

	Documento:	FAQ de vendas	Organização:	VTEX DAY
	Versão:	1.0	Última edição:	18/11/2024

FAQ TICKETEIRA

Sabemos que seu tempo é valioso e, por isso, elencamos abaixo os principais tópicos que, em nossa opinião, são absolutamente indispensáveis na hora da sua compra. Porém, não deixe de ler o documento por completo, combinado?

1. INFORMAÇÕES DO EVENTO (DIA, LOCAL, HORÁRIO...)

- **Olá, será presencial? Terá alternativa online?**

O VTEX DAY 2025 será 100% presencial e não teremos live stream.

- **Qual local?**

O evento acontece no São Paulo Expo, localizado na Rodovia dos Imigrantes, 1,5 km - Vila Água Funda.

- **Quais as datas?**

O evento acontece nos dias 02 e 03 de junho de 2025.

- **Quantos dias são de evento?**

Serão 2 dias de evento, em 02 e 03 de junho de 2025.

- **Que horas o evento começa?**

O evento começa às 09h00 horas!

- **Qual horário termina o evento?**

O evento terminará às 20h00 horas

- **Até que horário é possível fazer o credenciamento do evento?**

O credenciamento ficará aberto até as 18h, nos dois dias de evento.

- **Menores de idade podem participar do evento?**

O evento não é destinado a menores de idade. Porém, não é proibida a entrada de menores de 18 anos, desde que estejam acompanhados de seus responsáveis. O VTEX DAY 2025 não conta com opções de conteúdo para menores ou acessibilidade, como espaços de recreação ou trocadores de fralda, por exemplo. Ao entrar no evento com menores, os responsáveis deverão assinar um termo em que reconhecem estar cientes dessas informações.

- **Haverá certificado de participação? Como faço para ter o certificado?**

Será enviado automaticamente para o e-mail de cadastro, um link para gerar o certificado de participação no evento em até 7 dias úteis. Além disso, após esse prazo o participante poderá resgatar o certificado através da plataforma onde efetuou seu cadastro.

2. INGRESSOS

	Documento:	FAQ de vendas	Organização:	VTEX DAY
	Versão:	1.0	Última edição:	18/11/2024

- **Política de compra:**

Antes de finalizar sua compra, leia atentamente nossa política, termos e condições de compra.

- **Vai ter como comprar ingresso online?**

Sim! Você pode comprar seu ingresso acessando o link: www.vtexday.com.br > Botão ingressos

- **Posso comprar ingresso impresso?**

A venda dos ingressos é apenas online, mas você pode imprimir seu ingresso e levar no dia do evento.

- **Qual o valor?**

Você pode conferir todas as informações em nosso site: www.vtexday.com.br

- **Eu vou receber algum e-mail de confirmação quando comprar o ingresso?**

Sim! Assim que sua compra for efetuada você receberá a confirmação no mesmo e-mail de seu login

- **Posso comprar o ingresso no dia do evento?**

A venda dos ingressos é feita exclusivamente pelo site. Se os ingressos não esgotarem, venderemos uma quantidade limitada na bilheteria.

- **Meu ingresso é válido para que dias?**

O ingresso (VIP ou FULLPASS) dá acesso para dois dias de evento, apenas para o titular que preencheu os dados no sistema

- **Posso comprar o ingresso para somente 1 dia?**

Não! Não teremos essa opção de ingressos para um único dia, somente será vendido ingressos para os dois dias de evento.

- **Até qual dia dá para comprar o ingresso?**

A venda dos ingressos termina no dia 14/05 ou enquanto durar o estoque de ingressos.

- **Haverá meia entrada para quais grupos?**

Disponibilizamos meia entrada nos ingressos para estudantes, PCD, professores e idosos com mais de 60 anos. Haverá necessidade de comprovação documental na plataforma de compra e será exigido o documento na entrada. A comprovação do direito ao benefício deve ser realizada tanto no momento da compra quanto na entrada do evento

- **Posso comprar mais de um ingresso?**

SIM! É possível a compra ilimitada de ingressos por cadastro. Na hora da compra, o comprador poderá incluir (nome, email e CPF para cada ingresso adquirido) bem como o cupom de desconto, quando necessário, de forma a controlar a quantidade comprada.

	Documento:	FAQ de vendas	Organização:	VTEX DAY
	Versão:	1.0	Última edição:	18/11/2024

- **Compra de pacote de 5 ingressos:**

O VTEX DAY oferece a opção de compra para pacote de 5 ingressos (somente para CNPJ). Na hora da compra, o comprador poderá selecionar a opção pacote de 5 ingressos. Após a confirmação do pagamento, o sistema irá gerar 5 promocodes para que o comprador possa gerenciar seus convites.

- **Compra de pacote de 10 ingressos:**

O VTEX DAY oferece a opção de compra para pacote de 10 ingressos (somente para CNPJ). Na hora da compra, o comprador poderá selecionar a opção pacote de 10 ingressos. Após a confirmação do pagamento, o sistema irá gerar 10 promocodes para que o comprador possa gerenciar seus convites.

- **Caso eu queira, posso transferir meu ingresso para outra pessoa?**

Dentro da plataforma de venda, não é permitida a troca de titularidade para ingressos unitários. Somente poderá ser realizada a troca, para compras a partir de 2 ingressos.

- **Qual o prazo máximo para fazer a transferência do meu ingresso?**

Você pode alterar a titularidade do ingresso até 30/05

- **Se eu comprar mais de um ingresso, seria possível cancelar somente um dos ingressos?**

Não! É preciso cancelar a compra completa. Pois o sistema identifica a compra e não a quantidade de ingressos.

- **Preciso da NF do meu ingresso. Em quanto tempo recebo esse documento?**

A NF-e será emitida e enviada em até 7 dias úteis, para o e-mail cadastrado no momento da compra. Caso não receba, por gentileza encaminhar um email para credenciamento@vtex.com.

Importante: Com a emissão da NF, caso a compra seja cancelada e solicitado reembolso, será descontada uma taxa referente ao valor dos impostos.

- **Tem cupom de desconto para compra dos ingressos?**

Todos os nossos patrocinadores possuem cupom de desconto próprios. Veja a lista dos nosso patrocinadores aqui: www.vtexday.com.br

- **O VTEX DAY tem desconto para parceiros?**

Sim! O VTEX DAY tem desconto de parcerias firmadas com a Instituição VTEX, podem ser solicitados/adquiridos através do seu atendimento na VTEX. O cupom de desconto poderá ser adicionado na opção de pagamento, no final de sua compra.

- **Quais são as formas de pagamento para comprar o ingresso?**

O pagamento poderá ser feito por Boleto Bancário, Débito, Cartão de Crédito e Pix.

- **O VTEX DAY realiza o cancelamento da compra do ingresso?**

Em caso de arrependimento ou tenha outro motivo que te impeça de comparecer ao evento, você poderá cancelar e solicitar o reembolso do valor pago dentro da plataforma oficial de venda do ingresso através de credenciamento@vtex.com. Observe que o cancelamento só será realizado desde que esteja dentro dos critérios da nossa Política aceita no momento da compra.

	Documento:	FAQ de vendas	Organização:	VTEX DAY
	Versão:	1.0	Última edição:	18/11/2024

- **Prazo para cancelamento?**

Em caso de arrependimento, o reembolso do valor da compra deve ser requisitado em até 07 (sete) dias da data da compra. Se passar os 7 dias, não será feito o reembolso do valor. Solicitar através do email credenciamento@vtex.com

- **Até quando posso solicitar o cancelamento?**

Para compras realizadas com menos de 07 (sete) dias de antecedência ao evento, os ingressos só poderão ser cancelados em até 4 dias úteis antes do evento, 27 de maio de 2025.

- **Qual o prazo do reembolso?**

O reembolso será feito mediante a confirmação de pagamento e abertura de cancelamento.

Cartão de crédito e débito: Os estornos podem variar, de acordo com o fechamento de sua fatura e/ou seu banco emissor. A organizadora fará a solicitação à operadora do cartão, que disponibilizará o estorno de acordo com os prazos e trâmites internos.

Boleto e PIX: depósito bancário em até 20 dias úteis.

3. RETIRADA DO INGRESSO FÍSICO

Na hipótese de compra de ingressos via internet, o cliente poderá retirar os ingressos adquiridos no local do evento após abertura de credenciamento, **segunda-feira, dia 02 de junho, das 09h às 18h, e terça-feira, dia 03 de junho, das 09h às 18h.**

- **Para retirada da credencial:**

Para sua segurança, os ingressos de todas as compras feitas via cartão de crédito e boleto bancário, somente poderão ser entregues mediante a apresentação dos seguintes documentos: QRcode e número do pedido enviado por e-mail recebido após a confirmação do pagamento.

- **Depois da retirada:**

Após a retirada ou recebimento dos ingressos, os mesmos são de responsabilidade do Comprador.

- **Meu ingresso está perdido/esqueci, danificado ou me roubaram. E agora?**

Calma! É possível solicitar a remissão da 2ª via de sua credencial nos casos de perda, roubo/furto, rasura/dano da primeira via. O titular do ingresso poderá fazer tal solicitação, dirigindo-se ao credenciamento que fica no local do evento. **Lembrando que a 1ª via do ingresso será invalidada, impossibilitando a entrada no evento.**

1. **Extraviado ou esquecido:** O serviço para emissão de 2ª via da credencial estará disponível para todos, mediante o pagamento de uma taxa extra, **no valor de R\$300,00 para emissão da 2ª via.**
2. **Rasurado/danificado:** O serviço para emissão de 2ª via da credencial estará disponível para todos que apresentarem a sua credencial (rasurada ou com danos) no local do credenciamento. **Sem custo adicional para emissão da 2ª via.**

	Documento:	FAQ de vendas	Organização:	VTEX DAY
	Versão:	1.0	Última edição:	18/11/2024

3. **Roubo/furto:** O serviço para emissão de 2ª via da credencial estará disponível para todos que apresentarem boletim de ocorrência, para comprovação do fato ocorrido no estado de São Paulo - SP.
Sem custo adicional para emissão da 2ª via.

OBRIGADO POR UTILIZAR O VTEX DAY!

BOM EVENTO!