

DOCUMENTO INSTITUCIONAL

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DO E-COMMERCE B2B

Compra, entrega, retirada, transporte, garantias, troca, devolução, armazenamento e cancelamento.

Este documento consolida as condições comerciais e operacionais aplicáveis às compras realizadas no e-commerce B2B da Schipper.

ESCOPO DO DOCUMENTO

Condições aplicáveis à contratação, pagamento, entrega, retirada, transporte, garantias e atendimento pós-venda.

VERSÃO 1.5 | VIGÊNCIA: 17 DE JULHO DE 2026

SCHIPPER BRASIL · Documento de uso institucional e comercial

1. Aplicação e natureza da operação

Estes Termos e Condições Gerais regulam as compras realizadas no e-commerce B2B da Schipper por pessoas jurídicas, empresários e profissionais que adquirem produtos para utilização em atividades comerciais, operacionais, produtivas ou de prestação de serviços.

As operações serão regidas pelo Código Civil, pelas condições apresentadas no e-commerce, pelo pedido, pela nota fiscal, por eventuais propostas comerciais e por este documento. Ao concluir a compra, o usuário declara possuir autorização para contratar em nome da empresa compradora.

2. Conferência antes da compra

Antes de concluir o pedido, o cliente deverá conferir a descrição, referência, quantidade, dimensões, capacidade, acabamento, voltagem, compatibilidades, prazo, modalidade de entrega ou retirada e demais características dos produtos.

As imagens possuem caráter ilustrativo e podem apresentar pequenas variações de cor, brilho, textura ou proporção em razão da iluminação, da tela utilizada, do lote de fabricação ou das características naturais dos materiais.

3. Confirmação e disponibilidade do pedido

A conclusão do pedido representa uma solicitação de compra, sujeita à aprovação do pagamento, à validação cadastral e fiscal, à disponibilidade de estoque, à confirmação comercial e à viabilidade logística.

Produtos sob encomenda, importados, personalizados, transferidos entre estoques ou adquiridos especialmente para o cliente poderão possuir prazos e condições próprias, informados na oferta, na proposta comercial ou na confirmação do pedido.

4. Entrega realizada pela Schipper

Quando o transporte for realizado pela Schipper ou por transportadora por ela contratada, a responsabilidade pela carga será mantida até a entrega no endereço indicado pelo cliente, observadas as condições contratadas.

O cliente deverá fornecer endereço completo, contato do responsável, horários de recebimento, necessidade de agendamento, restrições de acesso, limitações de veículo, existência de doca e demais informações relevantes.

Salvo contratação expressa, a entrega será feita em local acessível ao veículo, como portaria, recepção, doca ou área externa de descarga. Não estão incluídos movimentação interna, subida por escadas, distribuição entre setores, montagem, instalação, uso de guindaste ou retirada de equipamentos antigos.

A entrega será considerada frustrada quando não puder ser concluída por motivo atribuível ao cliente, incluindo ausência de responsável autorizado, estabelecimento fechado, recusa injustificada, endereço incorreto ou incompleto, restrição de acesso não informada, ausência de agendamento exigido pelo local ou falta de condições adequadas para o recebimento e a descarga.

Nessas situações, o SAC entrará em contato para organizar uma nova tentativa. Cada tentativa adicional de entrega estará sujeita à cobrança de taxa de reentrega, acrescida ao valor do frete originalmente contratado, de acordo com os custos logísticos aplicáveis ao novo deslocamento. A nova entrega será realizada após a confirmação das condições de recebimento e, quando aplicável, do pagamento da cobrança adicional.

5. Conferência no recebimento da entrega

No recebimento, o cliente deverá conferir a quantidade de volumes, as condições externas das embalagens, os lacres e a existência de sinais de violação, umidade, perfuração ou amassamento.

Irregularidades aparentes deverão ser registradas no comprovante de entrega e comunicadas imediatamente ao SAC, acompanhadas de fotografias. A assinatura sem ressalvas poderá ser considerada na análise, sem impedir a apuração de problemas internos não aparentes.

O cliente deverá garantir a presença de pessoa autorizada e a estrutura necessária na data confirmada. Caso sejam necessárias sucessivas tentativas por fatos atribuíveis ao cliente, a taxa de reentrega será aplicada individualmente a cada novo deslocamento.

6. Modalidades de retirada

A retirada somente poderá ocorrer após o envio da comunicação oficial informando que o pedido está separado, faturado e liberado.

- Pedidos com valor inferior a R\$ 500,00 poderão ser retirados na loja Schipper DF.
- Pedidos com valor igual ou superior a R\$ 500,00 e de até R\$ 5.000,00 deverão ser retirados pela doca da loja Schipper.
- Pedidos acima de R\$ 5.000,00 terão a modalidade de entrega ou retirada definida previamente, conforme volume, peso, cubagem, fragilidade e disponibilidade operacional.

7. Identificação para retirada

A retirada poderá ser realizada por representante da empresa, funcionário autorizado, terceiro indicado ou transportadora contratada pelo cliente. Poderão ser solicitados documento de identificação, número do pedido, razão social, CNPJ, autorização de retirada, dados do motorista, placa do veículo e ordem de coleta. Caso a pessoa inicialmente indicada não possa comparecer, a substituição deverá ser comunicada ao consultor comercial responsável com antecedência mínima de 24 horas da data agendada, para atualização da autorização de retirada.

A Schipper poderá suspender a liberação quando não for possível confirmar a identidade ou a autorização do responsável, inclusive quando houver substituição do retirante sem a comunicação prévia estabelecida. A retirada será liberada após a regularização dos dados e a confirmação da nova pessoa autorizada.

8. Prazo para retirada, armazenamento e cancelamento

A retirada deverá ocorrer na data previamente agendada. Caso o pedido não seja retirado dentro do prazo de 10 dias corridos após a data agendada, serão aplicadas as condições de cancelamento, taxa de armazenamento e estorno previstas nestes Termos.

IMPORTANTE: o cliente terá 10 dias corridos após a data agendada para retirar a mercadoria.

O não comparecimento do cliente, de seu representante ou da transportadora contratada não interrompe nem prorroga o prazo de 10 dias corridos.

Caso o pedido não seja retirado dentro desse período, ele será cancelado e os produtos poderão retornar ao estoque. Em razão dos custos de separação, reserva de estoque, armazenamento, movimentação e ocupação do espaço operacional, será aplicada taxa de 10% sobre o valor total da compra.

No cancelamento por falta de retirada, a Schipper solicitará o estorno de 90% do valor efetivamente pago, sempre que possível pelo mesmo meio de pagamento. O prazo para visualização do crédito dependerá da instituição financeira, da administradora do cartão ou do prestador de pagamento.

9. Devolução e regularização da Nota Fiscal

Caso o pedido seja cancelado por falta de retirada, o cliente concorda previamente com a regularização fiscal da operação.

Quando necessário, o cliente deverá realizar a manifestação de "Operação não Realizada", emitir a nota fiscal de devolução ou fornecer a anuência e os documentos exigidos para que a Schipper conclua o cancelamento fiscal e financeiro. A Schipper realizará os procedimentos fiscais que forem de sua responsabilidade, observando a legislação aplicável.

O cliente compromete-se a responder às solicitações e a fornecer os documentos necessários dentro do prazo informado, evitando impedimentos ao processamento do estorno. Eventual manifestação ou documento específico exigido pela legislação deverá ser providenciado pelo cliente no momento da regularização da operação.

10. Condições do pedido no momento da retirada

Os produtos serão disponibilizados embalados, identificados e lacrados. Durante a separação e a expedição, o pedido passará por check-in, conferência, check-out e registro pelas câmeras da área logística.

Não será realizada a abertura das embalagens nem a conferência individual dos produtos junto ao cliente, motorista, representante ou transportadora no momento da retirada.

Antes de sair, o responsável deverá verificar a quantidade externa de volumes, a identificação das caixas, os lacres, a integridade aparente e a existência de amassados, perfurações, umidade ou violação. Qualquer ressalva deverá ser registrada antes da saída da carga.

11. Termo de Retirada e Termo de Transporte

No momento da coleta, o responsável assinará o Termo de Retirada, confirmando sua identificação, a quantidade externa de volumes e as condições aparentes das embalagens.

Após o carregamento, poderá ser assinado o Termo de Responsabilidade pelo Transporte, registrando o tipo e as condições do veículo, a acomodação da carga e a transferência da responsabilidade pelo transporte contratado pelo cliente.

12. Transporte contratado pelo cliente

Quando o transporte for realizado pelo cliente, por seu representante ou por transportadora por ele contratada, a responsabilidade pela carga será transferida após a retirada e a assinatura dos respectivos termos.

Caberá ao cliente assegurar veículo adequado, espaço suficiente, proteção contra chuva e umidade, distribuição correta do peso, amarração, estabilização, manuseio, descarregamento e armazenamento apropriados.

A Schipper não responderá por danos comprovadamente ocorridos após a retirada em razão de veículo inadequado, impactos, quedas, movimentação, empilhamento, umidade, acomodação, descarregamento ou armazenamento incorretos. Essa limitação não abrange erro de separação, vício preexistente, dano anterior à retirada ou falha de embalagem atribuível à Schipper.

13. Veículo inadequado

A Schipper poderá suspender a retirada quando o veículo não possuir espaço suficiente, não oferecer proteção adequada, impedir a estabilização da carga, apresentar sujeira ou umidade ou for incompatível com o peso, volume ou fragilidade dos produtos.

Caso o cliente opte por prosseguir apesar da inadequação registrada, assumirá os riscos decorrentes das condições do veículo, mediante declaração expressa no Termo de Transporte.

14. Conferência após a retirada

O cliente deverá abrir e conferir os produtos assim que chegarem ao destino, verificando referências, quantidades, modelos, dimensões, características, integridade física e correspondência com o pedido e a nota fiscal.

As caixas, etiquetas, lacres, divisórias e materiais de proteção deverão ser preservados até a conclusão de eventual análise pelo SAC.

15. Prazo para comunicação de ocorrências

Divergências, produtos incorretos, falta de itens, quebras, avarias ou outros problemas identificados após a retirada deverão ser comunicados ao SAC em até 48 horas, contadas da retirada. A comunicação rápida permite a preservação dos registros logísticos e uma apuração mais precisa da ocorrência.

O cliente deverá informar o número do pedido e da nota fiscal, descrever a ocorrência e encaminhar, quando solicitado, fotografias ou vídeos das caixas, etiquetas, lacres e produtos. A abertura do protocolo não representa reconhecimento automático de responsabilidade.

Problemas que não pudessem ser identificados por uma conferência comum poderão ser analisados como possíveis vícios ocultos, conforme sua natureza, as evidências e a legislação aplicável.

16. Trocas por erro, divergência, vício ou avaria

A troca, complementação, substituição ou outra solução será analisada quando houver produto diferente do pedido, quantidade inferior à faturada, vício ou defeito preexistente, dano anterior à transferência de responsabilidade ou outra falha comprovadamente atribuível à Schipper.

Conforme o caso, a solução poderá incluir complementação, substituição, envio do item correto, reparo, abatimento proporcional, crédito comercial, cancelamento do item afetado ou restituição do valor correspondente.

17. Logística reversa e custos de devolução

Após a autorização do SAC, a devolução ou troca poderá ser realizada por coleta agendada no endereço original de entrega, postagem autorizada com código fornecido pela Schipper ou envio organizado pelo cliente, conforme orientação prévia da equipe responsável.

Nos casos de envio incorreto, falta de produto ou avaria de transporte comprovadamente atribuível à Schipper, os custos de coleta, devolução e reenvio serão suportados pela Schipper. Nas solicitações por conveniência, preferência, compra incorreta ou mudança de necessidade, o frete de devolução e de eventual novo envio será de responsabilidade do cliente.

A modalidade de logística reversa e a transportadora aplicável serão definidas pelo SAC de acordo com a região, o tipo de produto e a natureza da solicitação. Produtos encaminhados sem comunicação e autorização prévias poderão não ser recebidos.

18. Devolução de produtos

Para que a devolução seja conduzida com segurança e agilidade, a solicitação deverá ser encaminhada previamente ao SAC. Após a análise inicial, a equipe informará as orientações de envio, os documentos necessários e a modalidade de logística reversa aplicável.

Quando autorizados, os produtos deverão ser encaminhados em perfeito estado, sem indícios de uso ou instalação, preferencialmente na embalagem original e com lacres preservados, acompanhados de todos os acessórios, cabos, manuais, brindes, etiquetas e documentos pertinentes. O recebimento será confirmado após conferência física.

19. Desistência, compra incorreta ou mudança de necessidade

Nas operações empresariais B2B, as solicitações de troca ou devolução de produtos sem vício, defeito, avaria ou divergência serão avaliadas individualmente pela Schipper, considerando as condições do item e a viabilidade de retorno ao estoque.

Nos casos de desistência, compra incorreta, excesso de quantidade, alteração de projeto ou mudança de necessidade, a devolução poderá ser autorizada mediante produto sem uso, embalagem e lacres preservados, presença de todos os componentes e regularização fiscal. Nessa hipótese, os custos de frete serão de responsabilidade do cliente e poderá ser aplicada taxa de reestocagem de 10% sobre o valor dos produtos devolvidos.

20. Produtos não elegíveis ou sujeitos a condições específicas

Não serão elegíveis para devolução por conveniência os produtos personalizados, fabricados ou importados sob encomenda, itens adquiridos em promoções, produtos com sinais de uso ou instalação, embalagens violadas, itens incompletos ou solicitações apresentadas após o prazo aplicável.

Essas condições não impedem a análise de erro de separação, divergência em relação às especificações aprovadas, defeito de fabricação, vício preexistente, quantidade incorreta ou dano anterior à entrega ou retirada.

21. Situações não cobertas

Não serão considerados vícios atribuíveis à Schipper os danos decorrentes de transporte contratado pelo cliente, veículo inadequado, impactos, quedas, armazenamento incorreto, uso diferente da finalidade, instalação inadequada, desgaste natural, limpeza incompatível, descumprimento das orientações do fabricante ou reparos realizados por terceiros.

22. Tratamento exclusivo pelo SAC

Todas as solicitações de divergência, avaria, troca, devolução, crédito, restituição, cancelamento, garantia ou assistência deverão ser formalizadas pelos canais oficiais do SAC da Schipper.

A loja, a doca, a equipe de Logística, os motoristas e as transportadoras não estão autorizados a aprovar trocas, devoluções, descontos, créditos, indenizações, ressarcimentos ou cancelamentos.

23. Estornos, restituições e prazos de conferência

Quando houver estorno ou restituição aprovada, o processamento ocorrerá após a regularização fiscal e, quando aplicável, o recebimento e a conferência dos produtos no centro de distribuição. A conferência poderá levar até 30 dias, conforme a quantidade, a natureza do item e a complexidade da análise.

No cartão de crédito, o estorno será solicitado à operadora e será refletido conforme o ciclo de fechamento da fatura. Em pagamentos por Pix ou boleto, o valor será depositado em conta de mesma titularidade em até 10 dias úteis após a conclusão da análise. Nas compras faturadas a prazo, o valor poderá ser abatido do boleto ou convertido em crédito comercial, conforme alinhamento com o cliente.

24. Garantias dos produtos

Os produtos comercializados pela Schipper estão sujeitos às condições de garantia informadas pelo respectivo fabricante, observadas a natureza do item, sua finalidade de uso e as orientações de instalação, operação, limpeza, conservação e armazenamento. Sempre que necessário, o atendimento será iniciado pelo SAC da Schipper, que orientará o cliente sobre os documentos, imagens, vídeos ou avaliações técnicas necessários para a análise.

A garantia destina-se à apuração de vícios ou defeitos de fabricação e não abrange desgaste natural, quebras decorrentes de impacto, quedas, uso inadequado, instalação incorreta, limpeza com produtos incompatíveis, alterações realizadas por terceiros, transporte ou armazenamento inadequados, nem o descumprimento das recomendações do fabricante.

Para solicitar atendimento, o cliente deverá apresentar o número do pedido ou da nota fiscal, o código do produto e as evidências solicitadas. A solução aplicável será definida após a análise do caso e poderá envolver reparo, substituição, reposição, crédito ou outra medida compatível com as condições de garantia do produto.

25. Garantia de borda Bonna

Determinados produtos da marca Bonna contam com garantia de borda, identificada de forma expressa na página do produto, no catálogo ou na documentação comercial. A cobertura não se aplica automaticamente a todos os itens da marca e deverá ser confirmada pela sinalização específica do produto adquirido.

A garantia contempla lascas na borda de até 2,5 cm, decorrentes do uso profissional regular, e será analisada de acordo com as condições definidas pela marca e pela Schipper. Não estão incluídos rachaduras, trincas, quebras completas ou de maior extensão, danos por impacto, quedas, choques, empilhamento inadequado, transporte incorreto, mau uso ou outras ocorrências não relacionadas à resistência da borda.

O atendimento dependerá da apresentação da nota fiscal, identificação do produto e envio de fotografias ou outras evidências solicitadas pelo SAC. Após a análise e aprovação, a solução seguirá a política vigente da Bonna e a disponibilidade do mesmo modelo ou de item equivalente.

26. Formas de pagamento

As formas de pagamento disponíveis serão apresentadas no checkout e poderão variar conforme o cadastro, o valor do pedido, a análise comercial e financeira e as condições vigentes no momento da compra.

- Cartão de crédito: são aceitas as principais bandeiras do mercado, incluindo Visa, Mastercard, Hipercard, Hiper, Diners Club, American Express e Elo. O parcelamento poderá ser realizado em até 6 vezes sem juros para compras a partir de R\$ 500,00, respeitado o valor mínimo de R\$ 250,00 por parcela.
- Pix: o pagamento é realizado por código Cópia e Cola, com confirmação normalmente imediata. O código possui validade de 24 horas e, se não for pago nesse período, o pedido poderá ser cancelado automaticamente.
- Boleto bancário: disponível para clientes elegíveis, conforme histórico comercial e análise da Schipper. Para primeira compra, a liberação deverá ser solicitada a um consultor. O boleto é emitido para pagamento à vista e sua compensação pode levar de 1 a 3 dias úteis.
- Condições comerciais específicas: eventual faturamento a prazo ou outra modalidade dependerá de aprovação prévia e expressa da Schipper, conforme análise cadastral, financeira e de crédito.

O pedido será processado somente após a confirmação ou aprovação do pagamento. A Schipper não solicita dados completos de cartão por telefone, e-mail ou aplicativos de mensagem. As transações realizadas no e-commerce utilizam mecanismos de segurança e criptografia, e as informações completas do cartão não são armazenadas pela Schipper.

27. Documentos fiscais

O pedido será acompanhado pelo respectivo DANFE. A segunda via da Nota Fiscal ou o arquivo XML poderá ser solicitado pelo e-mail faturamento@schipperbrasil.com.br, mediante identificação da empresa e do número do pedido ou da nota fiscal.

28. Canais oficiais para solicitações

Toda solicitação de troca, devolução, garantia ou assistência deverá ser formalizada pelo formulário oficial disponível no site ou pelo e-mail sac@schipperbrasil.com.br.

Para agilizar o atendimento, o cliente deverá informar CNPJ ou CPF, número da nota fiscal, código do produto (SKU), descrição da ocorrência e anexar fotografias ou vídeos que permitam a avaliação inicial.

29. Registros e evidências

Para análise das ocorrências, a Schipper poderá consultar o pedido, a nota fiscal, o comprovante de pagamento, registros de check-in e check-out, imagens das câmeras, Termo de Retirada, Termo de Transporte, comprovantes da transportadora, fotografias, vídeos, comunicações e avaliações técnicas.

30. Declarações finais do cliente

- Possui autorização para contratar em nome da empresa compradora.
- Conferiu as características, quantidades e condições dos produtos antes da compra.
- Teve acesso ao conteúdo integral deste documento antes de concluir o pedido.
- Compreendeu as condições de entrega, retirada, armazenamento, cancelamento, troca, devolução e transporte.

31. Legislação aplicável

Este documento será interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, especialmente com as normas do Código Civil aplicáveis às relações empresariais, à boa-fé, à autonomia contratual, à compra e venda, aos vícios da coisa, ao transporte e à responsabilidade civil.

32. Atualizações

A Schipper poderá atualizar estes Termos por razões legais, fiscais, comerciais ou operacionais. A versão aplicável ao pedido será aquela apresentada e aceita no momento da compra, ressalvadas alterações posteriores acordadas entre as partes.

Documento integrante das condições comerciais do e-commerce B2B da Schipper. Versão 1.5.