vendido e entregue por **Droga Raia**

Este produto é vendido e entregue pela Droga Raia.

## Vantagens do Marketplace

---

Agora que você já conhece mais sobre o nosso Marketplace, vamos te falar sobre algumas vantagens:

### Para a Raia Drogasil

---

Nós aumentamos a nossa capacidade de negócios de maneira rápida, sem ter aumento de custos na mesma proporção. Quanto maior o sortimento de produtos no site, mais vendas faremos.

### Para o Seller

---

O seller aumenta sua capacidade de vendas através das nossas plataformas, sem a necessidade de investir. A comissão é cobrada apenas sobre as vendas e nossas marcas tem milhões de clientes.

### Para o nosso cliente

---

O cliente encontra grande variedade de produtos em um único lugar. Produtos com informações completas, estoque atualizado, preço competitivo e confiança na compra e pós-venda.

## FAQ Black Friday RD Marketplace

Para esclarecer suas dúvidas e te auxiliar no atendimento ao cliente, preparamos as FAQs a seguir:

### 1. O cliente pode comprar itens Marketplace na loja?

Não. Os itens de marketplace só estão disponíveis no Site Drogaraia e Apps Drogaraia e Drogasil.

### 2. O cliente pode retirar pedidos Marketplace na loja?

Não. Os itens de Marketplace são entregues pelos sellers por transportadora.

### 3. Pedidos Marketplace acumulam stixs?

Sim. Itens marketplace também acumulam stixs.

### 4. O cliente pode usar cupons de desconto em pedidos do Marketplace?

Não. Caso o cliente queira usar um cupom, deverá fazer um pedido apenas com itens Raia ou Drogasil. Para itens Marketplace não é possível aplicar cupons.

### 5. Marketplace tem frete grátis?

Sim. Caso o seller ofereça frete grátis para seus itens, essa informação será exibida para o cliente.

### 6. O cliente consegue comprar por telefone no Marketplace?

Sim. Caso o cliente encontre alguma dificuldade para concluir a compra ele pode entrar em contato com o SAC Marketplace.

### 7. O cliente pode entrar em contato diretamente com o seller?

Não. O cliente deve entrar em contato com o SAC, que fará a mediação do contato com o Seller.

### 8. Durante a Black Friday o cliente poderá pagar via boleto bancário?

Não. Durante a Black Friday esse meio de pagamento não estará disponível. O cliente poderá pagar em até 3x no cartão de crédito.

## FAQ de Entrega

### **1. O pedido do cliente está com atraso na entrega, o que ele pode fazer?**

O cliente pode entrar em contato com o SAC e abrir um protocolo de atendimento. Nosso time verificará com o Seller o motivo do atraso e status do envio.

### **2. Se o pedido do cliente for extraviado, o que ele deve fazer?**

Caso o cliente acompanhe o rastreamento e veja que o pedido foi extraviado, ele deve entrar em contato com o SAC e abrir um protocolo de atendimento. Nosso time verificará com o Seller a possibilidade de reenvio do pedido.

### **3. Em caso de insucesso na entrega, o que o cliente pode fazer?**

As transportadoras devem fazer três tentativas de entrega no endereço do cliente. Caso ocorra o insucesso, o cliente pode entrar em contato com o SAC e abrir um protocolo de atendimento. Nosso time verificará com o seller a possibilidade de reenvio.



## FAQ de Troca

### 1. O cliente pode trocar itens Marketplace na loja?

Não. Em caso de troca o cliente deve entrar em contato com o SAC, o seller será notificado e prosseguirá com a troca.

### 2. Caso tenhamos o produto em loja, podemos realizar a troca para o cliente?

Não. A troca deve ser realizada pelo seller.

### 3. Qual o prazo para solicitar a troca do item?

O prazo é de 7 dias corridos a partir da data de recebimento do item, conforme CDC (Código de Defesa do Consumidor).

**OBS:** Em caso de defeito para bens duráveis, o cliente tem até 30 dias corridos, a contar da data do recebimento, para acionar o SAC Drogasil por telefone ou e-mail.

## Como o cliente pode pedir a troca do item?

Caso o cliente queira solicitar a troca do item, ele deve entrar em contato com o SAC. Veja o fluxo à seguir:

- A. O cliente entra em contato com o SAC e solicita a troca;
- B. O Sac faz a abertura do protocolo e avisa o seller;
- C. O seller agenda a data de coleta ou envia o código de postagem reversa para o cliente;
- D. O cliente devolve o item;
- E. O seller recebe o item e faz o envio do novo pedido;
- F. O cliente recebe o novo item;
- G. O RD Marketplace encerra o protocolo.

## FAQ de Cancelamento

### 1. O cliente pode cancelar pedidos Marketplace na loja?

Não. Para solicitar o cancelamento o cliente deve entrar em contato com o SAC e abrir um protocolo. O seller será notificado e prosseguirá com o cancelamento.

### 2. Em caso de cancelamento o frete é reembolsado ao cliente?

Não. Para pedidos Marketplace o frete não é reembolsado.

### 3. O cliente pode devolver um item Marketplace na loja?

Não. Em caso de devolução o cliente deve entrar em contato com o SAC e abrir um protocolo de cancelamento. O seller será notificado e prosseguirá com a devolução/cancelamento.

### 4. Qual o prazo para solicitar cancelamento do meu pedido?

O prazo é de 7 dias corridos a partir da data de recebimento do item, conforme CDC (Código de Defesa do Consumidor).

## Como o cliente pode pedir o cancelamento do pedido?

Caso o cliente queira solicitar o cancelamento do pedido, ele deve entrar em contato com o SAC. Veja o fluxo à seguir:

- A. O Cliente entra em contato com o SAC e solicita o cancelamento;
- B. O Sac faz a abertura do protocolo e avisar o seller;
- C. Caso o pedido tenha sido entregue, o seller agenda a data de coleta ou envia o código de postagem reversa para o cliente. Caso o cliente não tenha recebido, basta barrar a entrega;
- D. O cliente devolve o item ou barra a entrega;
- E. O seller recebe o item e autoriza o cancelamento;
- F. O RD Marketplace cancela o pedido e reembolsa o cliente;

## CANAIS DE ATENDIMENTO

**SAC - Central de Atendimento RD**  
(11) 3003-7242

**E-mail para atendimento**  
atendimentomktplace@rd.com.br

Segunda-feira a domingo, das 08h00 às 21h00  
(inclusive feriados).

**Plantão para Black Friday**  
Durante a Black Friday nosso time de  
atendimento fará plantão 24 horas.

Agradecemos sua companhia nessa jornada.

Até Breve!



**black**  
**friday**  
 **DROGASIL**

**RD**  
**marketplace**

---

 **Droga Raia**  **DROGASIL**