

## TERMO DE SERVIÇO – BFF

Este **Termo de Serviço** descreve os termos e condições aplicáveis ao uso do serviço **B2W Fulfillment** (“**BFF**”) oferecido, em conjunto, B2W – Companhia Digital e Direct Express Logística Integrada S.A.(“**Contratada**”).

Este Termo de Serviço está vinculado ao Termo Geral Mediante a aceitação do respectivo Termo Geral e contratação do serviço BFF, o Parceiro aceita as políticas e regras aqui descritas.

**A ACEITAÇÃO DO TERMO GERAL E DESTE TERMO DE SERVIÇO É ABSOLUTAMENTE INDISPENSÁVEL À UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

### **1. OBJETO**

1.1. O presente **Termo de Serviço** tem por objeto a prestação dos serviços pela **Contratada**, sem exclusividade, dos **Serviços de Fulfillment**, sendo certo que um ou mais dos serviços listados abaixo poderão ser prestados pela **Contratada** ao **Parceiro** no âmbito deste **Termo de Serviço**:

(a) Serviços de transporte, entrega ao cliente final e coleta de Mercadorias do **Parceiro**, de acordo com as condições específicas do **B2W Entrega** (“**Serviço de Transporte**”);

(b) Serviços de logística de estoque, assim compreendidos como a armazenagem, aviamento, embalagem e manuseio das Mercadorias do **Parceiro**, incluindo todos os processos operacionais, tais como recebimento, separação, manuseio, embalagem, faturamento e expedição, os quais serão prestados pela **Contratada** (“**Serviços de Armazenagem**”).

### **2. CADASTRO**

2.1. O acesso ao **BFF** será realizado através do Portal Parceiro.

2.2. O **Parceiro** será responsável por todas as interações realizadas na Plataforma **BFF** através de seu login e senha.

### **3. PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO**

3.1. As tarifas para a prestação dos **Serviços de Fulfillment** estarão disponíveis na tabela de tarifas vigente e os serviços serão faturados mensalmente (“**Período de Apuração**”), conforme o relatório de utilização de serviços disponibilizado no **Portal Parceiro** (“**Relatório de Consumo**”).

3.1.1. O Relatório de Consumo será disponibilizado no mês subsequente à prestação de serviço, e indicará os valores devidos pelo **Parceiro** relativos ao Período de Apuração, cujo vencimento dar-se-á na data prevista para o próximo repasse do Marketplace do **Parceiro**.

3.1.2. Os valores devidos serão descontados do repasse do Marketplace do **Parceiro**. Não sendo possível a realização do desconto, aplicar-se-á o disposto na cláusula 5.13 do **Termo Geral**.

3.1.3. Os serviços de transporte transacionados pelo **B2W Entrega** seguirão as regras estabelecidas em documento específico.

3.1.4. As tarifas referidas no caput serão reajustadas anualmente pela variação do IPCA - IBGE.

3.2. Caso a cobrança pelos serviços deva, por força da legislação vigente, ocorrer através de Nota Fiscal de Serviços, os valores referentes ao Imposto Municipal – ISS (Imposto sobre Serviços) serão acrescidos e destacados no corpo da referida Nota Fiscal.

3.3. Caso o **Parceiro** esteja estabelecido em Estado distinto aos quais estão localizadas as Unidades Armazenadoras da **Contratada**, este deverá ressarcir quaisquer diferenças de valores eventualmente suportados pela **Contratada** pela incidência do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços – ICMS, nos termos da cláusula 3.1.2 acima.

3.4. Se durante a vigência deste **Termo de Serviço** forem criados novos tributos incidentes sobre o objeto deste instrumento ou majoradas suas alíquotas, ou ainda, for adotado um regime tributário diverso do que vem sendo praticado, os preços previstos na tabela de tarifas vigente poderão ser revistos pela **Contratada** a fim de restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro entre as partes.

3.5. Não estão incluídas no escopo e preço deste Contrato as providências e custos relativos à coleta e ao descarregamento das Mercadorias nas Unidades Armazenadoras.

#### **4. UTILIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DO SERVIÇO**

4.1. A retirada das Mercadorias nas Unidades Armazenadoras, para fins diversos ao atendimento ao cliente final, somente será permitida pela **Contratada** após a autorização formal do **Parceiro**,

4.1.1. A autorização de que trata o caput será fornecida eletronicamente à **Contratada**, devendo o **Parceiro** informar:

(i) A descrição das Mercadorias a serem liberadas para entrega à transportadora, com as condições de quantidade e qualidade, incluindo, mas não se limitando, a número da nota fiscal de armazenagem e lote; e

(ii) Os dados da Transportadora autorizada à retirada das Mercadorias.

4.2 Quando solicitado e previamente agendado com a **Contratada**, o **Parceiro** poderá ter livre acesso às Unidades Armazenadoras para verificação das condições de custódia, guarda e conservação da quantidade e qualidade das Mercadorias, bem como exame de quaisquer documentos pertinentes à armazenagem.

4.2.1. A **Contratada** deverá indicar um representante para acompanhar o **Parceiro** nas fiscalizações e vistorias das Mercadorias armazenadas sob sua responsabilidade, possibilitando todas as condições para a segura e eficiente prática desse procedimento.

4.2.2. As retiradas de amostras de Mercadorias só poderão ser efetuadas pelo **Parceiro** ou por terceiros formalmente por ele autorizados.

4.2.3. O uso do Equipamento de Proteção Individual (“EPI”) nas dependências da **Contratada** é obrigatório, e a não observância desta regra pelos representantes do **Parceiro** ou de Terceiros por ele contratados não implicará quaisquer responsabilidades à **Contratada**, ficando a mesma desde já indene de quaisquer obrigações em casos de eventuais acidentes.

4.3. Para comprovação do armazenamento das Mercadorias, a **Contratada** disponibilizará ao **Parceiro**, através de meio eletrônico, o relatório representativo do depósito.

4.4. Na qualidade de fiel depositária, a **Contratada** deverá preencher todos os requisitos estabelecidos pela legislação vigente, operando sobre o regime de armazém geral.

4.5. O presente instrumento estará rescindido de pleno direito, sem necessidade de aviso prévio, caso o **Parceiro** não disponibilize uma quantidade mínima razoável de Mercadorias para armazenagem pelo prazo superior a 60 (sessenta) dias.

## 5. RESPONSABILIDADES

5.1. A **Contratada** deverá:

(i) Receber as Mercadorias nas Unidades Armazenadoras, identificando-as de acordo com o número de volumes recebidos e a descrição do produto constante da nota fiscal de armazenagem;

(ii) Verificar, no recebimento, que as Mercadorias estejam em perfeitas condições e recusar aquelas que apresentarem anormalidades que venham a comprometer a sua guarda e conservação;

(iii) Recusar, no ato de recebimento das Mercadorias, aquelas que não estejam acompanhadas de documentos fiscais, sanitários e outros exigidos pelas autoridades;

(iv) Responsabilizar-se, na medida de sua culpabilidade, pela quantidade e qualidade das Mercadorias durante o armazenamento nas Unidades Armazenadoras;

(v) Contratar seguro contra todos os riscos envolvidos na prestação dos Serviços de Armazenagem, na forma prevista na Cláusula Sexta abaixo e, em caso de sinistro, adotar, em juntamente com a seguradora, todas as providências necessárias à quantificação das perdas, buscando salvaguardar as Mercadorias remanescentes.

#### 5.2. O **Parceiro** deverá:

(i) Observar integralmente as regras estabelecidas no Anexo "Procedimentos Operacionais", durante a execução do presente instrumento;

(ii) Fornecer as informações necessárias ao planejamento e desenvolvimento das atividades de armazenagem e/ou quando os Serviços de Armazenagem vierem a ocorrer de forma diversa dos padrões habituais acordados;

(iii) Entregar as Mercadorias a serem armazenadas pela **Contratada** nos endereços das Unidades Armazenadoras especificadas no Anexo "Procedimentos Operacionais", ou outro que venha a ser definido pela **Contratada**;

(iv) Fornecer os dados da Transportadora autorizada pelo **Parceiro** a realizar a retirada das Mercadorias nas Unidades Armazenadoras, nos termos da cláusula 4.1 acima, através de envio por meio eletrônico das informações necessárias, permitindo a adoção das providências necessárias para a pronta liberação das Mercadorias pela **Contratada**;

(v) Retirar as Mercadorias das Unidades Armazenadoras da **Contratada**, em até 30 (trinta) dias, em caso de rescisão do presente **Termo de Serviço**, ou ainda, nos casos de produto com data de vencimento próximo e/ou vencido, ou quando não houver venda do produto armazenado pelo período superior a 60 (sessenta) dias;

#### 5.3. O **Parceiro** concorda que a responsabilidade da **Contratada** quanto aos Serviços de Armazenagem, especialmente com relação à quantidade, qualidade e especificações das Mercadorias,

restringe-se ao período em que estas estejam armazenadas nas Unidades Armazenadoras, nos termos da cláusula 7.2 deste **Termo de Serviço**.

## 6. SEGURO

6.1. A **Contratada** se obriga a contratar e manter em vigor, em companhia seguradora de idoneidade reconhecida, seguro de responsabilidade civil em garantia das perdas e danos sobrevividos às Mercadorias na execução dos Serviços de Armazenagem, decorrentes de sinistros, avarias, acidentes e extravios, respeitadas as condições previstas nas Cláusulas 5.2.2 e Sétima deste **Termo de Serviço** (“**Seguro**”).

6.2. Ficará a critério do **Parceiro**, a contratação, às suas expensas, de seguro próprio para o ressarcimento total ou parcial das perdas e danos que advenham da prestação dos Serviços de Armazenagem e não estejam cobertos pelo Seguro previsto na Cláusula 6.1 acima.

6.2.1. Caso opte por contratar o seguro adicional na forma prevista no caput, o **Parceiro**, desde já, declara que, na contratação do seguro, exigirá que a Seguradora renuncie a qualquer direito de regresso que porventura poderia possuir em face da **Contratada**, após o pagamento da indenização, na ocorrência de qualquer sinistro coberto pelo seguro contratado.

6.2.2. Sendo contratado seguro adicional pelo **Parceiro**, esta deverá informar à **Contratada** todos os dados a ele relativos, tais como a identificação da seguradora, número da apólice do seguro e de sua averbação (quando for o caso).

## 7. SANÇÕES

7.1. A **Contratada** deverá arcar com todos os ônus decorrentes das perdas e danos sofridos pelas Mercadorias na execução dos Serviços de Armazenagem, incluindo, mas não se limitando, a extravios, furtos, roubos, danos e acidentes, e desde que não ultrapassem os limites da cobertura estipulados na Apólice de Seguro.

7.2. Excluem-se das responsabilidades da **Contratada**, ficando esta isenta da obrigação de ressarcir as perdas e danos das Mercadorias, quando estes, comprovadamente, resultarem de:

(i) Erro ou negligência do **Parceiro**;

(ii) Fato ocorrido fora do período em que as Mercadorias estiveram armazenadas nas Unidades Armazenadoras;

(iii) Vício intrínseco da Mercadoria armazenada ou decorrente de causas inerentes à sua natureza;

(iv) Manuseio, embarque ou descarga das Mercadorias, quando tais atividades couberem ao **Parceiro** ou a outra Transportadora, no momento do abastecimento nas Unidades Armazenadoras e, ainda, no retorno de Mercadoria ao **Parceiro**; e

(v) Caso fortuito e força maior comprovados, consoante disposto no art. 393 §Ú do Código Civil, desde que seja dada ciência do fato ao **Parceiro** em até 24 (vinte e quatro) horas do dia subsequente ao da ocorrência.

7.3. Em todos os casos, as indenizações somente serão devidas quanto às Mercadorias cuja armazenagem tenha sido devidamente comprovada através da emissão do respectivo documento de depósito, devidamente assinado pelos conferentes autorizados pela **Contratada**, conforme Cláusula 4.3 acima.

## ANEXO – PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

### 1.1. Agendamento de Recebimento



O depositante deverá entrar no sistema de agendamento para reservar as datas e quantidade de mercadorias, segundo disponibilidade na grade de agendamento da Contratada.

O agendamento consiste em um pedido de compra enviado pelo depositante, e na nota fiscal de remessa para armazém geral enviado pelo fornecedor ou pelo próprio depositante.

Para garantir o máximo aproveitamento da capacidade de recebimento, é imprescindível que os agendamentos realizados sejam respeitados. O não comparecimento do caminhão/carga no dia, hora e local agendados, será considerado “*no show*”.

A Contratada se reserva o direito de não receber mercadorias entregues fora do horário agendado, cabendo ao depositante reagendar o recebimento, conforme o caso.

reagendar

**Toda mercadoria deverá ser entregue no armazém da Contratada. Entrega sem agendamento não será recebida pelo armazém geral.**

### 1.2. Conferência de Nota Fiscal



No momento do agendamento, as informações do pedido de compra e da nota fiscal de remessa para armazém geral serão conferidas.

O agendamento da mercadoria será liberado somente nos casos em que as informações dos documentos citados estejam corretas e equivalentes.

Na chegada do veículo com a mercadoria do depositante, será realizada uma checagem de nota fiscal. Esta checagem será realizada confrontando o documento físico que acompanha a entrega e a nota fiscal enviada pelo depositante cadastrada em nosso sistema. Serão checados somente a descrição dos itens e as suas quantidades. Se houver divergência de item ou quantidade, o depositante será informado.

### 1.3. Recebimento de Itens



Após a liberação do veículo para recebimento, este será encaminhado para a doca determinada para que se inicie o recebimento físico da mercadoria. Nesta etapa, será conferida se a quantidade de volumes informada em nota fiscal corresponde à quantidade entregue. Além disso, os itens serão inspecionados visualmente para detectar eventuais avarias ou divergências.

Caso sejam identificadas avarias, a quantidade avariada será encaminhada para um local específico e o depositante será devidamente informado, e terá o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para tratar o ocorrido. Após a tratativa, os itens serão armazenados ou devolvidos ao fornecedor ou ao próprio depositante.

Toda divergência e/ou avaria será reportada ao depositante, com as respectivas evidências. No momento do recebimento dos itens, serão conferidas, dentre outras, as seguintes informações:

- **Divergências entre a quantidade de produtos constantes na nota fiscal e os produtos físicos recebidos**

Quantidade física superior à descrita na NF: O motorista deverá assinar um formulário de ciência de excesso de produtos, e os produtos excedentes serão devolvidos. Caso a conferência ocorra após a saída do motorista da DOCA, a sobra será segregada na área sublocada, e o caso será informado ao depositante para que seja devidamente tratado. Nesse caso, o depositante terá que enviar uma nota fiscal de remessa para armazém para sanar os itens e as peças com sobra.

Quantidade física inferior à descrita na NF: Toda a mercadoria será recusada.

- **KIT**

Produto composto por 02 (dois) ou mais volumes devem ter identificações (EAN) diferentes para cada volume. Se na conferência for identificado que 01 (hum) ou mais volumes estão faltando na composição do KIT, todos os volumes serão devolvidos.

- **Caixa do produto avariada**

O produto retornará ao fornecedor. O motorista deverá assinar um formulário de ciência da avaria.

- **Produto diferente (edição, tamanho, cor) e mesmo código de barras**

O produto retornará ao fornecedor. O motorista deverá assinar um formulário de ciência da divergência.



- **Produto fora do padrão ou fora das especificações**

A carga será devolvida. O motorista deverá assinar um formulário de ciência da divergência de número de lote.

- **Embalagem**

Todos os produtos deverão ser entregues embalados, sem partes expostas, para que o produto mantenha-se conservado durante o período de permanência no estoque.

- **Produtos sem proteção plástica**

A carga será devolvida. O motorista deverá assinar um formulário de ciência da falta de proteção das mercadorias. O armazém geral não se responsabilizará, em hipótese alguma, por produtos que eventualmente tenham sido recebidos na doca e/ou armazém sem a devida proteção.

- **Data de validade**

Para produtos perecíveis, a data de validade será obrigatoriamente registrada no sistema no ato de recebimento. O armazém geral irá recusar qualquer mercadoria com prazo de validade menor que 90 (noventa) dias, e não receberá, em hipótese alguma, produtos com data de validade vencida.

#### 1.4. Armazenagem



No recebimento, será checado se o item está classificado como *cross-docking* ou se é um item de armazenagem comum. Caso esteja classificado como *cross-docking*, será armazenado em locação temporária até o momento da expedição, caso contrário, o produto será armazenado nas posições destinadas ao depositante. O armazém geral definirá, a seu exclusivo critério, o tipo de estrutura a ser utilizada, a forma e o local onde a mercadoria será armazenada.

Somente após a finalização do processo de armazenagem, os produtos serão liberados para revenda no site.

#### 1.5. Picking (Separação)



O depositante informará a existência de um pedido a ser atendido e os sistemas irão realizar a troca dos dados para solicitar a separação. Com isso, será gerada uma ordem de coleta.

Se no momento da separação o operador encontrar alguma divergência, informará o Controle de Estoque que irá verificar o caso. Se o produto não constar em estoque, o pedido será cancelado e o cliente informado.

O operador poderá encontrar, dentre outras, as seguintes divergências durante a coleta:

- **Identificação de avarias**

Os operadores são instruídos a reportar avarias de embalagem e produtos ao time de Controle de Estoque, que fará a tratativa da avaria.

- **Cancelamento de pedido pela CONTRATADA**

Quando não houver êxito na identificação do produto no estoque, ou o produto não estiver em perfeitas condições de venda, o pedido será automaticamente cancelado. O armazém geral compromete-se a informar ao depositante sobre o cancelamento do pedido, para que o caso possa ser tratado junto ao cliente com brevidade.

- **Cancelamento de pedido pelo CLIENTE FINAL**

Caso haja solicitação de cancelamento da compra pelo Cliente Final, o Depositante deverá aguardar a autorização da Contratada para concluir o procedimento de cancelamento.

O cancelamento só poderá ser concluído caso a Contratada não tenha iniciado o processo de separação do pedido. Caso o processo de separação de pedido já tenha sido iniciado, o cancelamento só poderá ser concluído após o retorno do pedido ao estoque.

- **Cancelamento de entrega pelo DEPOSITANTE**

O Depositante poderá cancelar a qualquer momento a entrega das mercadorias desde que a mercadoria não tenha sido recebida nas Unidades Armazenadoras da Contratada. Após o recebimento das mercadorias, caso necessário, o Depositante deverá solicitar a devolução, nos termos da cláusula 4.1.

## **1.6. Packing (Embalagem)**



Após a separação do pedido, será iniciado o processo de embalagem.

Nesse caso, o produto será embalado, a nota fiscal de venda impressa, e fixada ao produto, que será encaminhado para a expedição.

### 1.7. Expedição



Com a nota fiscal impressa e a grade de expedição, realizar-se-á o agrupamento dos pedidos, respeitando a melhor utilização dos volumes para que a embalagem seja devidamente preservada.

### 1.8. Movimentação de Estoque

O Controle de Estoque realizará o inventário em 100% (cem por cento) dos produtos 01 (uma) vez ao ano, para que possa ser verificado se a quantidade de itens, quantidade de peças e locação sistêmica estão de acordo com o físico. Isto ocorrerá de forma rotativa, onde diariamente algumas ruas do estoque ficarão indisponíveis para qualquer tipo de movimentação ou coleta.

Quando identificado algum problema nos produtos em estoque, estes produtos ficarão indisponíveis para que seja realizada a tratativa dos mesmos, evitando venda e entrega de produtos já identificados como não conformes.

O ganho e perda dos itens só poderão ser realizados baseados em notas fiscais recebidas.

### 1.9. Tabela de Tarifas

R\$ 4,30 por entrega manuseada pelo armazém geral (NFe aprovada)

### 1.10. Unidades Armazenadoras

- ITAPEVI (SP):  
Estrada dos Alpes, 555 – Itaqui – Itapevi/SP – CEP: 06696-150