

TERMO DE SERVIÇO – B2W CLICK&COLLECT

Este Termo de Serviço descreve os termos e condições aplicáveis ao uso dos serviços oferecidos pela B2W – Companhia Digital e/ou suas Afiliadas para a habilitação do Parceiro como um ponto oficial de retirada na Plataforma Click&Collect.

Este Termo de Serviço está vinculado ao Termo Geral. Mediante a aceitação do respectivo Termo Geral e contratação do serviço Click&Collect, 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 implementação dos serviços de Click&Collect (“Serviços de Entrega”) em pontos comerciais habilitados pelo Parceiro (“Loja”) para retirada dos produtos comercializados nos Websites B2W (“Produtos”) pelos consumidores finais (“Clientes”).

1.2. A B2W irá oferecer um sistema de controle dos Produtos Click&Collect (“Portal PEGUE”) aos funcionários da Loja do Parceiro.

1.3. Através do Portal PEGUE o Parceiro deverá controlar e obter as informações necessárias sobre os Produtos a serem entregues, armazenagem, retirada pelos Clientes, divergências, e devolução, além de outras informações necessárias para a prestação de serviços.

2. Do Recebimento dos Produtos

2.1. A B2W efetuará a entrega dos Produtos na Loja do Parceiro, devidamente embalados e identificados, conforme tamanho e dimensões máximas definidas pela B2W.

2.2. O Parceiro deverá acompanhar e controlar as entregas por meio do Portal PEGUE.

2.3. O Parceiro deverá efetuar a conferência dos Produtos no momento do recebimento e assinar o protocolo eletrônico que atestará o correto recebimento dos Produtos (“Recebimento”).

2.4. Os registros digitais de Recebimento poderão ser visualizados pelo Parceiro no Portal PEGUE em até 72 (setenta e duas) horas após sua ocorrência.

2.5. O Parceiro deverá se recusar a receber os Produtos entregues pelo Transportador que estejam com embalagem avariada ou aberta, solicitando baixa de recusa em sistema e não assinando o protocolo digital de Recebimento.

3. Da Armazenagem e Guarda dos Produtos

3.1. Uma vez entregue e recebido os Produtos na Loja, o Parceiro irá se responsabilizar pela sua guarda e segurança, mantendo-os segregados em local próprio, preferencialmente monitorado por câmera de vigilância.

3.2. Durante a guarda o Parceiro deverá comunicar à B2W sobre qualquer evento que resulte a perda dos Produtos (“Perda”), devendo se responsabilizar por restituir 100% (cem por cento) dos Produtos extraviados ou danificados, sendo considerado para este fim o valor constante da Nota Fiscal do Produto.

3.3. A B2W contabilizará o valor da Perda e emitirá ao Parceiro um boleto para pagamento em 30 (trinta) dias. Caso o Parceiro não efetue o pagamento do boleto na data aprazada, tais valores poderão ser descontados do repasse que o Parceiro tem a receber no B2W Marketplace.

4. Retirada dos Produtos pelos Consumidores Finais

4.1. A retirada de Produtos pelos Clientes (“Retirada”) será efetuada mediante a apresentação de documento de identidade oficial com foto, devendo o Parceiro conferir os dados do Cliente e do produto informados, bem como registrar a Retirada no Portal PEGUE.

4.2. Em caso de discrepância entre os documentos apresentados pelo Cliente e os dados informados no Portal PEGUE, o Parceiro deverá se recusar a permitir a Retirada e notificar imediatamente tal ocorrência à B2W, via e-mail indicado no Portal PEGUE.

4.3. Caso o Produto entregue permaneça armazenado pelo Parceiro por um prazo superior a 5 (cinco) dias sem que ocorra a Retirada pelo Cliente, a B2W fará a coleta do Produto (“Devolução”), devendo o Parceiro manter o Produto armazenado até que ocorra a Devolução.

5. Obrigações Adicionais das Partes

5.1. São obrigações da B2W, além daquelas já previstas neste Termo de Serviço, no Termo Geral e na legislação aplicável:

- a) oferecer um canal de suporte técnico para auxiliar o Parceiro na utilização do Portal PEGUE;

- b) oferecer treinamento aos funcionários da Loja do Parceiro para a operação e utilização do Portal PEGUE;
- c) oferecer ao Parceiro a assinatura de protocolo eletrônico que garanta o registro de Recebimento e Retirada;
- d) disponibilizar no Portal PEGUE os Produtos recebidos pelo Parceiro com acesso identificado para os seus colaboradores e funcionários;
- e) se responsabilizar pela perda dos Produtos em caso de roubo da Loja, quando, nessa circunstância, além dos produtos do Parceiro sejam roubados também os Produtos dos Clientes da B2W, exceto nos casos decorrentes de culpa, dolo ou fraude de seus empregados, agentes, prepostos, e terceiros contratados ou subcontratados do Parceiro.

5.2. São obrigações do Parceiro, além daquelas já previstas neste Termo de Serviço, no Termo Geral e na legislação aplicável:

- a) se responsabilizar pelos cadastros dos usuários no Portal PEGUE;
- b) operar e manter atualizado o status dos Produtos no Portal PEGUE registrando o Recebimento, a Retirada e possíveis ocorrências previstas em sistema;
- c) observar e atender aos procedimentos de atendimento ao Cliente, conforme material de treinamento oferecido pela B2W por meio de ferramentas *E-Learning*;
- d) somente delegar o atendimento ao Cliente à colaboradores da respectiva Loja;
- e) manter a guarda dos comprovantes de Retirada dos Produtos pelos Clientes durante o período de 90 (noventa) dias;
- f) separar para Devolução, conforme calendário de coleta da transportadora a ser fornecido no Portal PEGUE, os Produtos cujo prazo para Retirada tenha ultrapassado 2 (dois) dias de atraso;
- g) responsabilizar-se pela Perda dos Produtos, ressalvada a hipótese prevista no item “e” da cláusula 5.1.
- h) dispor dos ativos, equipamentos técnicos e operacionais necessários para realizar os Serviços de Entrega;

- i) arcar com todas e quaisquer despesas, custos, taxas, impostos e contribuições relativas à manutenção dos ativos/equipamentos acima mencionados e à realização do Serviço de Entrega;
- j) dispor dos equipamentos técnicos e operacionais necessários para acessar a Portal PEGUE tais como aparelho de telefone celular de modelo que seja compatível com o Portal PEGUE, conexão à internet móvel, pacote de dados, entre outros;
- k) cumprir com todas as obrigações exigidas por lei relativas à prestação dos Serviços de Entrega;
- l) possuir todas as autorizações e licenças necessárias à prestação dos Serviços de Entrega, nos termos da legislação aplicável;
- m) se responsabilizar integralmente por demandas judiciais propostas por Clientes decorrentes de falhas na prestação dos Serviços de Entrega.

6. Vigência e Rescisão

6.1. Qualquer das Partes poderá rescindir o presente instrumento, a qualquer tempo e sem ônus, mediante envio de notificação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

6.2. Sem prejuízo de outras disposições específicas, previstas no Termo Geral ou na legislação específica, o presente Termo de Serviço poderá ser rescindido, a qualquer tempo, por quaisquer das Partes, sem necessidade de aviso prévio e com efeito imediato, em caso de:

- a) o Parceiro não atingir o volume mínimo de 50 (cinquenta) pedidos por mês durante o período de 90 (noventa) dias;
- b) não atualização do status dos Produtos pelo Parceiro no Portal PEGUE;
- c) perda de Produtos que ocorrerem na Loja, causados por culpa, dolo ou fraude de qualquer de seus empregados, agentes, prepostos, e terceiros contratados ou subcontratados do Parceiro;
- d) o não pagamento pelo Parceiro dos boletos emitidos na forma da cláusula 3.3;
- e) ocorrência de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovado.

6.3. Em caso do término de vigência ou rescisão do presente instrumento por qualquer motivo, o Parceiro deverá disponibilizar os Produtos que não foram Retirados para Devolução à B2W, na forma e em local definido de comum acordo entre as Partes.