



PERGUNTAS FREQUENTES – SOU MUNÍCIPE

Quando posso começar a beneficiar dos descontos e vantagens do Marketplace?

A partir de abril, mês em que a app “Comércio da Vila” fica disponível para download (disponível em IOS e Android) ou, caso não disponha de smartphone ou tablet, assim que receber o cartão em sua casa.

Preciso de ter smartphone para poder usufruir dos descontos e vantagens do Marketplace?

Não precisa de ter nem de comprar um smartphone ou tablet, pois basta apresentar o cartão em loja física ou, se preferir, pagar com o mesmo para poder usufruir dos descontos e vantagens do Marketplace. Na sua primeira compra em loja física aderente, deve indicar ao comerciante o número de telefone que deseja associar ao cartão (móvel ou fixo).

É verdade que recebo um desconto de 5% nas minhas encomendas se aderir ao Marketplace?

Sim. Como forma de incentivo à adesão ao Marketplace, os comerciantes oferecem um desconto de 5% em todas as encomendas efetuadas na App.

Como posso comprar através da App?

Deve descarregar a app “Comércio da Vila” e preencher todos os campos com os seus dados. Depois, deve escolher o estabelecimento comerciante no qual pretende efetuar a sua compra e, caso este permita efetuar encomendas online, basta carregar no botão “PEDIR” na parte inferior do ecrã. Siga as instruções para finalizar a sua compra e efetuar o pagamento.

Como funciona o cartão? O cartão tem duas funções associadas – a garantia de desconto direto nas compras realizadas na rede de comerciantes aderentes (que é sempre no mínimo de 5%) mediante a apresentação do mesmo junto de loja física e, ainda, a possibilidade de utilização do mesmo para efetuar pagamentos diretos.

Como posso ter acesso ao cartão?

Os munícipes interessados devem aguardar pela comunicação de onde levantar o cartão e um folheto explicativo do passo a passo para a adesão ao Marketplace “Comércio da Vila”.

Posso pagar em dinheiro e, ainda assim, usufruir dos descontos do Marketplace?

Sim, pode pagar da forma que lhe for mais conveniente. Para beneficiar dos descontos junto da rede de comerciantes aderentes, basta apresentar o cartão na altura do pagamento, mostrar o QR code da app ou indicar o número de telefone que está associado à sua conta e o desconto em vigor será aplicado de imediato ao valor da sua compra.

Como posso pagar através do cartão?

Para ativar os pagamentos através do cartão, basta descarregar a app 360 City, lendo o código QR no verso do cartão e registar-se. Depois disso, deve carregar saldo no cartão ou associar qualquer um dos seus cartões bancários de débito e/ou crédito, através da app 360 City.



Posso associar o MBWay ao cartão?

Sim, pode associar ao cartão o MBWay ou qualquer outra entidade de pagamento que prefira, como o Paypal ou o Revolut.

É seguro pagar através do cartão e da app?

A solução tecnológica do Grupo PIE encontra-se devidamente certificada, sendo a garantia assegurada via SSL com uma chave RSA de 2048 bits. De forma a garantir a segurança de todos os pagamentos, os pagamentos com o cartão carecem sempre de validação do utilizador na app.

Esqueci-me do cartão em casa. Ainda assim, posso beneficiar dos descontos junto da loja aderente?

Sim, é possível usufruir dos descontos sem apresentar ou pagar com o cartão. Para isso, basta identificar-se junto do estabelecimento através do código QR disponível na app.

Esqueci-me do cartão e do smartphone em casa. Ainda assim, posso beneficiar dos descontos junto da loja aderente?

Sim, é possível usufruir dos descontos sem apresentar o cartão ou o código QR disponível na app. Para isso, basta identificar-se junto do estabelecimento através do número de telemóvel associado ao cartão (móvel ou fixo).

O que devo fazer se tiver perdido o meu cartão?

Em caso de perda ou extravio de cartão, deve proceder ao cancelamento imediato do mesmo a partir da app. É garantida aos utilizadores registados a reposição do saldo existente à meia-noite do dia da comunicação da perda ou roubo para um novo cartão, desde que o anterior seja cancelado pelo próprio utilizador. Mesmo sem o cartão original, pode continuar a usufruir de todos os descontos e vantagens do Marketplace através da app, bem como continuar a fazer encomendas online. Para isso, basta associar à sua conta outro cartão de débito ou crédito ou outro método de pagamento da sua preferência.

Como posso pedir uma segunda via do cartão?

Deve fazer um pedido, dirigido ao Presidente da ACIF, através do e-mail comunicacao@acif.pt. A emissão e envio de um segundo cartão tem o custo de 2 (dois) euros para o utilizador.

Pertenço a um agregado familiar de 4 pessoas. Vamos todos poder beneficiar dos descontos do Marketplace, apesar de só termos um cartão?

Sim. O cartão não tem qualquer nome associado, pelo que poderá ser usado por todos os membros do agregado familiar em qualquer altura.

O meu filho é menor de idade, mas gostaria que ele pudesse utilizar o cartão para beneficiar dos descontos. Posso fazê-lo?

Sim. O cartão pode ser utilizado por todos os membros do seu agregado familiar, inclusive pelos menores de idade. O consumidor pode ceder, a qualquer momento, o seu cartão a um filho com a



garantia de que o menor só efetua as compras que o adulto autorizar. Para isso, basta o pai ou mãe ativar na app a opção do envio do pedido de autorização prévio à compra. Assim, sempre que o menor quiser efetuar uma compra com o cartão, o adulto receberá no seu smartphone ou tablet uma notificação com o pedido de autorização prévio. Em caso de confirmação do pedido pelo adulto, o sistema autorizará o comerciante a finalizar a venda.

PERGUNTAS FREQUENTES – SOU COMERCIANTE

Como posso aderir ao Marketplace?

Para aderir deverá preencher o formulário disponível [AQUI](#).

Que materiais ou sistemas informáticos preciso de ter para aderir ao Marketplace?

O estabelecimento aderente precisa apenas de ter um smartphone, tablet ou computador portátil com ligação à internet para proceder à instalação da aplicação WPay.

Não tenho internet na minha loja, posso aderir na mesma?

A ligação à internet é obrigatória. Mas se neste momento não tiver, pode aderir à rede de comerciantes com a salvaguarda que, à data agendada para ativação da solução no seu estabelecimento, a ligação à internet esteja em pleno funcionamento.

Apenas os estabelecimentos comerciais podem aderir ao Marketplace?

Todos estabelecimentos comerciais de venda a retalho e serviços. A ACIF reserva-se a avaliar a adesão de cada comerciante

Como é que os municípios serão informados que a minha loja faz parte da rede de estabelecimentos aderentes?

Todos os estabelecimentos aderentes receberão, aquando da formação inicial para a adesão, um dístico que indica de forma visível a adesão ao Marketplace e que pode ser colocado na porta ou montra da loja. Além disso, a lista de todos os estabelecimentos aderentes é publicada e atualizada permanentemente tanto na app “Comércio da Vila”, quanto no site da Câmara Municipal.

Não tenho estabelecimento comercial físico, mas gostaria de ter uma loja online. Posso aderir ao Marketplace?

Sim, todas as atividades de venda a retalho podem aderir ao Marketplace. O principal objetivo é o tornar esta ferramenta abrangente, inclusiva e transversal.

Sou proprietário de um Hotel ou Alojamento Local e pretendo aderir ao Marketplace. Posso fazê-lo?

Sim. Uma das vantagens que o Marketplace “Comércio da Vila” oferece a este setor de atividade é a possibilidade de migrar os dados do cartão do cliente, através de um QR Code, para o cartão de quarto do Hotel. Através desta solução inovadora, o hóspede passará a poder utilizar um só cartão em todo



o concelho. Com toda a comodidade e facilidade, o consumidor poderá, com um só cartão, entrar no seu quarto de hotel e comprar em qualquer uma das lojas aderentes do Marketplace. No caso de se tratar de um Alojamento Local que não dá cartões magnéticos aos seus hóspedes, há a possibilidade de continuar a usufruir desta solução ao alocar o QR Code ao porta-chaves do mesmo.

Tenho dificuldades com as novas tecnologias, que ajuda posso ter para aderir ao Marketplace?

Todos os estabelecimentos que expressem vontade em aderir ao Marketplace através do preenchimento do [formulário](#), vão ser visitados por uma equipa especializada que, de forma gratuita, lhes dará a formação adequada para proceder à adesão.

Caso depois surjam dúvidas, os estabelecimentos comerciais podem sempre contactar a equipa de suporte técnico através do número de telefone 300 046 672 (custo de uma chamada local) ou do email suporte@360city.pt.

Quais são os benefícios e vantagens de aderir ao Marketplace?

A adesão ao Marketplace confere mais dinamismo aos negócios graças ao acesso direto a uma rede de mercado mais amplo, a uma relação direta com os consumidores e à promoção de produtos, serviços, benefícios e descontos a uma maior escala, os estabelecimentos. Além disso, e tratando-se de uma plataforma digital, os estabelecimentos têm a possibilidade de continuarem em pleno funcionamento, mesmo em tempos de confinamento geral.

A estas vantagens juntam-se também as seguintes funcionalidades adicionais que ficam inteiramente à disposição dos estabelecimentos aderentes:

- a presença na página institucional na App Comércio da Vila e na App 360City com informação institucional do estabelecimento;
- o acesso ao programa de fidelização, com opção de configurar um desconto para os utilizadores registados;
- o acesso a uma loja online (marketplace) em browser integrada com o programa de fidelização e com os meios de pagamento 360City e outros;
- o acesso a um canal de promoções com imagem, título e descrição que destacará o estabelecimento nos destaques do topo da App;
- a adesão aos pagamentos digitais 360City com comissões muito competitivas e sem custos adicionais, que permitirão receber pagamentos 360City do marketplace e do Cartão Comércio da Vila.

Posso ter acesso a rede de transportes para entregas ao domicílio?

Sim, o sistema prevê essa interligação direta com vários parceiros de entregas ao domicílio.

Qual é o custo de adesão ao Marketplace?

A adesão ao Marketplace é gratuita, assim como a permanência na plataforma durante os primeiros seis meses, cujo custo é totalmente assumido pela parceria realizada pelo Município e a ACIF.

Após os primeiros seis meses, esse custo passa a ser assumido pelo estabelecimento aderente, havendo a opção de duas mensalidades: 10 (dez) euros por mês para poder receber encomendas



online a partir da app ou, então, 10 (dez) euros por mês para ter acesso ao canal de criar promoções do seu estabelecimento e aparecer nos destaques da página principal da app.

O que acontece se, após os primeiros seis meses, eu não quiser ou puder escolher nenhuma das opções de mensalidade? O meu estabelecimento deixa de fazer parte do Marketplace?

Não, a adesão do estabelecimento aderente à plataforma Marketplace “Comércio da Vila” permanece sempre válida. Mesmo no caso em que estabelecimento aderente não queira ou não possa assumir nenhuma das duas opções de mensalidade, a adesão não é cancelada e o estabelecimento continua a poder beneficiar das seguintes funcionalidades, sem qualquer custo:

- presença na página institucional na App “Comércio da Vila” e na App 360City com informação institucional do estabelecimento;
- acesso ao programa de fidelização, com opção de configurar um desconto para os utilizadores registados;
- acesso ao marketplace, mas apenas como montra digital dos produtos/serviços sem que os utilizadores possam efetuar encomendas;
- adesão aos pagamentos digitais 360City com comissões muito competitivas e sem custos adicionais, que permitirão receber pagamentos 360City do marketplace e do Cartão Comércio da Vila.

Após os primeiros seis meses, não quis assumir o custo, mas entretanto percebi a importância que essas funcionalidades têm para a minha loja. Como posso ativar uma das opções de mensalidade?

Os estabelecimentos aderentes podem ativar, a todo o momento e através da app, qualquer uma das funcionalidades pagas (promoções com destaque ou encomendas online) do Marketplace “Comércio da Vila”. O período mínimo de ativação é de um mês, seja qual for a opção de mensalidade escolhida.

Ativei uma opção de mensalidade, mas arrependi-me e apenas quero mantê-la durante a época de saldos. Como posso desativar?

Os estabelecimentos aderentes podem desativar a opção de mensalidade escolhida, ou trocá-la, no mês seguinte à ativação. Esta desativação ou troca é feita através da app, sem qualquer vínculo de fidelização.

O que tenho de oferecer aos clientes que adiram ao Marketplace?

A partir do momento em que faz parte da rede de estabelecimento aderentes, deve oferecer um desconto direto nas compras efetuadas pelos clientes que aderiram ao Marketplace. O valor do desconto é parametrizado pelo comerciante diretamente na aplicação de backoffice e pode ser alterado sempre que quiser, tendo como regra o valor mínimo de 5% de desconto e máximo de 95%.

Como posso alterar o valor do desconto?

Pode alterar o valor do desconto ou criar promoções, basta aceder ao seu acesso reservado ao backoffice da app. Durante a formação, será também fornecido um acesso para parametrizar os seus produtos e preços de venda, no caso de aceitar encomendas online através da app.



Como posso ativar o desconto na compra do cliente?

Cada vez que um munícipe pretender efetuar uma compra, o comerciante coloca o valor da compra e a aplicação WPay vai deduzir o valor do desconto previamente parametrizado.

Como posso comprovar que o cliente aderiu ao Marketplace?

A comprovação não é necessária no caso de a compra ter sido efetuada através da app, pois é feita automaticamente pelo sistema. Mas nos casos de compra em loja física, a adesão ao Marketplace pode ser comprovada pelo cliente junto do estabelecimento através de três maneiras:

- apresentação do cartão ou pagamento com o mesmo em loja física;
- apresentação do QR Code da app;
- indicação do número de telefone que está associado à conta de adesão do cliente.

Como funciona o pagamento com cartão?

O cartão pode ser utilizado para fazer pagamentos, desde que o munícipe o tenha associado previamente aos seus cartões de crédito e/ou débito ou tenha carregado saldo em cartão. Neste caso, a aplicação Wpay faz a transação do valor da conta do cliente para a conta do comerciante. Este movimento é em tudo semelhante aos pagamentos efetuados com cartão de crédito e débito e tem uma taxa bancária associada, devidamente contratualizada com o comerciante.

Posso alterar a informação do meu estabelecimento que aparece na app?

Sim, a informação é dinâmica e poderá ser alterada a qualquer momento através do seu acesso reservado ao backoffice da app.