

# Bem-vindo ao nosso suporte!

Encontre todas as informações de como utilizar a loja!

Assuntos mais buscados

- [Pedidos realizados](#)
- [Fazer novos pedidos](#)
- [Cadastrar nova obra](#)
- [Minha Conta: Seu Espaço na Loja](#)
  - [Cadastro na loja](#)
  - [Meus pedidos](#)
  - [Minhas retiradas](#)
  - [Minhas obras](#)
  - [Minhas empresas](#)
  - [Meus Tickets: suas solicitações de suporte](#)
  - [Documentos](#)
- [Novas solicitações \(pedidos, retiradas e manutenção\)](#)
  - [Fazendo pedidos pela loja](#)
  - [Solicitar retiradas](#)
  - [Manutenção de equipamentos](#)
- [Ajuda e suporte](#)
  - [Tickets](#)
  - [Ajuda com um assunto específico?](#)

# Minha Conta: Seu Espaço na Loja

Bem-vindo à seção "Minha Conta"! Aqui você tem o controle total sobre as informações da sua empresa e do seu cadastro.

# Cadastro na loja

## Seções da página

### Cadastro: passo a passo

Para criar sua conta, siga estas instruções:

1. Localize o botão "Cadastrar": Você o encontrará no menu no topo da página.



2. Insira seu email: Digite um endereço de email válido. Esse será o seu login e o canal de comunicação para receber informações importantes. Em seguida clique em "Enviar".

### Primeiro, informe seu e-mail!

---

E-mail

☐ Li e aceito a [política de privacidade](#)

**Enviar**

---

**Observação:** Seus dados de cadastro são protegidos pela [política de privacidade](#) do MercadoRental e serão utilizados pelas lojas que utilizarem-se do sistema.

3. Insira suas informações: Preencha o formulário conforme os dados solicitados. Ao final do formulário, selecione pra quem você deseja alugar e clique em "Enviar"
4. Alugar para empresa: Ao selecionar essa opção, você será direcionado para o formulário conforme imagem abaixo. Insira o CNPJ da empresa.
5. Clique em "Enviar": Nosso sistema iniciará uma busca automática nas bases de dados públicas para obter as informações da empresa cadastrada com o

CNPJ informado.

6. Complete os dados faltantes (se necessário): Caso alguma informação não seja encontrada automaticamente, você deverá preenchê-la manualmente.
7. Validação de cadastro:

## Assuntos relacionados

### Problemas no login?

(<https://help.mercadorental.com.br/books/bem-vindo-a-mercado-rental/page/problemas-de-login>)

# Meus pedidos

Nesta página, você gerencia e acompanha todas as informações e ações para seus pedidos de locação já realizados! Para Informações de como realizar novos pedidos, clique aqui.

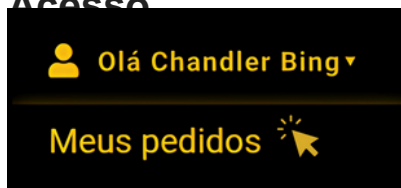
## Informações disponíveis

- **Situação do pedido:** todas as etapas do pedido até o status atual.
- **Responsável pelo pagamento:** dados de quem realizará o pagamento da locação.
- **Lista de equipamentos:** informações sobre os equipamentos alugados, como nome, período e valor.
- **Resumo dos custos:** detalhamento dos custos do pedido, com valor das locações, frete e total.
- **Endereço da obra:** local de entrega dos equipamentos, com CEP e contato do encarregado.
- **Usuários autorizados:** pessoas vinculadas a sua empresa, com cadastro na loja, que possuem permissão para gerenciar e realizar pedidos.

## Ações disponíveis:

- **Repetir:** Cria um novo pedido com as mesmas informações do pedido atual.
- **Alterar e cancelar** Permite modificar informações do pedido, endereço da obra ou mesmo cancelar o pedido.  
*?? Cada empresa parceira pode definir um prazo limite para alteração ou cancelamento de pedidos, de modo que estas funcionalidades não estejam mais disponíveis.*
- **Suporte (Abrir um ticket):** Abre um canal de comunicação com a equipe de suporte para pedido.
- **Documentos:** Permite o envio de documentos complementares ou pendentes.

## Acesso



Após o login, clique no menu suspenso e, em seguida, em "Meus pedidos".

Nesta página você encontrará a relação de todos os pedidos realizados, do mais recente ao mais antigo, conforme a figura abaixo.

Buscar endereço, obra ou nr. do pedido    Selecione um período    Buscar    >

☐ Marca tudo    ☐ Cancelado pelo locatário    ☐ Cancelado pelo locatário

☐ Expirado

Pedido: 24000020    Ver Pedido    Enviar documentos    Data: 12/08/2024    Status: Expirado ?

Obra: 1

Locações:  
1 X ASPIRADOR ÁGUA E PÓ C/ RODO 75 LITROS.

1. **Encontrar pedidos:** Digite o endereço completo da obra, o nome da obra ou o número do pedido no campo de busca e clique em "Buscar". Utilize os filtros de status e/ou selecione um período para refinar a busca.
2. **Botão "Ver detalhes":** Aqui você encontra todas as informações detalhadas do seu pedido, como valores, responsáveis, equipamentos etc.
3. **Botão "Enviar documentos":** Clique aqui para enviar documentos pendentes ou complementares Para a efetivação do pedido.
4. **Detalhes sobre o status:** clique no círculo verde com interrogação, para mais detalhes sobre cada tipo de status.
  - *Atenção: o envio de documentos pode variar conforme as condições de cada locadora parceira.*

## Assuntos relacionados

- [Suporte \(ticket\) para um pedido específico](#)

Mercado Rental

Todos os direitos reservados.

# Minhas retiradas

Nesta página, você gerencia e acompanha todas as informações e ações para suas solicitações de retiradas já realizadas!

Para informações de como realizar novas solicitações de retiradas, clique [aqui](#).

## Informações disponíveis

- Status atual da retirada: etapa atual da solicitação (ex: Aguardando aprovação, Cancelada pelo locador).
- Lista de equipamentos: informações sobre os equipamentos a serem retirados, como nome e acessórios.
- Endereço da obra: local de retirada dos equipamentos, com CEP.

## Ações disponíveis:

- Ver retiradas: acessa a página com os detalhes da solicitação de retirada.
- Abrir um ticket: abre um canal de comunicação com a equipe de suporte para a retirada.
- Alterar retirada:

## Dúvidas ou sugestões? Entre em contato através de um dos canais abaixo!

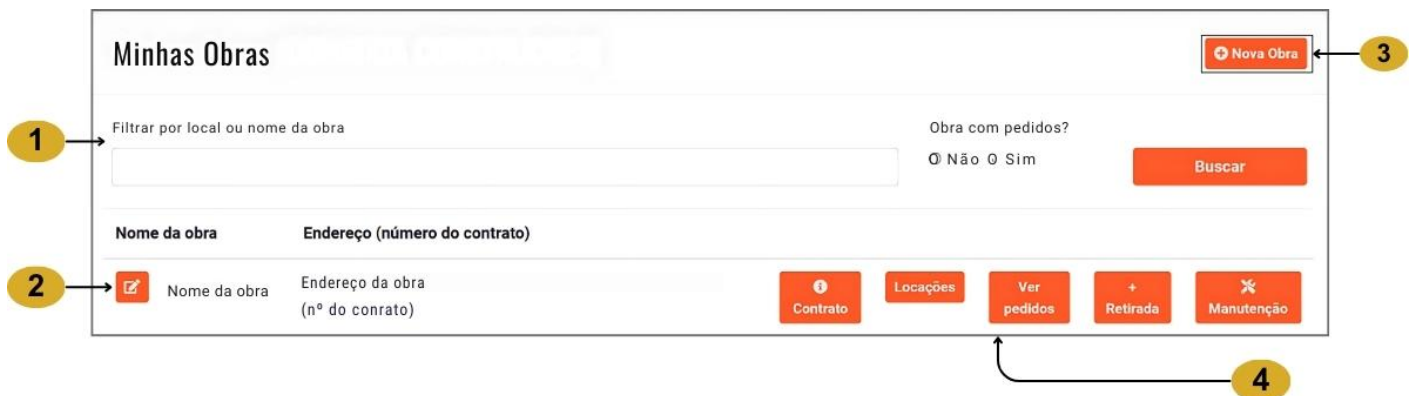
### Observações

- As imagens apresentadas neste manual são da nossa loja de demonstração e servem como exemplo. A aparência da sua loja pode ser diferente.
- Cada locadora parceira possui um e-commerce exclusivo dentro da plataforma, com o seguinte formato de link: [mercadorental.com.br/\[nomedaempresalocadora\]](https://mercadorental.com.br/[nomedaempresalocadora]).

# Minhas obras

## 1. Obras cadastradas

Ao clicar em "Minhas Obras" no menu, você será direcionado para a página que exibe todas as suas obras cadastradas.



Nesta página inicial, você pode:

1. **Buscar obras:** encontre obras específicas digitando o **nome ou endereço**.
  - **Filtrar obras com pedidos:** exibe apenas as obras que possuem pedidos associados.
2. **Editar informações da obra:** acesse os detalhes de cada obra e atualize informações como nome, endereço, dados do encarregado e outras informações relevantes.
3. **Cadastrar nova obra**
4. **Funcionalidades disponíveis por obra:**
  - **Ver contrato:** exibe informações detalhadas sobre: os contatos associados ao endereço da obra, todos os itens contratados e o último pedido realizado.
  - **Locações:** outra forma de visualizar todos os equipamentos contratados para a obra
  - **Ver pedido:** redireciona para a página de resumo do último pedido realizado para a obra
  - **+ Retirada:** permite solicitar a retirada dos equipamentos. Essa funcionalidade está disponível apenas quando há equipamentos locados para a obra que ainda não foram retirados. Para mais informações sobre como **solicitar retiradas**, [clique aqui](#)
  - **Manutenções:** Solicitar a manutenção de equipamentos. Essa funcionalidade está disponível apenas quando há equipamentos locados para a obra que ainda não foram retirados. Para mais informações sobre **manutenção de equipamentos**, [clique aqui](#)

## 2. Cadastrar nova obra

Você pode adicionar novas obras de duas maneiras:

1. Através da página "Minhas Obras":
  - Acesse o menu suspenso e clique em "Minhas Obras".
  - Na página "Minhas Obras", clique no botão "Nova Obra".



- Preencha o formulário com as informações solicitadas, como nome da obra, endereço completo, dados do encarregado e outras informações relevantes.
- Clique em "Salvar" para finalizar o cadastro.

## 2. Durante a criação de um novo pedido:

Ao iniciar um novo pedido, você pode cadastrar uma nova obra clicando em "Cadastrar obra", conforme indicado na imagem abaixo.

Após preencher o formulário com as informações da obra e clicar em "Salvar", a obra será automaticamente associada ao seu pedido. Você poderá então prosseguir com as próximas etapas do processo de locação.

### Informe o local da entrega

Selecione uma obra

Endereço (número do contrato)

1

Cadastre uma obra

2

# Minhas empresas

## Seções da página

### Gerenciando minhas empresas

Ao clicar em "minhas empresas", o menu suspenso você será redirecionado para uma página como indicada na figura abaixo.

Minha(s) Empresa(s)		<a href="#">+ Nova Empresa</a>
natalia-leao	<a href="#">Necessário enviar documentos</a>	Responsável <a href="#">✎ Editar</a>

### Editando empresas

Ao clicar no botão editar, você será redirecionado a página conforme a figura abaixo.

#### Dados da empresa

Nome ou Razão Social

Nome Curto

CNPJ

CEP:

Logradouro:

Número:

Complemento:

Cidade:

Bairro:

UF:

[Confirmar](#)

[Cancelar](#)

### Usuários autorizados

Logo abaixo, em Usuários autorizados, é possível observar as informações de contato de todos os usuários.

## Usuários autorizados a realizar pedidos para esta empresa: natalia-leao

Natália Leão

comercial@mercadoportal.com.br

### Convide um novo usuário para realizar pedidos para este CNPJ

Nome

e-Mail

Convidar

Encerrar

Preencha as informações do novo usuário autorizado e clique em "Convidar".

## Usuários autorizados a realizar pedidos para esta empresa: natalia-leao

### Convide um novo usuário para realizar pedidos para este CNPJ

Nome

e-Mail

Convidar

Encerrar

A pessoa informada receberá um e-mail de convite com as instruções para realizar o próprio cadastro na plataforma.

## Outros contatos

Também é possível adicionar outros contatos pertinentes para a empresa. Preencha as informações solicitadas e clique em "tipo de contato" para definir a função do contato.

Ex: Comercial, Financeiro, Obra...

## Outros Contatos:

Nome	Email	Celular	Telefone	Tipo	Ativar
	comercial@mercadorental.com.br			Comercial	

Nome

Email

Celular

Telefone Fixo

Ramal

Contato para:

Selecione o tipo de contato ▼

 Adicionar Contato

Encerrar

## Assuntos relacionados

### É possível cadastrar mais de uma empresa?

Sim! Não há limitação de empresas que você pode vincular a sua conta.

Para mais detalhes, clique em [Cadastro de novas empresas](#)

?? **Atenção:** O simples cadastro de uma nova empresa não garante a possibilidade de realizar pedidos. Atente-se aos documentos necessários para aprovação de contrato e pedido.

### Posso autorizar outros usuários para realizar pedidos?

Sim! clique no botão "Editar". para autorizar outros usuários a realizar pedidos para a sua empresa.

Para mais detalhes, acesse [Usuários autorizados](#)

?? **Atenção:** O simples cadastro de uma nova empresa não garante a possibilidade de realizar pedidos. Atente-se aos documentos necessários para aprovação de contrato e pedido.

# Meus Tickets: suas solicitações de suporte

## Funcionalidades da página "Meus Tickets":

1. Visualizar tickets: acesse a lista completa de todos os tickets abertos, com informações sobre a data de criação, assunto e status de cada solicitação.
2. Acompanhar o histórico: visualize o histórico completo de cada ticket, com todas as mensagens trocadas entre você e a equipe de suporte.
3. Responder a tickets: envie novas mensagens para a equipe de suporte, complementando informações ou respondendo a perguntas.
4. Notificações por e-mail: A cada nova resposta ou alteração de status, você receberá uma notificação por e-mail com um link direto para o ticket.

## Abrir chamados de suporte

### Como criar um novo Ticket

- Clique no ícone de suporte e selecione o assunto que melhor se encaixa na sua dúvida.
- Insira um título e escreva sua mensagem detalhada.
- Clique no botão **Enviar** para submeter o ticket.

## Dúvidas ou sugestões? Entre em contato através de um dos canais abaixo!

### Observações

- As imagens apresentadas neste manual são da nossa loja de demonstração e servem como exemplo. A aparência da sua loja pode ser diferente.
- Cada locadora parceira possui um e-commerce exclusivo dentro da plataforma, com o seguinte formato de link: [mercadorental.com.br/\[nomedaempresalocadora\]](https://mercadorental.com.br/[nomedaempresalocadora]).

# Documentos

## Documentos para aprovação

Muitas vezes é necessário enviar documentos para verificação fiscal e financeira da empresa e aprovação de contrato.

Clique em "Enviar documentos" no menu suspenso, para visualizar os documentos necessários e pendentes de envio, conforme a figura abaixo.

Enviar documentos

Documentos enviados

Documento	Referente	
Documento Fiscal	Natália Leão	Enviar
Nota Fiscal Eletrônica (NF-e)	Natália Leão	Enviar
Alvará de funcionamento	Natália Leão	Enviar

Clique em "Enviar" no tipo de documento que deseja enviar. Aqui você encontra os tipos de arquivos suportados. Clique no campo para realizar o upload do documento.

### Documento Fiscal

Documentos adicionais para aprovação fiscal, como documento contratual de prestação de serviço emitido pela construtora responsável pela obra no endereço definido.

Use o campo de observações abaixo para especificar o tipo de documento enviado (documento contratual etc) e o endereço da obra.












Adicione um arquivo (jpg, png ou pdf)

Arraste um arquivo para cá.

Você também pode adicionar obsearações sobre o documento no espaço destinado abaixo.

Observações

Formatos ▾

  **B** *I* U         

p

Palavras: 0

 **Salvar**

 Cancelar

Para finalizar o envio, clique em "Salvar".

## **Novas solicitações (pedidos, retiradas e manutenção)**



# Fazendo pedidos pela loja

## O que você precisa fazer:

- 1. **Faça login:** Entre na sua conta na página inicial.
- 2. **Encontre o equipamento:**
  - Use a busca (lupa) no topo.
  - Ou clique em "Equipamentos" no menu.
- 3. **Escolha o kit:**
  - Veja os detalhes.
  - Clique em "Alugar".
- 4. **Selecione (em 1) ou cadastre (em 2) o endereço da obra:**

Informe o local da entrega

Selecione uma obra

Endereço (número do contrato)1

Cadastre uma obra2

### 5. Personalizando o pedido

#### ASPIRADOR ÁGUA E PÓ C/ RODO 75 LITROS

Detalhes do kit  
Item principal:  
Quantidade:  
Itens incluídos (não cobrados):  
Quantidade:  
Itens opcionais relacionados:  
\*\*Itens opcionais devem ser incluídos no carrinho, conforme a necessidade.  
Ítem(s) incluso(s): 1 X ASPIRADOR ÁGUA E PÓ C/ RODO 75 LITROS

Preços			Período de Locação		Valor da locação
Mensal	R\$	150,00	Início	Fim	A partir de 04/11/2024 Assinatura Mensal
			04/11/2024		<b>R\$ 150,00</b>
				Previsão Fim	Alugar Agora
					Adicionar ao Carrinho
			Quantidade(s)		

- Selecione a quantidade e as características do equipamento
- Adicione itens e insumos

- Use a caixa de "Observações" para incluir informações pertinentes para montagem do kit (ex: tipo de plug, acessórios).
- Defina uma previsão de fim

#### 6. Finalizando:

- Clique em "**Alugar agora**" para seguir para o carrinho ou clique em "**Adicionar ao carrinho**" para escolher outros equipamentos ao pedido.
- Clique em "**Fazer pedido**" para ser redirecionado ao resumo do seu pedido. Verifique todas as informações e clique em "**Confirmar pedido**"



**Dúvidas ou sugestões? Entre em contato através de um dos canais abaixo!**

#### Observações:

- As imagens apresentadas neste manual são da nossa loja de demonstração e servem como exemplo. A aparência da sua loja pode ser diferente.
- Cada locadora parceira possui um e-commerce exclusivo dentro da plataforma, com o seguinte formato de link: [mercadorental.com.br/\[nomedaempresalocadora\]](https://mercadorental.com.br/[nomedaempresalocadora]).

## Solicitar retiradas

## Novas solicitações

- Minhas Obras

Nova Obra

Filtrar por local ou nome da obra

Obra com pedidos?  
☐ Não ☐ Sim

Buscar


Nome da obra	Endereço (número do contrato)					
<div><div></div><div>Nome da obra</div></div>	<div><div></div><div>Endereço da obra (nº do contrato)</div></div>	<div><div></div><div>Contrato</div></div>	<div><div></div><div>Locações</div></div>	<div><div></div><div>Ver pedidos</div></div>	<div><div></div><div>+ Retirada</div></div>	<div><div></div><div>Manutenção</div></div>

- \*A retirada está disponível enquanto tiverem equipamentos da obra.
3. Defina quais equipamentos devem ser retirados
  4. Utilize a caixa de observações para incluir arquivos e informações adicionais, se necessário.
  5. Clique em "Solicitar retirada"

Retirar equipamentos

Não sabe o que tem na obra? Clique aqui

Kits




Descrição do pedido

Qtd: 0

Não achou o equipamento? Clique aqui

Observações

Formatos 

Local da obra

Número do contrato:  
Nome da obra:  
Endereço:

Solicitar Retirada

6. Ao clicar no botão "Solicitar retirada", um popup será exibido solicitando as informações necessárias, como a data desejada para agendamento da retirada e o contato responsável pelo processo.

\*Para quando você deseja agendar a retirada dos equipamentos?

17/12/2024



### Informações do contato para efetuar a retirada

Quem procurar na obra

Celular

Salvar

7. Ao clicar no botão "Salvar", você será direcionado para a tela de confirmação do pedido de retirada. Nessa etapa, é possível revisar todos os itens que serão retirados da obra. Se todas as informações estiverem corretas, basta clicar no botão "Solicitar retirada".

## Confirmação de retirada

### Equipamentos solicitados para retirada

1X MISTURADOR DE ARGAMASSA ANVI 300 COM CAPACIDADE DE 300 KG COM 1 CABO ELÉTRICO DE 25M, 2 PLUGS MACHO E 1 PLUG FÊMEA - COM ACESSÓRIOS: 1 X DISPOSITIVO DR 4 POLOS TRIFASICO



### Local da obra

CEP: 01220-000

Rua Bento Freitas, 366, República, São Paulo, SP, 01220-000

Valor estimado do frete: R\$ 0,00

Distância a percorrer: 21 KM

### Resumo

Data solicitada para retirada dos equipamentos

17/12/2024

Quem procurar na obra

Mercado Rental - ((11) 11111-1111)

Voltar

Solicitar Retirada

8. Na tela abaixo, você pode conferir o resumo do seu pedido de retirada. Aqui estão detalhadas todas as informações importantes, como os equipamentos que serão retirados da obra, a data

agendada para a retirada, o valor do frete, entre outros...

## Resumo da sua retirada

24002332

Status: Aberto pelo cliente ?

- [← Voltar para minhas retiradas](#)
- [👍 Confirmar retirada](#)
- [✖ Cancelar retirada](#)
- [✎ Alterar retirada](#)
- [🗨 Abrir um ticket](#)

### Retiradas



1x Misturador de Argamassa ANVI 300 com capacidade de 300 kg com 1 cabo elétrico de 25m, 2 plugs macho e 1 plug fêmea

### Resumo

Número do contrato	20241210341
Data agendada para retirada	17/12/2024
Quem procurar na obra	Mercado Rental
Valor do frete	R\$ 0,00

- \*Seguindo os passos você poderá abrir um pedido de retirada.

Novas solicitações (pedidos, retiradas e manutenção)

# Manutenção de equipamentos

# Ajuda e suporte

## Precisa de ajuda? Abra um ticket!

Nosso sistema de **tickets** é a forma mais eficiente e rápida de entrar em contato conosco para solucionar qualquer dúvida ou problema que você possa ter. Através dos tickets, você pode:

- **Comunicar-se diretamente com nossa equipe de suporte:** Descreva seu problema com detalhes e receba uma resposta personalizada o mais rápido possível.
- **Organizar suas dúvidas:** Mantenha um histórico completo de todas as suas interações com o suporte, evitando duplicidade de informações e agilizando o processo de resolução.



# Tickets

## Sistema de Tickets

A funcionalidade de Tickets no Mercado Rental permite que você entre em contato com o suporte da loja de forma rápida e organizada. Confira abaixo como utilizá-la:

### 1. Acesso ao sistema de Tickets

Após fazer login na loja, o ícone de suporte para abrir Tickets estará disponível no canto inferior direito da tela.

### 2. Como criar um novo Ticket

- Clique no ícone de suporte e selecione o assunto que melhor se encaixa na sua dúvida.
- Insira um título e escreva sua mensagem detalhada.
- Clique no botão **Enviar** para submeter o ticket.

### 3. Recebendo respostas

Assim que o ticket for respondido por um funcionário da loja, você receberá um e-mail com uma notificação. Esse e-mail incluirá um link que redireciona diretamente para o ticket específico na página **Meus Tickets**.

### 4. Consultando seus Tickets

- Para visualizar outros tickets, acesse o menu lateral direito e clique em **Meus Tickets**.
- Na página **Meus Tickets**, você verá uma lista de todos os tickets em andamento. Clique no botão **Ver Ticket** para acessar detalhes de um ticket específico.  
(Adicione aqui uma imagem mostrando a página "Meus Tickets").

### 5. Detalhes de um Ticket

Na página de um ticket específico, você encontrará as seguintes informações:

- **Título do Ticket:** Para fácil identificação.
- **Última mensagem:** Exibindo a data, hora e o e-mail do funcionário que respondeu.
- **Status do Ticket:** Indicado no canto superior direito, podendo ser **Aberto** ou **Encerrado**.

(Adicione aqui uma imagem com o layout da página de um ticket).

### 6. Enviando novas mensagens

- No campo **Nova mensagem**, você pode inserir mais informações sobre o mesmo assunto. Também é possível fazer upload de imagens para ajudar na resolução.
- O histórico de mensagens anteriores ficará listado ao final da página, para facilitar o acompanhamento da conversa.

### 7. Reabrindo um Ticket Encerrado

Caso um ticket esteja com status **Encerrado**, ele poderá ser reaberto. Ao tentar enviar uma nova mensagem, o botão **Reabrir Ticket** será exibido no lugar do botão **Enviar**.



# Ajuda com um assunto específico?

Como solicitar suporte para um pedido ou retirada:

1. Acesse a aba "Meus Pedidos" ou "Minhas Retiradas".
2. Localize o pedido ou a retirada para o qual você precisa de ajuda.
3. Clique em "Ver Detalhes" para acessar a página com as informações completas.
4. Clique em "Abrir um Ticket".
5. Preencha o formulário com as informações solicitadas, descrevendo detalhadamente sua dúvida ou problema.
6. Anexe arquivos, se necessário, como fotos, comprovantes ou documentos.
7. Clique em "Enviar".

## Novo Ticket

Título

Referente ao pedido de retirada número 24002116

Mensagem

Formatos ▾



Adicione um arquivo (jpg, png ou pdf), se necessário

Arraste um arquivo para cá.

Enviar

Voltar