

SCHIPPER BRASIL

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DO E-COMMERCE B2B

*Compra, pagamento, entrega, retirada, transporte, garantias, trocas, devoluções,
armazenamento, cancelamento e atendimento pós-venda.*

Vigência: 18 de agosto de 2026

SCHIPPER CONSULTORIA INTERNACIONAL COMÉRCIO IMPORTAÇÃO EXPORTAÇÃO LTDA.

CNPJ: 37.150.224/0001-90

SIA Trecho 03, Lotes 2.030 e 2.040 - SIA - Guará - Brasília/DF - CEP 71.200-033

Termos e Condições Gerais

E-commerce B2B Schipper

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

1. Aplicação e natureza da operação

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

Para fins destes Termos, considera-se Cliente ou Empresa Compradora a pessoa jurídica identificada pelo CNPJ utilizado na operação e Usuário a pessoa física autorizada a acessar a plataforma e praticar atos em nome da Empresa Compradora.

Ao acessar a conta empresarial, realizar pedidos ou concluir uma compra, o Usuário declara possuir poderes, autorização ou vínculo suficiente para representar a Empresa Compradora perante a Schipper, responsabilizando-se pela veracidade das informações fornecidas.

As contratações realizadas por meio da plataforma possuem natureza predominantemente empresarial B2B e serão regidas pelas condições específicas da oferta, pelos documentos integrantes da operação, por estes Termos e pela legislação brasileira aplicável, especialmente pelas normas do Código Civil pertinentes às relações empresariais.

Nenhuma disposição destes Termos deverá ser interpretada como exclusão ou renúncia a direitos ou obrigações decorrentes de normas legais cogentes que, em razão das circunstâncias específicas da contratação, sejam obrigatoriamente aplicáveis à operação.

2. Conferência antes da compra

Antes de concluir o pedido, o Cliente deverá conferir atentamente as informações disponibilizadas, especialmente:

- descrição e referência do produto;
- quantidade;
- dimensões e capacidade;
- material e acabamento;

- cor ou tonalidade;
- voltagem, quando aplicável;
- requisitos de instalação e compatibilidades;
- prazo de disponibilidade;
- modalidade de entrega ou retirada;
- endereço de entrega;
- dados cadastrais e fiscais;
- forma e condições de pagamento.

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

Variações inerentes a processos artesanais, matérias-primas naturais ou técnicas específicas de fabricação não caracterizam, isoladamente, vício ou divergência, desde que preservadas as características essenciais e a funcionalidade do produto informado na oferta.

3. Formação, confirmação e disponibilidade do pedido

A conclusão do checkout representa o envio de uma solicitação de compra à Schipper e gera o respectivo registro eletrônico de recebimento do pedido, não significando, isoladamente, aceitação comercial definitiva da operação.

O pedido estará sujeito às validações necessárias à sua execução, incluindo, conforme aplicável:

- confirmação ou aprovação do pagamento;
- validação cadastral e fiscal;
- análise financeira ou de crédito;
- confirmação da disponibilidade efetiva dos produtos;
- verificação de inconsistências de dados;
- prevenção e análise de indícios de fraude;
- confirmação da possibilidade logística de atendimento;
- verificação de erro material ou manifesto relacionado a produto, quantidade, condição comercial ou preço.

A contratação será considerada confirmada quando a Schipper comunicar expressamente sua aprovação, realizar o faturamento ou praticar outro ato inequívoco de aceitação e processamento da operação.

Caso não seja possível confirmar o pedido por alguma das situações previstas nesta cláusula, a Schipper comunicará o Cliente e, havendo valores efetivamente recebidos, providenciará a correspondente restituição da operação não confirmada, observados os prazos operacionais do meio de pagamento e a regularização fiscal aplicável.

Produtos sob encomenda, importados, personalizados, fabricados ou modificados especialmente, transferidos entre estoques ou adquiridos especificamente para determinado Cliente poderão possuir condições e prazos próprios, previamente informados na oferta, orçamento, proposta comercial ou confirmação do pedido.

4. Entrega realizada pela Schipper

Quando o transporte for realizado diretamente 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 corretamente:

- endereço completo;
- CEP;
- contato do responsável pelo recebimento;
- horários permitidos;
- necessidade de agendamento;
- restrições de acesso;
- limitações de porte ou circulação de veículos;
- existência ou ausência de doca;
- necessidade de cadastro prévio do motorista;
- demais informações relevantes para a conclusão da entrega.

Salvo contratação expressa em sentido diverso, a entrega será realizada em ponto acessível ao veículo utilizado no transporte, como portaria, recepção, doca, almoxarifado com acesso externo ou área apropriada para descarga.

Não estão incluídos no serviço padrão de entrega movimentação interna dos produtos, distribuição entre setores ou andares, subida por escadas, montagem, instalação, uso de guindaste, içamento, remoção de equipamentos existentes ou quaisquer serviços não expressamente contratados.

A entrega poderá ser considerada frustrada quando não puder ser concluída por motivo atribuível ao Cliente, incluindo estabelecimento fechado, ausência de responsável autorizado, recusa injustificada, endereço incorreto ou incompleto, restrição de acesso não informada, falta de agendamento obrigatório ou ausência de condições apropriadas para o recebimento e descarga.

Nessas hipóteses, poderá ser organizada nova tentativa de entrega. Cada novo deslocamento poderá gerar cobrança adicional correspondente aos custos logísticos efetivamente aplicáveis.

5. Conferência no recebimento da entrega

No recebimento, o Cliente deverá conferir:

- quantidade externa de volumes;
- identificação das caixas;
- condições aparentes das embalagens;
- integridade dos lacres;
- sinais de violação;
- umidade;
- perfurações;
- amassamentos;
- outras evidências aparentes de dano no transporte.

Sempre que possível, irregularidades aparentes deverão ser registradas no comprovante da transportadora e comunicadas ao SAC da Schipper imediatamente, acompanhadas de fotografias ou outras evidências disponíveis.

A assinatura do comprovante sem ressalvas poderá ser considerada como elemento de análise das condições aparentes da carga no momento do recebimento, sem constituir, isoladamente, renúncia a eventual direito relacionado a vício, defeito ou irregularidade que razoavelmente não pudesse ter sido identificado naquele momento.

O Cliente deverá garantir a presença de pessoa autorizada e condições adequadas para o recebimento da mercadoria na data confirmada.

6. Modalidades de retirada

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

A aprovação do pagamento ou a emissão do pedido não significa, isoladamente, que a mercadoria já esteja disponível para coleta.

Como regra operacional:

- 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.

A Schipper poderá indicar modalidade diferente quando as características dos produtos ou da carga assim exigirem.

7. Identificação e autorização para retirada

A retirada poderá ser realizada por:

- representante da Empresa Compradora;
- funcionário autorizado;
- terceiro previamente indicado;
- motorista;
- transportadora contratada pelo Cliente.

Poderão ser solicitados documento de identificação, número do pedido, razão social, CNPJ, autorização para retirada, dados do motorista, placa do veículo, ordem de coleta e outras informações necessárias à segurança da operação.

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.

A Schipper poderá suspender temporariamente a liberação quando não for possível confirmar a identidade ou autorização do responsável pela retirada.

A liberação ocorrerá após a regularização das informações necessárias.

8. Prazo para retirada, armazenamento e cancelamento

A retirada deverá ocorrer na data previamente agendada.

O Cliente terá até 3 dias corridos após a data agendada para providenciar a retirada da mercadoria, salvo condição comercial diferente previamente acordada e formalizada pela Schipper.

O não comparecimento do Cliente, de seu representante, motorista ou da transportadora por ele contratada não interrompe nem prorroga automaticamente esse prazo.

Decorrido o período de 3 dias corridos sem retirada ou regularização expressamente acordada com a Schipper, o pedido poderá ser cancelado e os produtos poderão retornar ao estoque.

Em razão dos custos relacionados à separação, reserva de estoque, movimentação, armazenamento, processamento administrativo e ocupação do espaço operacional, poderá ser aplicada taxa operacional de até 10% sobre o valor da compra, considerando a natureza do pedido, os procedimentos já realizados e os custos razoavelmente associados ao cancelamento.

Quando houver cancelamento e pagamento já realizado, a Schipper providenciará a restituição do saldo devido ao Cliente após a dedução da taxa operacional eventualmente aplicável e a conclusão dos procedimentos fiscais necessários.

O prazo de disponibilização do crédito após a solicitação do estorno poderá depender da instituição financeira, administradora do cartão ou prestador do meio de pagamento.

Esta cláusula aplica-se às operações empresariais B2B e não prejudica eventual direito decorrente de norma cogente obrigatoriamente aplicável ao caso concreto.

9. Cancelamento por falta de retirada e regularização fiscal

Caso o pedido seja cancelado por falta de retirada, o Cliente deverá colaborar com os procedimentos necessários à regularização fiscal e financeira da operação.

Quando aplicável, poderá ser solicitado ao Cliente:

- realizar manifestação de “Operação não Realizada”;
- emitir Nota Fiscal de devolução;
- fornecer anuência;
- encaminhar documentação fiscal;
- cumprir outro procedimento exigido pela legislação aplicável.

A Schipper realizará os procedimentos fiscais que forem de sua responsabilidade.

O Cliente compromete-se a responder às solicitações e fornecer a documentação necessária dentro do prazo informado, evitando impedimentos ou atrasos no processamento da restituição.

10. Condições do pedido no momento da retirada

Os produtos deverão ser conferidos antes da liberação da carga.

A conferência deverá abranger:

- identificação dos produtos;
- referências;
- quantidades;
- correspondência com o pedido;
- correspondência com a Nota Fiscal;
- condições aparentes dos produtos;
- condições aparentes das embalagens.

Qualquer divergência ou avaria aparente deverá ser registrada antes da saída da mercadoria.

A carga não deverá ser liberada ao Cliente, motorista, representante ou transportadora sem a conclusão da conferência operacional.

11. Termo de Retirada e Termo de Transporte

No momento da coleta, o responsável poderá assinar Termo de Retirada, confirmando sua identificação, a conclusão da conferência e as condições aparentes dos produtos e embalagens.

Após o carregamento, poderá também ser assinado 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.

Os referidos documentos poderão integrar as evidências da operação para eventual análise posterior.

12. Transporte contratado pelo Cliente

Quando o transporte for realizado pelo próprio Cliente, por seu representante ou por transportadora contratada por ele, a responsabilidade pela conservação da carga durante o transporte será transferida após a retirada, concluída a conferência e assinados, quando aplicáveis, os respectivos termos.

Caberá ao Cliente assegurar:

- veículo compatível com a carga;
- espaço suficiente;
- proteção contra chuva e umidade;
- correta distribuição do peso;
- amarração;
- estabilização;
- manuseio apropriado;
- descarregamento adequado;
- armazenamento compatível com os produtos.

A Schipper não responderá por danos comprovadamente ocorridos após a retirada em decorrência de veículo inadequado, impactos, quedas, falta de amarração, umidade, empilhamento incorreto, acomodação inadequada, movimentação, descarregamento ou armazenamento impróprios.

Essa limitação não abrange erro de separação, vício preexistente, dano anterior à retirada ou falha de embalagem comprovadamente atribuível à Schipper.

13. Veículo inadequado

A Schipper poderá suspender a retirada quando verificar que o veículo:

- não possui espaço suficiente;
- não oferece proteção adequada;
- impede a correta estabilização da carga;
- apresenta sujeira ou umidade incompatíveis com os produtos;
- possui condições que possam comprometer a segurança da mercadoria;
- é incompatível com o peso, volume, cubagem ou fragilidade da carga.

Caso o Cliente opte por prosseguir com o transporte apesar de inadequação expressamente registrada e a Schipper considere possível realizar a liberação sem risco à segurança de pessoas, a situação poderá ser documentada no Termo de Transporte.

Nessa hipótese, o Cliente assumirá os riscos diretamente decorrentes das condições inadequadas expressamente registradas, sem afastar eventual responsabilidade da Schipper por fatos a ela comprovadamente atribuíveis.

14. Ocorrências após a conferência de retirada

Problemas que não puderem razoavelmente ser identificados durante a conferência realizada antes da retirada deverão ser comunicados ao SAC posteriormente, com preservação das evidências disponíveis.

O Cliente deverá preservar, sempre que possível:

- caixas;
- etiquetas;
- lacres;
- divisórias;
- materiais de proteção;
- manuais;
- componentes;
- fotografias e vídeos relacionados à ocorrência.

A preservação desses elementos poderá ser necessária para identificação da origem e das circunstâncias do problema.

15. Prazo para comunicação de ocorrências

Divergências de referência ou quantidade, produtos incorretos, falta de itens, quebras, avarias ou outros problemas identificáveis mediante conferência ordinária deverão ser comunicados ao SAC preferencialmente em até 48 horas após o recebimento ou a retirada.

O prazo de 48 horas possui finalidade operacional e probatória, permitindo preservar embalagens, registros logísticos, informações da transportadora, imagens e demais elementos necessários à correta apuração.

Comunicações realizadas posteriormente poderão exigir elementos adicionais de comprovação e serão analisadas considerando a natureza da ocorrência, o tempo transcorrido e as evidências disponíveis.

O Cliente deverá informar, conforme aplicável:

- número do pedido;
- número da Nota Fiscal;
- código ou referência do produto;

- quantidade envolvida;
- descrição da ocorrência;
- fotografias ou vídeos;
- registros das embalagens, etiquetas ou lacres.

A abertura do protocolo não representa reconhecimento automático de responsabilidade.

O prazo operacional de 48 horas não afasta prazos legais obrigatórios eventualmente aplicáveis, especialmente em relação a vícios ou defeitos que não pudessem razoavelmente ser identificados mediante conferência comum no momento da entrega ou retirada.

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;
- produto incorreto;
- vício ou defeito preexistente;
- dano anterior à transferência de responsabilidade;
- falha de embalagem atribuível à Schipper;
- outra irregularidade comprovadamente relacionada à operação realizada pela Schipper.

Após a análise, a solução poderá incluir, conforme o caso:

- complementação da quantidade;
- substituição;
- envio do produto correto;
- reparo;
- abatimento proporcional;
- crédito comercial, quando expressamente aceito pelo Cliente;
- cancelamento do item;
- restituição do respectivo valor;
- outra solução compatível com a natureza da ocorrência e a legislação aplicável.

17. Logística reversa e custos de devolução

Após a autorização do SAC, a devolução ou troca poderá ocorrer por:

- coleta agendada;
- postagem autorizada;
- transportadora indicada;
- envio organizado pelo Cliente mediante orientação prévia.

Quando a devolução decorrer de erro de separação, quantidade incorreta, produto divergente, vício ou defeito reconhecido ou avaria comprovadamente atribuível à Schipper ou ao transporte por ela contratado, os custos de logística reversa e, quando aplicável, do reenvio serão suportados pela Schipper.

Nas operações empresariais B2B em que a devolução decorrer exclusivamente de conveniência, preferência, compra incorreta, excesso de quantidade, alteração de projeto ou mudança de necessidade do Cliente, os custos de devolução e eventual novo envio serão de responsabilidade do Cliente.

A regra prevista no parágrafo anterior não se aplica quando legislação cogente atribuir obrigatoriamente esses custos à Schipper.

Produtos encaminhados sem comunicação e autorização prévias poderão ter seu recebimento suspenso até a identificação da operação e a regularização dos procedimentos fiscais e logísticos.

18. Condições para devolução de produtos

Toda devolução deverá ser previamente comunicada ao SAC.

Após a análise inicial, a Schipper fornecerá as orientações referentes a transporte, documentação e regularização fiscal.

Quando a devolução depender da preservação das condições comerciais do produto, o item deverá ser encaminhado:

- sem sinais de uso ou instalação incompatíveis com a natureza da solicitação;
- preferencialmente na embalagem original;
- com componentes e acessórios;
- com manuais, cabos, etiquetas e demais itens integrantes;
- acompanhado da documentação necessária.

Nos casos de vício, defeito ou outra ocorrência cuja própria natureza impeça o atendimento de alguma dessas condições, a análise considerará as circunstâncias específicas do caso.

O recebimento físico do produto devolvido não representa aprovação automática da solicitação, que dependerá da respectiva conferência.

19. Desistência, compra incorreta ou mudança de necessidade

Nas operações empresariais B2B não submetidas a direito legal obrigatório de arrependimento, a troca ou devolução de produto sem vício, defeito, avaria ou divergência não constitui direito automático do Cliente e será analisada individualmente pela Schipper.

Poderão ser considerados:

- estado de conservação;
- existência de sinais de utilização;
- instalação ou montagem;
- preservação da embalagem;
- integridade de lacres;
- presença de acessórios e componentes;
- possibilidade de retorno regular ao estoque;
- natureza do produto;
- necessidade de regularização fiscal;
- custos operacionais e logísticos relacionados à devolução.

Nos casos de desistência, compra incorreta, excesso de quantidade, alteração de projeto ou mudança de necessidade, a devolução poderá ser excepcionalmente aceita.

Quando a devolução por conveniência for autorizada, o frete será de responsabilidade do Cliente e poderá ser aplicada taxa de reestocagem de até 10% sobre o valor dos produtos efetivamente devolvidos, considerando os procedimentos e custos associados ao retorno do item ao estoque.

As disposições desta cláusula aplicam-se exclusivamente às devoluções por conveniência em relações empresariais e não restringem eventual direito de arrependimento ou devolução decorrente obrigatoriamente da legislação aplicável ao caso concreto.

20. Produtos não elegíveis ou sujeitos a condições específicas

Nas devoluções exclusivamente por conveniência em operações empresariais B2B, poderão não ser elegíveis:

- produtos personalizados;
- produtos fabricados especialmente para o Cliente;
- itens importados especialmente mediante encomenda;
- produtos adquiridos especificamente para determinado projeto ou Cliente;
- itens utilizados, instalados ou modificados;
- produtos incompletos;
- itens cuja condição impeça seu retorno regular ao estoque;
- produtos sujeitos a condição específica expressamente informada e aceita na contratação.

A participação em promoção ou campanha comercial não elimina, por si só, direitos relacionados a erro de fornecimento, vício, defeito, divergência ou obrigação legal aplicável.

Eventual restrição promocional deverá se limitar às hipóteses permitidas pela legislação aplicável.

21. Situações não atribuíveis à Schipper

Salvo disposição legal obrigatória em sentido diverso, não serão considerados vícios ou danos atribuíveis à Schipper aqueles comprovadamente decorrentes de:

- transporte contratado pelo Cliente;
- veículo inadequado;
- impactos ou quedas posteriores à transferência da carga;
- armazenamento incorreto;
- uso incompatível com a finalidade do produto;
- instalação inadequada;
- desgaste natural;
- limpeza incompatível;
- utilização contrária às orientações do fabricante;
- modificações;
- reparos não autorizados;
- ação de terceiros após a entrega;

- utilização inadequada ou negligente.

A exclusão prevista nesta cláusula somente alcança danos cuja causa seja compatível com a circunstância apontada e não afasta responsabilidade da Schipper por fato a ela comprovadamente atribuível.

22. Tratamento das solicitações pelo SAC

As solicitações relacionadas a:

- divergências;
- avarias;
- trocas;
- devoluções;
- garantias;
- créditos;
- restituições;
- cancelamentos;
- assistência;

deverão ser formalizadas pelos canais oficiais de atendimento da Schipper.

A loja, a doca, a equipe de Logística, motoristas e transportadoras não possuem autorização para assumir, em nome da Schipper, obrigações relacionadas a troca, devolução, desconto, crédito, indenização, ressarcimento ou cancelamento, salvo autorização expressa para o caso específico.

A abertura de protocolo registra a solicitação e inicia sua análise, não representando aprovação automática.

23. Estornos, restituições e prazos de conferência

Quando houver devolução, troca, estorno ou restituição, a Schipper poderá realizar conferência física, documental e, quando necessária, avaliação técnica dos produtos.

Nas operações empresariais B2B, a conferência poderá levar até 30 dias quando a quantidade, a natureza dos itens ou a complexidade técnica justificarem o período, ressalvados os casos em que legislação obrigatoriamente aplicável determine prazo ou solução diversa.

Concluída a análise e aprovado o reembolso:

Cartão de crédito

O estorno será solicitado à respectiva operadora e aparecerá conforme seus procedimentos e ciclos de faturamento.

Pix ou boleto

A restituição será realizada, em regra, para conta bancária de titularidade da Empresa Compradora, após a conclusão da análise e regularização fiscal.

Compra faturada

O valor poderá ser regularizado mediante abatimento, substituição do título, restituição, crédito comercial expressamente aceito ou outra solução compatível com a operação.

Os prazos de processamento das instituições financeiras, administradoras de cartão e demais prestadores de pagamento são independentes dos procedimentos internos da Schipper.

Quando legislação obrigatoriamente aplicável estabelecer prazo específico ou determinar restituição imediata, prevalecerá a disposição legal.

24. Garantias dos produtos

Os produtos comercializados pela Schipper poderão possuir garantias comerciais ou contratuais oferecidas pelos respectivos fabricantes, cujos prazos, condições e procedimentos dependerão da marca e do produto.

As garantias comerciais ou contratuais oferecidas pelo fabricante possuem caráter adicional e não afastam responsabilidades legais da Schipper ou de outros integrantes da cadeia de fornecimento quando estas forem obrigatoriamente aplicáveis à operação.

O atendimento poderá ser iniciado pelo SAC da Schipper, que poderá solicitar:

- Nota Fiscal;
- número do pedido;
- código ou referência;
- fotografias;
- vídeos;
- informações sobre utilização;
- informações sobre instalação;
- procedimentos de limpeza;

- condições de transporte e armazenamento;
- outras evidências necessárias.

Salvo garantia comercial específica em sentido diverso, não são abrangidos por garantia danos decorrentes de desgaste natural, impactos, quedas, utilização inadequada, instalação incorreta, limpeza incompatível, modificações ou reparos não autorizados, transporte posterior sob responsabilidade do Cliente, armazenamento inadequado ou descumprimento das instruções aplicáveis.

25. Garantia de Borda Bonna

Determinados produtos da marca Bonna contam com programa específico de Garantia de Borda.

A participação não se aplica automaticamente a todos os produtos Bonna e deverá estar identificada na página do produto, catálogo, documentação comercial ou política específica correspondente.

Nos produtos participantes, a cobertura contempla, de acordo com as condições do programa, lascas na borda de até 2,5 cm decorrentes do uso profissional regular.

Não estão compreendidos nessa cobertura específica, salvo disposição da política vigente em sentido diverso:

- rachaduras;
- trincas;
- quebras completas;
- danos superiores ao limite previsto;
- impactos;
- quedas;
- choques;
- empilhamento inadequado;
- transporte incorreto;
- mau uso;
- outras ocorrências não relacionadas à resistência da borda.

O atendimento dependerá da apresentação da Nota Fiscal, identificação do produto e envio das evidências solicitadas pelo SAC.

Após análise e aprovação, a solução seguirá a política vigente do programa e a disponibilidade do mesmo modelo ou, quando aplicável, de produto equivalente.

26. Formas de pagamento

As formas de pagamento disponíveis serão apresentadas no checkout e poderão variar conforme cadastro, valor do pedido, análise financeira, histórico comercial e condições vigentes.

Poderão ser disponibilizadas, entre outras:

Cartão de crédito

As bandeiras aceitas serão aquelas apresentadas no checkout.

Quando disponível, o parcelamento poderá ser oferecido em até 6 vezes sem juros para compras a partir de R\$ 500,00, observado o valor mínimo de R\$ 250,00 por parcela, ou conforme condição exibida no momento da compra.

Pix

O pagamento será realizado mediante código ou QR Code disponibilizado no checkout.

A validade do código será indicada durante a compra. Caso não haja identificação do pagamento dentro do período informado, o pedido poderá ser cancelado.

Boleto bancário

Poderá ser disponibilizado conforme cadastro, histórico comercial e análise da Schipper.

A compensação bancária dependerá da instituição financeira.

Faturamento a prazo

O faturamento dependerá de análise cadastral, financeira, comercial e de crédito.

A existência de cadastro anterior ou de compras anteriores não garante aprovação automática nem manutenção das mesmas condições anteriormente concedidas.

As condições efetivamente apresentadas no checkout ou expressamente negociadas e aceitas para determinado pedido prevalecerão sobre informações comerciais genéricas.

A Schipper não solicita o envio de dados completos de cartão de crédito por telefone, e-mail ou aplicativos de mensagem.

27. Documentos fiscais

Os pedidos faturados serão acompanhados pelo DANFE ou documento fiscal correspondente.

A segunda via da Nota Fiscal ou o arquivo XML poderá ser solicitado pelos canais oficiais de faturamento ou atendimento da Schipper, mediante identificação da Empresa Compradora e do respectivo pedido ou Nota Fiscal.

Em operações de devolução, cancelamento ou regularização, o Cliente deverá fornecer os documentos fiscais que legalmente lhe competirem, conforme orientação da Schipper.

28. Canais oficiais para solicitações

Toda solicitação relacionada a divergência, avaria, troca, devolução, garantia, cancelamento ou assistência deverá ser formalizada pelos canais oficiais disponibilizados pela Schipper.

Entre os canais atualmente utilizados encontram-se:

E-mail do SAC

sac@schipperbrasil.com.br

Faturamento e documentos fiscais

faturamento@schipperbrasil.com.br

Formulário de atendimento

Conforme disponibilizado no e-commerce Schipper.

Para identificação e análise da operação poderão ser solicitados:

- razão social;
- CNPJ;
- número do pedido;
- número da Nota Fiscal;
- código ou referência do produto;
- quantidade;
- descrição da ocorrência;
- fotografias;
- vídeos;

- documentos;
- identificação do representante responsável, quando necessária.

O envio dessas informações não representa reconhecimento automático de responsabilidade, servindo à instrução do procedimento de análise.

29. Registros e evidências

Para segurança, controle logístico, prevenção a fraudes, comprovação das operações, análise de ocorrências e exercício regular de direitos, a Schipper poderá utilizar registros relacionados à contratação e ao atendimento, incluindo:

- pedidos;
- Notas Fiscais;
- comprovantes de pagamento;
- registros de acesso;
- registros de check-in e check-out;
- Termos de Retirada;
- Termos de Transporte;
- registros de transportadoras;
- fotografias;
- vídeos;
- comunicações;
- avaliações técnicas;
- registros operacionais;
- imagens de sistemas de videomonitoramento das instalações, quando pertinentes.

A utilização dos registros observará a finalidade relacionada à operação e a legislação aplicável.

30. Proteção de dados pessoais

Quando os registros da operação envolverem dados pessoais de representantes, funcionários, motoristas, transportadores ou outros indivíduos relacionados ao Cliente, o tratamento será realizado nos termos da legislação de proteção de dados pessoais e da Política de Privacidade da Schipper.

Dependendo da natureza do tratamento, poderão ser consideradas as bases legais aplicáveis, incluindo execução de contrato e procedimentos preliminares relacionados ao contrato, cumprimento de obrigação legal ou regulatória, legítimo interesse e exercício regular de direitos.

Os dados serão utilizados de acordo com as finalidades pertinentes à operação, incluindo:

- cadastro e autenticação;
- processamento de pedidos;
- faturamento;
- prevenção a fraudes;
- segurança;
- entrega e retirada;
- relacionamento comercial;
- atendimento;
- apuração de ocorrências;
- cumprimento de obrigações legais;
- exercício regular de direitos.

O acesso aos registros deverá ser restrito às pessoas, prestadores e autoridades que deles necessitem para as respectivas finalidades, respeitados critérios adequados de segurança e retenção.

Informações adicionais estarão disponíveis na Política de Privacidade da Schipper.

31. Declarações do Cliente

Ao realizar o pedido, o Cliente e o respectivo Usuário declaram, conforme aplicável, que:

- o Usuário possui autorização para contratar em nome da Empresa Compradora;
- as informações cadastrais fornecidas são verdadeiras e atualizadas;
- tiveram oportunidade de conferir as características e quantidades dos produtos;
- tiveram oportunidade de verificar as condições comerciais;
- tiveram acesso a estes Termos antes da conclusão do pedido;
- compreenderam as condições relacionadas a pagamento, entrega, retirada, transporte, armazenamento, cancelamento, trocas e devoluções;
- reconhecem sua responsabilidade pela correta utilização das credenciais de acesso vinculadas à conta da empresa.

32. Aceitação eletrônica e comprovação da contratação

O acesso aos Termos antes da finalização do pedido e a conclusão do processo eletrônico de compra constituirão elementos de comprovação da contratação.

Quando o e-commerce disponibilizar mecanismo específico de aceite, sua utilização representará manifestação expressa de concordância com a versão dos Termos apresentada naquele momento.

A Schipper poderá preservar registros destinados a comprovar a operação, incluindo, quando tecnicamente disponíveis:

- versão dos Termos;
- número do pedido;
- CNPJ da Empresa Compradora;
- identificação do Usuário;
- data e horário;
- informações técnicas relacionadas à sessão;
- registros de aceite;
- confirmação eletrônica;
- documentos relacionados ao pedido.

Os registros serão tratados conforme a legislação aplicável e a Política de Privacidade.

33. Hierarquia dos documentos da contratação

As condições específicas expressamente acordadas para determinado pedido prevalecerão sobre disposições gerais destes Termos naquilo em que forem incompatíveis.

Para interpretação da operação, deverão ser considerados conjuntamente:

1. condições específicas expressamente negociadas e aceitas para o pedido;
2. confirmação do pedido;
3. oferta e informações apresentadas na página do produto e no checkout no momento da contratação;
4. estes Termos e Condições Gerais;
5. demais documentos relacionados à operação.

A condição mais específica aplicável ao respectivo negócio prevalecerá, em regra, sobre a condição geral.

Nenhuma regra de hierarquia documental poderá ser interpretada de forma a afastar norma legal cogente aplicável à contratação.

34. Caso fortuito, força maior e eventos fora do controle razoável

Nenhuma das partes responderá por atraso ou impossibilidade de cumprimento de obrigação quando comprovadamente decorrente de caso fortuito, força maior ou evento fora de seu controle razoável, nos limites permitidos pela legislação.

Poderão ser considerados, conforme as circunstâncias concretas, eventos como calamidades, interrupções relevantes de transporte, bloqueios de vias, acidentes de grande proporção, desastres naturais, atos de autoridade, indisponibilidades sistêmicas generalizadas ou outros fatos imprevisíveis ou inevitáveis que impeçam temporariamente o cumprimento da obrigação.

A parte afetada deverá, sempre que possível, comunicar a ocorrência e adotar medidas razoáveis para reduzir seus efeitos.

Esta cláusula não afasta obrigações que, por sua natureza ou por disposição legal, permaneçam exigíveis.

35. Legislação aplicável

Estes Termos serão interpretados de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

Nas relações estritamente empresariais B2B, serão especialmente consideradas as normas do Código Civil relacionadas à:

- boa-fé;
- autonomia privada;
- formação e interpretação dos contratos;
- compra e venda;
- alocação de riscos;
- vícios da coisa;
- transporte;
- responsabilidade civil.

Caso, em razão das circunstâncias concretas de determinada contratação, seja juridicamente reconhecida a incidência de legislação especial de caráter cogente, suas disposições prevalecerão nos limites em que forem obrigatoriamente aplicáveis.

A eventual aplicação de determinada norma cogente ao caso concreto não altera automaticamente a natureza das demais operações realizadas pela Schipper com outros Clientes empresariais.

36. Foro

Para controvérsias decorrentes de relações estritamente empresariais B2B, não submetidas a regra especial de competência territorial de caráter obrigatório, fica eleito o foro da comarca de Brasília/DF, local da sede da Schipper.

A eleição de foro não será aplicada quando norma cogente determinar competência diversa ou quando, em relação juridicamente reconhecida como de consumo, sua aplicação resultar em restrição a direito legalmente assegurado à parte consumidora.

As partes poderão, antes do ajuizamento de medida judicial, buscar solução consensual por meio dos canais oficiais da Schipper.

37. Independência das cláusulas e não renúncia

Caso qualquer disposição destes Termos seja considerada inválida, inexigível ou inaplicável em determinado caso, as demais disposições permanecerão válidas na máxima extensão permitida pela legislação.

A eventual tolerância de uma das partes quanto ao descumprimento de determinada obrigação não representará renúncia definitiva ao direito de exigir seu cumprimento em situações futuras.

Concessões comerciais excepcionais realizadas pela Schipper em determinada operação não constituirão alteração automática destes Termos nem obrigarão a concessão das mesmas condições em outras operações.

38. Atualizações

A Schipper poderá atualizar estes Termos por razões legais, regulatórias, fiscais, tecnológicas, comerciais ou operacionais.

A versão aplicável a cada pedido será aquela disponibilizada ao Cliente no momento da respectiva contratação, salvo alteração posterior expressamente acordada entre as partes ou determinação legal aplicável.

Alterações posteriores dos Termos não modificarão retroativamente as condições de pedidos anteriormente concluídos, salvo quando necessárias para cumprimento de norma legal obrigatória ou quando expressamente acordadas.

A Schipper poderá manter histórico ou registro das versões utilizadas para fins de segurança jurídica e comprovação das condições vigentes em cada contratação.

Disposições finais

Estes Termos integram as condições comerciais do e-commerce B2B da Schipper.

Ao realizar uma compra, o Usuário declara ter tido oportunidade de consultar o conteúdo integral deste documento e estar autorizado a praticar o ato em nome da Empresa Compradora.

SCHIPPER BRASIL
Termos e Condições Gerais do E-commerce B2B
Vigência: 18 de agosto de 2026