

## TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS - MARKETPLACE DA LOJAS COLOMBO

O presente instrumento particular visa disciplinar a participação do SELLER no Marketplace da LOJAS COLOMBO e norteará a relação entre as Partes, trazendo responsabilidades, restrições e demais direitos e obrigações pertinentes a cada uma das Partes.

### CLÁUSULA PRIMEIRA: DEFINIÇÕES

1.1. Neste instrumento:

- a) A LOJAS COLOMBO define como “MARKETPLACE” a plataforma desenvolvida por ela para propiciar a varejistas definidos como “SELLERS”, sujeitos aos termos e condições dispostas neste instrumento e nos documentos anexos, oferecer e comercializar Produtos diretamente aos Clientes por meio do(s) Canal(is) de Vendas da LOJAS COLOMBO que estiver(em) habilitado(s). Através do Marketplace, cada Canal de Vendas da LOJAS COLOMBO habilitado assemelha-se a um shopping virtual, com diversificadas opções de sellers em um só ambiente. O Cliente passa a ter acesso a um leque ainda mais diversificado de produtos e serviços, com a facilidade de adquirir vários itens, de vários sellers, de uma só vez. É a reprodução da vitrine do varejista em um ambiente pronto, já consolidado, de conhecimento do público e com boa audiência, como o(s) Canal(is) de Vendas da LOJAS COLOMBO, impulsionando a exposição de sua marca e de seus Produtos. Ainda como característica do Marketplace, o gestor não é o proprietário dos Produtos anunciados e comercializados pelo varejista, nem distribuidor ou seu representante, tampouco se responsabiliza ou garante as atividades e produtos do SELLER.
- b) São “Canal(is) de Vendas” o(s) canal(is) digital(is) de vendas da LOJAS COLOMBO, como o site da LOJAS COLOMBO, em qualquer formato (desktop, mobile ou qualquer outro) e também o canal multimídia existente nas lojas físicas da LOJAS COLOMBO e na central de televendas, sem prejuízo de outros que possam existir. A definição do(s) Canal(is) de Vendas da LOJAS COLOMBO habilitado(s) com o Marketplace incumbirá a LOJAS COLOMBO, conforme o seu planejamento;
- c) O “Cliente” ou “Consumidor” significa a pessoa, física ou jurídica, que toma conhecimento das ofertas do SELLER no(s) Canal(is) de Vendas da LOJAS COLOMBO habilitado(s) com o Marketplace, adquirindo ou não os Produtos;
- d) “Termo de Constituição do Contrato de Marketplace da Lojas Colombo” ou simplesmente “Termo de Constituição” é o documento que após assinado fisicamente ou de modo eletrônico por um representante do SELLER e da LOJAS COLOMBO vincula as Partes a este instrumento e a todos os seus anexos, constituindo o Contrato;
- e) “Contrato” quer dizer o conjunto constituído por este instrumento, com os seus Anexos, mais o Termo de Constituição assinado pelo SELLER e pela LOJAS COLOMBO, aditivos acordados pelas Partes e todos os desdobramentos resultantes da participação do SELLER no *Marketplace* da LOJAS COLOMBO;
- f) “SELLER” significa a empresa qualificada no “Termo de Constituição do Contrato de Marketplace” que divulgará e comercializará Produtos através do Canal(is) de Vendas da LOJAS COLOMBO habilitado(s) com o *Marketplace*;

g) “LOJAS COLOMBO” significa a empresa LOJAS COLOMBO S.A. – COMÉRCIO DE UTILIDADES DOMÉSTICAS, devidamente constituída e existente de acordo com as leis do Brasil, cuja sede está localizada na cidade de Farroupilha/RS, na Rua José Achilles Colombo, nº 50, Bairro São Roque, CEP: 95.176-030, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 89.848.543/0001-77;

h) “Parte” quer designar individual e indistintamente a LOJAS COLOMBO ou o SELLER;

i) “Partes” quer designar conjuntamente a LOJAS COLOMBO e o SELLER;

j) “Produto” é o bem móvel e/ou serviço a ser ofertado e comercializado ao Cliente pelo SELLER através do(s) Canal(is) de Vendas da LOJAS COLOMBO habilitado(s) com o *Marketplace* (no plural, os “Produtos”)

## **CLÁUSULA SEGUNDA: ANEXOS**

2.1. São Anexos pré-definidos deste instrumento:

- a) Anexo I: Anexo de Pós-Venda;
- b) Anexo II: Acordo de Nível de Serviço (o “SLA” – acrônimo de *Service Legal Agreement*);
- c) Anexo III: Termo de Conduta.

## **CLÁUSULA TERCEIRA: DA ESTRUTURAÇÃO**

3.1. A participação do SELLER no *Marketplace* da LOJAS COLOMBO ocorrerá através da integração da plataforma de *e-commerce* do SELLER aos sistemas da LOJAS COLOMBO, de maneira a permitir que determinadas informações referentes aos Produtos definidas pelo SELLER em sua própria plataforma, ou alteradas e processadas pela plataforma do SELLER sejam automática e simultaneamente reproduzidas no(s) Canal(is) de Vendas da LOJAS COLOMBO habilitado(s) com o *Marketplace*, e determinados eventos relacionados com os Produtos do SELLER ocorridos no(s) Canal(is) de Vendas sejam notificados via sistema para o SELLER.

3.1.1. Para exemplificar, o SELLER hipoteticamente tem 100 itens de um produto em estoque. Se o SELLER captar um pedido de 1 item em seu próprio *site* ou em qualquer outra plataforma que estiver conectado, o estoque será de 99 itens. Por meio da integração de sistemas, a informação do estoque de 99 itens deverá ser atualizada automática e simultaneamente no(s) Canal(is) de Vendas habilitados com o *Marketplace*.

3.1.2. O formato por integração sistêmica é o modelo mais prático, mas depende de uma infraestrutura de tecnologia suficientemente adequada, sendo cada Parte individualmente responsável por prover e manter a sua, cientes de que sem essa entrega a manutenção do Contrato não se justificará.

3.1.3 A implementação e execução sem integração sistêmica apenas será aplicável se assim estiver expressamente previsto no Termo de Constituição, o que ensejará ainda a formalização de determinadas regras em termo separado.

3.2. A partir da assinatura do Termo de Constituição, o SELLER, pelo tempo de vigência do Contrato, terá acesso a uma ferramenta de apoio do *Marketplace* (o “Portal do Seller”), com acesso mediante *login* e senha.

3.2.1. O Portal do Seller, sujeito às limitações que o revestem, permite que o SELLER, entre outras funcionalidades:

- a) visualize os Produtos cadastrados e também os cadastros recusados pela LOJAS COLOMBO;
- b) ative ou desative Produtos para venda;
- c) visualize relatórios de vendas e de repasses financeiros;
- d) acompanhe e interaja nos assuntos de atendimento aos Consumidores.

3.3. A LOJAS COLOMBO disponibilizará o *login* e a senha de acesso ao SELLER, bem como oferecerá, quando solicitado, através dos canais disponibilizados, suporte remoto para operação do Portal do Seller a uma das pessoas designadas pelo SELLER.

3.4. A LOJAS COLOMBO recomenda ao SELLER substituir a senha logo no primeiro acesso e renová-la periodicamente, de preferência uma vez por mês.

3.5. A senha, como qualquer outra, é de uso pessoal, individual, inalienável e intransferível, devendo ser mantida em absoluto sigilo. O SELLER deverá assegurar que somente o(s) preposto(s) por ele credenciado(s) para acessar o Portal do Seller terá conhecimento da sua respectiva senha e que na hipótese de qualquer um deles ser desligado deverá substituí-la prontamente. **Todas as ocorrências vinculadas aos dados de acesso e cadastro do SELLER serão de responsabilidade única e exclusiva do SELLER perante a LOJAS COLOMBO e terceiros, em qualquer situação.**

3.6. A LOJAS COLOMBO disponibiliza a plataforma de *Marketplace*, que abrange o Portal do Seller, sem qualquer declaração ou garantia que ela é adequada e compatível com a plataforma do SELLER, ininterrupta, livre de erros ou inviolável. Além disso, a LOJAS COLOMBO não se compromete com qualquer declaração ou garantia não expressamente prevista neste instrumento.

3.7. A LOJAS COLOMBO, inclusive porque tem muita preocupação e interesse em prover uma plataforma reconhecidamente boa e consistentemente segura para todos que com ela interaja, inclusive para si próprio, assume o compromisso de envidar esforços permanentes para mantê-la estável e sem ameaças de qualquer tipo, mas **não tem meios de assumir, nem assumirá a responsabilidade por qualquer perda ou dano que o SELLER e terceiros em geral possam suportar a partir de conduta de terceiros, falhas na Internet, nos sistemas, casos fortuitos e de força maior, enfim, por qualquer ocorrência não causada deliberadamente pela LOJAS COLOMBO, a exemplo de um acesso não autorizado, impossibilidade de uso, falha de conexão, perda de dados, erros e inconsistências.**

3.8. Visando o aperfeiçoamento e/ou a modernização do *Marketplace* e da tecnologia existente, a LOJAS COLOMBO poderá, a qualquer momento, sem prévio aviso, personalizar, alterar, acrescentar ou retirar funcionalidades do Portal do Seller e da plataforma do *Marketplace* como um todo, sendo que adotará medidas para que sempre que possível o SELLER não seja impactado.

3.9. Todo e qualquer direito de titularidade e propriedade intelectual da plataforma do *Marketplace*, com todas as suas funcionalidades, aprimoramentos, correções e atualizações, incluindo a sua arquitetura e aparência visual, é da LOJAS COLOMBO e/ou de seus parceiros e fornecedores, não detendo o SELLER, exceto o direito de utilizá-la nos termos deste instrumento enquanto o Contrato estiver vigente, nenhum outro direito, inclusive o de reproduzir total ou parcialmente os referidos conteúdos sem prévia aprovação por escrito da LOJAS COLOMBO.

3.10. As opiniões e comentários do SELLER com relação à plataforma que resultarem, por exemplo, em correção, atualização ou melhorias, não outorgarão ao SELLER nenhum direito sobre as mudanças promovidas ou título de propriedade, sendo reservados todos os direitos a LOJAS COLOMBO, independentemente de qualquer formalidade.

3.11. O Contrato e a concessão de acesso à plataforma não conferem ao SELLER autorização para (i) violá-la, sob qualquer motivação, em qualquer circunstância, (ii) modificá-la, traduzi-la, corrigi-la, copiá-la ou adaptá-la, (iii) sublicenciar, alugar, arrendar, emprestar, dar, ou de qualquer forma ceder total ou parcialmente o seu direito de uso para terceiros, (iv) transmitir vírus, programas análogos e arquivos nocivos, ou para (v) a execução de qualquer ação não prevista neste instrumento ou expressamente autorizada pela LOJAS COLOMBO.

3.12. Caso o SELLER, a qualquer momento, julgue a plataforma do *Marketplace* da LOJAS COLOMBO inadequada, imprecisa, imperfeita, vulnerável ou de qualquer modo aquém de suas expectativas, o SELLER deverá cessar a sua utilização e relatar as suas conclusões a LOJAS COLOMBO para conhecimento e avaliação, assegurado ao SELLER o direito de encerrar o Contrato, a seu critério.

#### **CLÁUSULA QUARTA: DA APRESENTAÇÃO E REPUTAÇÃO DO SELLER**

4.1. Como forma de apresentação do SELLER aos Clientes, um breve perfil do SELLER será disponibilizado no *Marketplace*.

4.2. A LOJAS COLOMBO poderá disponibilizar no *Marketplace* canal que permita aos Clientes comentar suas experiências de compras, fazer elogios, críticas, avaliar e recomendar o SELLER e seus Produtos (“Feedbacks dos Clientes”).

4.2.1. Sujeitos à política de moderação existente no(s) Canal(is) de Vendas da LOJAS COLOMBO, os Feedbacks dos Clientes feitos diretamente no(s) Canal(is) de Vendas ficarão acessíveis aos demais usuários.

4.2.2. Os Feedbacks dos Clientes e a performance do SELLER apurada pelo cumprimento dos *SLA*’s definirão a reputação do SELLER no *Marketplace*.

#### **CLÁUSULA QUINTA: DO CADASTRO DE PRODUTOS**

5.1. O SELLER deverá selecionar em sua plataforma os Produtos que deseja cadastrar para ofertar via *Marketplace*, com o cuidado de assegurar:

a) que todas as informações indicadas como obrigatórias na plataforma sejam preenchidas corretamente.;

- b) a disponibilização da ficha técnica de cada Produto, com a descrição minuciosa, clara e exaustiva de todas as suas características e informações essenciais, nos termos da lei vigente e regulamentação aplicável, o que inclui, mas não se limita a: restrições à aquisição e entrega, possíveis riscos de utilização, contraindicações, classificação etária, material de fabricação, fórmulas de composição, dimensões e peso (com embalagem e sem embalagem), cor, tempo de garantia, voltagem, acessórios incluídos ou excluídos, mas necessários para o perfeito funcionamento, se demanda serviços de montagem, se os serviços de montagem estão contemplados na oferta, condições especiais para execução e entrega;
- c) a categoria a que cada Produto pertence;
- d) imagens de cada Produto, pelo menos em 768x768 pixels, com fundo branco, respeitando o limite de até 2 MB. A LOJAS COLOMBO considera ideal, no entanto, a dimensão de 1500 x 1125 pixels e 72 ppi de resolução, com fundo branco;
- e) o código de barras de cada Produto, exceto nos casos previamente acordados entre a LOJAS COLOMBO e o SELLER da dispensa dessa informação;
- f) preço, condições de frete, custos adicionais, se existirem, e demais características imprescindíveis da oferta.

5.2. A plataforma do *Marketplace* fará uma avaliação automatizada de cada cadastro pretendido pelo SELLER para verificar, especificamente, se: (i) o cadastro está sistemicamente compatível com a plataforma e se (ii) a categorização está correta.

5.2.1. Os cadastros incompatíveis serão recusados e notificados ao SELLER no Portal do Seller para correção.

5.2.2. Muito embora a avaliação do cadastro fique restrita a uma avaliação automatizada da formatação e categorização do(s) Produto(s), a LOJAS COLOMBO poderá a qualquer momento contestar ou recusar, com a consequente desativação, caso já esteja(m) ativado(s), cadastro(s) suspeito(s), incorreto(s), ilegal(is) ou em desacordo com o Contrato ou com a plataforma, avisando o SELLER na sequencia.

5.2.3. A prerrogativa retida pela LOJAS COLOMBO de visualizar e recusar cadastros não vinculará a LOJAS COLOMBO, sob nenhum pretexto, a qualquer cadastro realizado, nem ao seu conteúdo, seja textual, gráfico, audiovisual, comercial ou de qualquer tipo, nem representará uma garantia da LOJAS COLOMBO de sua exatidão e legalidade, os quais são de responsabilidade única e exclusiva do SELLER.

5.3. Em se tratando de Produtos que já existem no catálogo da LOJAS COLOMBO, poderão prevalecer as informações cadastrais já existentes.

**5.4. O SELLER responde e responderá pela autenticidade das informações e características cadastradas e por todos os prejuízos, inclusive financeiros, eventualmente suportados pela LOJAS COLOMBO e terceiros afetados em virtude da divulgação irregular ou insatisfatória destas referidas informações e características.**

5.5. Caberá a LOJAS COLOMBO definir o posicionamento e a ativação ou não dos Produtos do SELLER no(s) Canal(is) de Vendas da LOJAS COLOMBO.

5.5.1. A reputação do SELLER no *Marketplace* poderá influenciar o posicionamento dos Produtos no dispositivo de busca do(s) Canal(is) de Vendas da LOJAS COLOMBO.

5.6. No decorrer do Contrato, a LOJAS COLOMBO poderá oferecer ao SELLER planos de divulgação diferenciada dos Produtos, sem obrigação de aquisição pelo SELLER.

5.7. A participação do SELLER no *Marketplace* está baseada no portfólio de Produtos definido em fase pré-contratual, durante a negociação entre as Partes. **Caso o SELLER no decorrer do Contrato pretenda diversificar o seu portfólio, com a inclusão de itens distintos dos inicialmente acordados, o SELLER deverá checar a admissibilidade previamente com a LOJAS COLOMBO.**

5.8. Após a catalogação do produto o mesmo receberá a ocorrência “APROVAÇÃO SELLER”, nela o SELLER deverá confirmar se os dados do item e o primeiro preço de venda está correto. Após a aprovação do SELLER os itens estarão liberados para venda nos canais da **LOJAS COLOMBO**.

## **CLÁUSULA SEXTA: DOS PREÇOS DOS PRODUTOS, DAS CONDIÇÕES DE FRETE E DO ESTOQUE**

6.1. Os preços dos Produtos e as regras de frete, com exceção da entrega agendada que deverá obrigatoriamente ser disponibilizada no momento da compra conforme regras da LOJAS COLOMBO, serão de livre definição do SELLER, enquanto que as formas e condições de pagamento dos Produtos, incluindo as condições de parcelamento, serão disponibilizadas pela solução de pagamentos do *Marketplace*, detalhada na cláusula 7.1.

6.2. O SELLER deverá assegurar que:

- a) **as condições comerciais a serem praticadas no *Marketplace*, notadamente as relacionadas a prazos de entrega, custo do frete, preços, vantagens e benefícios assegurados aos Clientes sejam, no mínimo, iguais às melhores praticadas pelo SELLER em qualquer um dos canais de vendas que possua ou participe;**
- b) o Cliente obtenha as seguintes informações ao simular o frete do(s) Produto(s) escolhido(s):
  - (i) se o CEP informado é ou não atendido, (ii) prazo de entrega e o (iii) custo do frete.

6.3. Relativamente aos preços dos Produtos, a LOJAS COLOMBO, com o objetivo de evitar a oferta e venda de Produtos com preços excessivamente equivocados, fará uso de uma trava automática de segurança (i) de variação de preços para cima ou para baixo, e/ou (ii) limitar a quantidade de Produtos por Cliente.

6.3.1. Para não restar dúvidas, o mecanismo de bloqueio previsto na cláusula 6.3, visa blindar o SELLER contra a possibilidade de erros na precificação, entretanto, não é revestido de 100% de eficácia e proteção, **de tal maneira que o seu mau funcionamento não responsabilizará a LOJAS COLOMBO pela captação de pedidos com ofertas equivocadas, as quais são e permanecerão sendo de responsabilidade única e exclusiva do SELLER.**

6.4. Apesar de a integração sistêmica, como regra, dispensar intervenções manuais, o SELLER deverá se manter vigilante e fazer um acompanhamento rigoroso para garantir que (i) o estoque dos Produtos anunciados no *Marketplace* esteja e permaneça devidamente atualizado, estritamente de acordo com a realidade simultânea de seu estoque físico (em tempo real), que (ii) ressalvada a exceção prevista na cláusula 6.4.1, não seja possível a captação de pedidos de Produtos

indisponíveis e que (iii) as ofertas publicadas no *Marketplace* encontram-se corretas e isentas de erros, mesmo que seja implementada a trava de segurança prevista na cláusula 6.3.

**6.4.1. Exceto os Produtos personalizados, sujeitos a encomenda pelos Clientes, ou Produtos que naturalmente demandem encomenda, o SELLER fica privado de ofertar, promover e comercializar Produtos sem pronta e imediata disponibilidade em estoque.**

**6.5. O SELLER será, em qualquer situação, o único e exclusivo responsável pelas ofertas, inclusive as equivocadas e/ou desatualizadas, pela adoção dos procedimentos legais e necessários que a circunstância exigir, como a publicação de erratas ao público, e por todas as consequências que repercutirem, podendo a LOJAS COLOMBO suspender o SELLER do *Marketplace* na hipótese de acentuados erros ou retificações de ofertas, sem prejuízo do direito de rescisão.**

## **CLÁUSULA SÉTIMA: DA CAPTAÇÃO E PROCESSAMENTO DOS PEDIDOS**

7.1. A solução responsável (i) pela disponibilização dos meios e das formas de pagamento ao Cliente no momento do fechamento da compra, incluindo as condições de parcelamento, (ii) pela captação das transações comerciais, (iii) por submeter as transações comerciais para aprovação dos emissores, (iv) pelo sistema antifraude, (v) pelo gerenciamento da liquidação financeira das transações aprovadas pelos emissores, quando se tratar de transações processadas por meio de cartões de crédito ou de débito, (vi) pela geração de boleto pela instituição financeira, quando se tratar de transações realizadas por meio de boleto bancário, (vii) pelo *split* das transações (o procedimento de distinguir os credores de uma mesma transação) e (viii) pelo controle das transações, será contratada e mantida pela LOJAS COLOMBO.

**7.2. Nos termos da cláusula 7.1, participar de *marketplace* impõe subordinar-se à solução de captação e de pagamentos do *marketplace*.**

**7.2.1. Com isso, o SELLER ao participar do *Marketplace* da LOJAS COLOMBO estará (i) concordando com os meios e formas de pagamento oferecidas pela solução de pagamentos, e (ii) reconhecendo que o parcelamento poderá ser oferecido aos Clientes, facultado ao SELLER consultar a LOJAS COLOMBO a qualquer momento para se inteirar dos meios e formas de pagamento disponíveis.**

7.3. Em adição às condições de parcelamento oferecidas pela solução de pagamentos, a LOJAS COLOMBO poderá disponibilizar no Portal do Seller uma funcionalidade que permita ao SELLER, se quiser, dinamizar as condições de parcelamento de seus Produtos, observando o seguinte:

- a) na hipótese de um mesmo pedido conter produto(s) do SELLER e da LOJAS COLOMBO, a solução de pagamentos disponibilizará ao Cliente as condições de parcelamento oferecidas pela LOJAS COLOMBO em detrimento das condições de parcelamento definidas pelo SELLER;
- b) na hipótese de um mesmo pedido conter produto(s) do SELLER e de seller diverso da LOJAS COLOMBO, e tendo os sellers envolvidos neste pedido definido de forma diversa as suas condições de parcelamento no Portal do Seller, prevalecerão, sendo oferecidas ao Cliente, as condições que assegurarem o parcelamento mais longo sem elevar o preço inicial do(s) produto(s), em detrimento das condições do(s) outro(s) seller(s) envolvido(s).

Exemplo: Seller A definiu que permitirá parcelamento no máximo em até 3 prestações, o seller B em até 6 e o seller C em até 10. Nesse caso, ao Cliente serão disponibilizadas as condições do seller C em detrimento das condições dos sellers A e B, e se o cliente optar pelo parcelamento em 10 prestações, o pedido dos Sellers A e B ficarão sujeitos a este parcelamento.

7.3.1 Se a funcionalidade descrita na cláusula 7.3 estiver indisponível, serão aplicadas as regras da solução de pagamentos, para livre escolha do Cliente.

7.4. Imediatamente após a captação de algum pedido de compra no *Marketplace*, o SELLER será notificado via sistema para que o(s) Produto(s) adquirido(s) pelo Cliente seja(m) reservado(s) e o estoque atualizado. A notificação incluirá o número do pedido, o número da reserva, o código de barras do(s) Produto(s) e a descrição resumida, conforme cadastrados pelo SELLER, e o preço do(s) Produto(s).

7.4.1. Para fins deste instrumento, captação de pedido significa a conclusão do processo de compra pelo Cliente, anterior ao processamento e aprovação do pagamento.

7.5. Com o processamento e aprovação do pagamento, o SELLER será novamente notificado via sistema e, ato contínuo, receberá a confirmação do pedido contendo os seguintes dados para remessa do(s) Produto(s) ao Cliente:

- a) número do pedido;
- b) o número da entrega;
- c) o código de barras do(s) Produto(s) conforme cadastrado pelo SELLER;
- d) a descrição resumida do(s) Produto(s) conforme cadastrada pelo SELLER;
- e) o preço pago;
- f) nome completo do Cliente, seu CPF ou CNPJ, conforme o caso, e telefone;
- g) endereço completo de destino informado pelo Cliente no momento do fechamento do pedido.

7.6 O(s) Produto(s) deverá(ão) ser remetido(s) pelo SELLER ao Cliente no prazo previsto no Anexo II, contados da data da confirmação de pagamento pedido, ressalvada a hipótese prevista na cláusula 7.6.1, vedado o cancelamento unilateral da compra pelo SELLER.

7.6.1. Os Produtos personalizados, sujeitos a encomenda pelo Cliente, ou Produtos que naturalmente demandem encomenda, deverão ser remetidos no prazo máximo previsto no Anexo II, contados da data em que ficaram disponíveis, sem descumprir o prazo de entrega informado ao Cliente.

7.7. Na hipótese de o pedido não ser confirmado (não haver o processamento e aprovação do pagamento), o sistema notificará o SELLER para que o Produto, então em reserva, seja retirado desta condição e retorne à posição de disponível.

7.8. Ainda após a confirmação do pedido surgirá para as Partes a obrigação de disponibilizarem para o Cliente o *tracking* do pedido (rastreamento do pedido). A LOJAS COLOMBO será a responsável por atualizar o *tracking* até o processamento e aprovação do pagamento, sendo de responsabilidade do SELLER assegurar, nos prazos previstos no Anexo II, a disponibilização a LOJAS COLOMBO do *status* de cada uma das seguintes etapas: (i) separação em estoque, (ii) Faturado, (iii) produto em transporte, (iv) entrega realizada, assim como disponibilizar o(s) *link(s)*



ou código(s) de rastreamento do(s) Produto(s) disponibilizado(s) pela transportadora responsável pela entrega, assim que disponibilizado(s) pela transportadora.

7.9. Para maior clareza, a LOJAS COLOMBO disponibiliza a solução de captação e processamento das transações, mas a confirmação de cada transação (aprovação do pagamento) não sofre ingerência da LOJAS COLOMBO, sendo um processo autônomo, sujeito às regras privativas dos provedores do mecanismo de antifraude, das credenciadoras, administradoras, emissores dos cartões e das instituições financeiras, de tal maneira que a LOJAS COLOMBO não é responsável pela rejeição (não confirmação) dos pedidos submetidos à aprovação.

## **CLÁUSULA OITAVA: DA LIQUIDAÇÃO DAS TRANSAÇÕES, DOS CUSTOS E DA COMISSÃO DEVIDA A LOJAS COLOMBO**

**8.1. Ressalvadas as hipóteses de retenção previstas neste instrumento, o valor oriundo de cada efetiva entrega do(s) Produto(s) ao Cliente pelo SELLER, pelo *Marketplace*, isto é, o valor do(s) Produto(s) vendido(s) e do frete, quando cobrado, será, como regra, creditado ao SELLER líquido (i) da comissão devida a LOJAS COLOMBO, descrita na cláusula 8.2, e (ii) de quaisquer outros valores devidos pelo SELLER a LOJAS COLOMBO, conforme previsto neste instrumento.**

8.1.1. Para fins deste instrumento, a efetiva entrega do(s) Produto(s) ao Cliente significa a comprovação sistêmica, pelo SELLER, da realização por completo do processo de entrega do produto.

8.1.2. O crédito será efetuado na data definida pela LOJAS COLOMBO e informada ao SELLER após o decurso dos seguintes prazos (os gatilhos para o crédito ser efetuado na data de crédito):

- a) para vendas faturadas com boleto bancário ou débito, o crédito será liberado ao SELLER dentro do ciclo quinzenal da LOJAS COLOMBO sendo que o gatilho para o crédito será a data da efetiva entrega do(s) Produto(s) ao Cliente;
- b) para vendas faturadas com cartão de crédito, o crédito da primeira parcela será liberado ao SELLER depois de decorridos (i) 35 (trinta e cinco) dias corridos da data da efetiva aprovação do pagamento, desde que a entrega tenha sido comprovada. Na hipótese de parcelamento, o crédito da segunda parcela será efetuado em 30 (trinta) dias corridos, contados da data do crédito da primeira, e assim por diante, sem atualização monetária, juros ou índice de remuneração.

8.1.3. Os valores destinados ao SELLER (i) até a data do crédito serão mantidos alocados em instituição financeira ou aplicados segundo a regulamentação do Banco Central e (ii) não serão sacados ou de qualquer outra forma utilizados, exceto para liquidar as próprias transações do SELLER, os custos e despesas em geral de sua responsabilidade e as perdas e danos a que der causa, nos termos previstos neste instrumento.

**8.1.4. Entre a data do faturamento da venda e a data da transferência do crédito ao SELLER não haverá atualização monetária do valor, nem incidirá juros ou qualquer índice de remuneração.**

8.1.5. O SELLER poderá solicitar a LOJAS COLOMBO, a antecipação do crédito a que tem direito pelas vendas faturadas com parcelamento no cartão de crédito (“Antecipação de Recebíveis”).

8.1.5.1. Em adição a qualquer outro fator de análise para o deferimento da Antecipação de Recebíveis, a Antecipação de Recebíveis dependerá da comprovação da entrega do(s) Produto(s) ao Cliente pelo SELLER.

8.1.5.2. Caso a LOJAS COLOMBO seja favorável à Antecipação de Recebíveis, a LOJAS COLOMBO fará a intermediação da Antecipação de Recebíveis em benefício do SELLER junto à entidade responsável pelo seu processamento.

**8.1.5.3. Apesar de a Antecipação de Recebíveis ser possivelmente deferida, a LOJAS COLOMBO aconselha o SELLER a conduzir seus negócios sem depender única e exclusivamente dela.** Isso porque a Antecipação de Recebíveis fica sujeita a uma análise da LOJAS COLOMBO, mas principalmente sujeita a uma análise de risco operacional e financeiro dos verdadeiros responsáveis pela liquidação financeira das transações, entre eles, o fornecedor da solução de pagamentos, credenciadoras, administradoras e emissores dos cartões, cujas regras e políticas não são suscetíveis a qualquer tipo de interferência externa, controle e decisão de terceiros, incluindo a LOJAS COLOMBO, **podendo a Antecipação de Recebíveis, em função destas particularidades, ser deferida com limitações, recusada e interrompida a qualquer momento, sem prévio aviso.**

**8.1.5.4. Pela Antecipação de Recebíveis será cobrado o custo da antecipação, conforme previsto no Portal do Seller ou de outro modo informado pela LOJAS COLOMBO. É um custo apartado a ser descontado dos créditos antecipados ao SELLER.**

8.1.5.5. A Antecipação de Recebíveis poderá ser interrompida pelo SELLER a qualquer momento, sem qualquer penalidade, através de solicitação a LOJAS COLOMBO por meio do Portal do Seller, se a opção estiver disponível, ou por escrito ou eletrônica, observado os prazos da entidade responsável pelo seu processamento para efetivar a interrupção.

**8.1.5.6. Se o SELLER estiver com saldo insuficiente para honrar quaisquer pagamentos devidos a LOJAS COLOMBO, o SELLER autoriza a LOJAS COLOMBO a solicitar a Antecipação de Recebíveis compulsória dos créditos ainda não recebidos pelo SELLER, pelo custo de antecipação vigente e aplicável. A inércia da LOJAS COLOMBO em proceder nos termos desta cláusula não desobrigará o SELLER dos pagamentos devidos.**

8.1.6. Enquanto os créditos devidos ao SELLER estiverem detidos (não transferidos para a conta bancária do SELLER), o SELLER não poderá onerá-los, dá-los em garantia ou ceder a terceiros o direito sobre os mesmos.

8.1.7. O inadimplemento de qualquer obrigação por parte do SELLER relacionada com o Contrato ou a apuração de indícios ou provas de que o SELLER possa estar envolvido em atividades ou transações potencialmente fraudulentas ou suspeitas de serem práticas criminosas, autorizará a retenção de todos os créditos devidos ao

**SELLER além da Reserva de Segurança (abaixo definida), até o devido saneamento, sem que isso caracterize mora e sem prejuízo de demais medidas previstas neste instrumento.**

8.1.8. Os valores referentes a multas, encargos ou outros valores que venham a ser cobrados do SELLER, estarão computados como despesa de comissão no fluxo de pagamento.

8.2. Em contrapartida aos serviços e custos incorridos pela LOJAS COLOMBO para oferecer e manter a plataforma do *Marketplace* com os recursos necessários para possibilitar que o SELLER capte vendas, o SELLER destinará a LOJAS COLOMBO uma comissão por cada venda faturada pelo *Marketplace*, no valor acordado com a LOJAS COLOMBO, **líquida de impostos**, incidente sobre o valor bruto e global da venda faturada, devendo a LOJAS COLOMBO emitir e enviar ao SELLER o documento hábil correspondente à cobrança da comissão.

**8.3. A comissão devida a LOJAS COLOMBO não será cancelável ou reembolsável, exceto na hipótese de cancelamento da venda em razão de fraude no pagamento ou desistência pelo Cliente até o término do prazo legal de arrependimento assegurado pelo Código de Defesa do Consumidor.**

8.3.1. O reembolso da comissão será efetuado por meio de compensação com comissão futura devida a LOJAS COLOMBO ou crédito em conta bancária informada pelo SELLER caso, em 60 (sessenta) dias contados da data do cancelamento da venda, não tenha havido meios de compensar os valores. Neste caso, o valor será creditado ao SELLER no prazo de até 30 (trinta) dias após o término dos 60 (sessenta).

8.3.2. Ressalvadas as divergências devidamente apuradas, conforme previsto na cláusula 8.5, **nenhum outro valor devido ou pago pelo SELLER por força do Contrato será cancelável ou reembolsável, em qualquer circunstância.**

8.4. A LOJAS COLOMBO ficará encarregada por processar o estorno da transação financeira sempre que o cancelamento da venda se fizer necessário.

8.4.1. O cancelamento da venda importará um crédito a LOJAS COLOMBO no valor da venda cancelada, conforme previsto no Anexo de Pós-Venda.

8.5. Eventuais divergências no processo de liquidação das transações serão apuradas pela LOJAS COLOMBO e, se devidamente confirmadas e demonstradas, deverão ser acertadas pelo SELLER, não podendo o prazo da liquidação da divergência ultrapassar 30 (trinta) dias da data de sua confirmação, podendo a LOJAS COLOMBO, em caso de inadimplência sem meios de efetuar a compensação de valores, cobrar juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, atualização monetária e multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total devido, além de, a seu critério, suspender o Contrato até a regularização ou rescindi-lo.

8.6. No Portal do Seller, o SELLER terá acesso ao relatório de vendas e de repasses financeiros.

8.7. Relativamente aos tributos, salvo se a legislação alterar, o SELLER deverá (i) providenciar a correta retenção e recolhimento do IRRF (Imposto de Renda Retido na Fonte) incidente sobre as comissões auferidas pela LOJAS COLOMBO, assim como o ISS, quando a legislação municipal determinar, e (ii) declarar à Receita Federal os valores do IRRF recolhidos em nome do LOJAS COLOMBO.

8.8 O SELLER terá o prazo de até 90 (noventa) dias a contar da data prevista para a realização do repasse pela LOJAS COLOMBO, para apontar por escrito qualquer divergência em relação aos valores pagos. Findo tal prazo, não caberá qualquer reclamação por parte do SELLER, ocorrendo a quitação automática, irrevogável e irretroatável quanto aos referidos valores.

## **CLÁUSULA NONA: DA RESERVA DE SEGURANÇA**

9.1. Visando reduzir o risco operacional ou financeiro decorrente de estornos das transações do SELLER e de processos administrativos ou judiciais de responsabilidade do SELLER que possam ou tenham se voltado contra a LOJAS COLOMBO, a LOJAS COLOMBO poderá determinar a indisponibilidade de parte dos recursos destinados ao SELLER (“Reserva de Segurança”). A Reserva de Segurança será composta da seguinte forma:

- a) pela soma de tudo o que for relacionado a processo administrativo ou judicial de responsabilidade (nos termos da lei ou deste instrumento) do SELLER que tenha se voltado contra a LOJAS COLOMBO nos 3 (três) meses imediatamente anteriores à apuração;
- b) pela soma das porcentagens relativas ao índice de estornos de transações do SELLER de cada um dos 3 (três) **meses imediatamente anteriores** à apuração, sendo que tal porcentagem total será aplicada sobre o valor total das transações daquele respectivo mês.

9.2. Ainda que o valor previsto na alínea “a” tenha sido totalmente saldado e assumido pelo SELLER, ele permanecerá como referência para fins de determinação do montante a compor a Reserva de Segurança.

**9.3. Os recursos destinados à Reserva de Segurança ficarão indisponíveis ao SELLER pelo prazo de 90 (noventa) dias corridos, a contar da data da respectiva apuração.**

9.4. A não criação ou manutenção da Reserva de Segurança não isentará o SELLER das suas obrigações de pagamento e de ressarcimento.

## **CLÁUSULA DÉCIMA: DO ATENDIMENTO AO CLIENTE**

10.1. Exceto no que diz respeito às questões relativas aos Canais de Vendas da LOJAS COLOMBO, à captação do pedido, pagamento e processamento do estorno da transação financeira, o atendimento ao Cliente, inclusive no que diz respeito ao pós-venda, é de responsabilidade do SELLER, segundo as disposições do Código de Defesa do Consumidor e demais normas aplicáveis, podendo a LOJAS COLOMBO acompanhar e/ou intervir em determinadas situações, notadamente para salvaguardar direitos dos Consumidores após omissão do SELLER, para preservação de sua imagem e do *Marketplace*.

10.1.1. O fato de a LOJAS COLOMBO não interceder no atendimento ao Cliente não isentará o SELLER de manter a LOJAS COLOMBO livre de qualquer questionamento ou de indenizar as perdas e danos causados.

**10.2. Todas as ocorrências registradas pelos Clientes nos canais de atendimento ao consumidor da LOJAS COLOMBO serão disponibilizadas ao SELLER, via sistema, devendo o SELLER fazer o atendimento exclusivamente através da plataforma de atendimento**

**disponibilizada pelo LOJAS COLOMBO, sendo vedado ao SELLER informar aos Clientes os seus canais de atendimento.**

10.2.1. A plataforma de atendimento é monitorada pela LOJAS COLOMBO permanentemente.

10.3. O SELLER deverá consultar periodicamente a plataforma de atendimento para acessar e dar tratamento a eventuais notificações de atendimento nela registradas.

10.4. Este instrumento e os Anexos preveem prazos de atendimento e de solução que devem ser observados e garantidos pelo SELLER, passíveis de penalidades em caso de descumprimento.

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES**

11.1. São responsabilidades e obrigações da LOJAS COLOMBO, sem prejuízo de outras previstas neste instrumento ou documentos anexos:

- a) disponibilizar e arcar com os seus recursos de tecnologia e sua infraestrutura como um todo;
- b) envidar razoáveis esforços para manter o *Marketplace* disponível de forma estável e livre de erros, ressalvadas as disposições da cláusula terceira, indisponibilidades para intervenções que se fizerem necessárias, casos fortuitos e de força maior;
- c) assegurar o acesso do SELLER ao Portal do Seller, pelo prazo de vigência do Contrato, exceto quando a plataforma do *Marketplace* estiver indisponível, e ressalvadas as hipóteses de suspensão do acesso, nos termos deste instrumento;
- d) dar suporte remoto ao SELLER para operação do Portal do Seller, visando garantir o perfeito cumprimento do Contrato, sempre que provocado;
- e) disponibilizar a solução de captação de pedido e de processamento;
- f) reportar ao SELLER, sempre que possível, qualquer irregularidade identificada de responsabilidade do SELLER, bem como as reclamações, judiciais e extrajudiciais, fundadas no Contrato, que digam respeito ao SELLER e a seus Produtos.

11.2. São responsabilidades e obrigações do SELLER, sem prejuízo de outras previstas neste instrumento, nos demais documentos anexos ou estabelecidas na legislação:

- a) apresentar a LOJAS COLOMBO, no prazo assinalado, sempre que solicitado, cópia autenticada de qualquer documento comprobatório de sua constituição e regularidade, licenças governamentais, certidões em geral, inclusive as de distribuição de ações judiciais, como cíveis, trabalhistas e fiscais, assim como qualquer documento que diga respeito a condução e exploração de seu negócio, e qualquer outro que seja capaz de atestar a sua capacidade de assumir e honrar as obrigações derivadas do Contrato, sob pena de suspensão do Contrato até a devida apresentação, ou rescisão imediata, por justo motivo, em caso de constatação que, segundo os critérios da LOJAS COLOMBO, desabone o SELLER, seja um impeditivo relevante para prosseguimento do Contrato ou caracterize um desvio ou delito grave;
- b) disponibilizar e arcar com os seus recursos de tecnologia e sua infraestrutura como um todo;
- c) instalar e manter atualizados *softwares* anti-*spywares*, anti-vírus e outros que objetivem evitar a propagação de arquivos maliciosos;
- d) assegurar a exatidão e garantir todas as informações disponibilizadas a LOJAS COLOMBO, aos Clientes e no *Marketplace*, sejam aquelas providas oralmente, por escrito, eletrônicas ou provenientes de seu próprio ambiente, que digam respeito a si próprio, a seus Produtos, ofertas, a suas atividades e quaisquer outras informações que venha a disponibilizar;

- e) assegurar que os Produtos sejam lícitos, de origem idônea, novos, intactos, em perfeitas condições, corretamente nacionalizados quando se tratar de Produtos importados, contidos nas embalagens originais e com todos os acessórios, devidamente acondicionados e embalados em invólucros apropriados para preservar a sua integridade em todas as etapas da operação logística, desde a armazenagem até a entrega ao Cliente, e que encontram-se de acordo com as normas legais que lhe forem aplicáveis, dentre elas as do INMETRO, IPEM, ABNT, ANVISA e ANATEL;
- f) em se tratando de Produtos com pequenas avarias, usados ou reconicionados, assegurar que esta respectiva condição e todas as suas características sejam devida e expressamente destacadas e ressaltadas no anúncio dos Produtos, sem qualquer omissão para os Clientes;
- g) entregar, no endereço solicitado pelo Cliente, por si ou terceiros, sob sua responsabilidade, no prazo de entrega informado, em horário comercial e de acordo com demais condições informadas no momento da compra, os Produtos vendidos pelo *Marketplace* acompanhados das notas fiscais de venda;
- h) efetuar pelo menos 3 (três) tentativas de entrega dos Produtos na hipótese de destinatário ausente, sem ônus adicional ao Cliente;
- i) cumprir a Lei de Entrega;
- j) não incluir, no pacote do Produto a ser entregue ao Cliente, sem prévio alinhamento com a LOJAS COLOMBO, nenhum material publicitário;
- k) cumprir com suas próprias obrigações fiscais/tributárias derivadas da comercialização de seus Produtos;
- l) arquivar os comprovantes de entrega pelo prazo decadencial previsto no Código Civil, bem como disponibilizá-los a LOJAS COLOMBO sempre que solicitado, no prazo assinalado;
- m) arquivar os demais documentos resultantes do Contrato pelos prazos legais, bem como disponibilizá-los a LOJAS COLOMBO sempre que solicitado, no prazo assinalado;
- n) assumir todas as consequências, ônus, encargos de cancelamento, indenização e custos diversos pela atividade que se propõe a realizar, pelos riscos a ela associados, pela conduta em desacordo com o Contrato ou com a legislação vigente, pelo não cumprimento das ofertas realizadas, qualquer que seja o motivo, em decorrência de, a título de exemplo, publicidade irregular, enganosa, abusiva, descumprimento do prazo de entrega, ou ainda por desistências, insatisfação com os Produtos, vícios e defeitos,
- o) garantir os Produtos e o atendimento aos Clientes nos termos do Anexo de Pós-Venda, do Código de Defesa do Consumidor e demais normas aplicáveis, sem se eximir de responsabilidade pelo fato de não ser o fabricante dos Produtos, quando for o caso;
- p) no atendimento aos Clientes, assegurar linguagem cordial e respeitosa, em qualquer circunstância, sempre com posicionamentos leais, verdadeiros e corretos;
- q) abster-se de criar artifícios ou manobras para direcionar os Consumidores para qualquer outro canal de atendimento;
- r) não solicitar aos Clientes quaisquer dados cadastrais, financeiros e/ou bancários, a menos que necessários para dar atendimento aos próprios Clientes;
- s) eximir a LOJAS COLOMBO e terceiros afetados de qualquer responsabilidade, reclamação, problema ou conflito, que diga respeito ao SELLER, a suas atividades, seus prepostos e subcontratados, aos Produtos, bem como indenizar todas as perdas e danos que causar;
- t) reportar à LOJAS COLOMBO qualquer irregularidade identificada de responsabilidade da LOJAS COLOMBO, bem como as reclamações, judiciais e extrajudiciais, fundadas no Contrato, que digam respeito a LOJAS COLOMBO, a suas atividades, seus prepostos e ao *Marketplace*.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DOS DADOS CADASTRAIS DOS CLIENTES**

12.1. A LOJAS COLOMBO compartilhará com o SELER as informações cadastrais necessárias para o SELLER dar cumprimento às obrigações derivadas do Contrato, devendo o SELLER, por si,

seus prepostos, representantes e subcontratados, além de assegurar o sigilo, restringir a utilização destas informações especificamente para a finalidade para a qual foram reveladas, vedada a utilização para qualquer finalidade diversa, em seu próprio benefício e de terceiros, notadamente para fins comerciais e de marketing.

12.1.1. A título de exemplo, o endereço do Cliente será compartilhado para o SELLER viabilizar a entrega dos Produtos e o número de telefone para contatá-lo na hipótese de insucesso na entrega.

12.2. O SELLER responderá pelas perdas e danos causados pelo uso indevido, ilegal ou irregular das informações e pela violação do dever de sigilo.

12.3. O SELLER não fica privado de endereçar ações comerciais e de *marketing* aos Clientes que já tenham adquirido ou futuramente adquiram seus produtos e serviços em canais de venda distintos do(s) Canal(is) de Vendas da LOJAS COLOMBO habilitado(s) com o *Marketplace*.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

13.1. O Contrato vigorará sem limitação de tempo, a partir da data de assinatura do Termo de Constituição.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DAS HIPÓTESES E FORMA DE SUSPENSÃO E RESCISÃO DO CONTRATO**

14.1. O Contrato pode ser encerrado a qualquer momento e por qualquer Parte, livre de multa ou obrigação de indenizar a Parte contrária, mediante notificação escrita ou eletrônica com pelo menos 05 (cinco) dias de antecedência.

14.1.1 Se a iniciativa de rescisão imotivada e unilateral for da LOJAS COLOMBO, deverá fazê-la mediante notificação escrita ou eletrônica ao SELLER com 30 (trinta) dias de antecedência.

14.1.2. Durante o prazo da denúncia (do “pré-aviso”), o contrato estará normalmente válido e vigente.

14.2. Sem prejuízo de outras causas descritas neste instrumento, poderá ainda o Contrato ser rescindido imediatamente por qualquer Parte, mediante aviso escrito ou eletrônico à outra, nos seguintes casos:

- a) descumprimento insanável de qualquer obrigação decorrente deste instrumento ou sendo sanável, não sanado no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data de recebimento da notificação sinalizando o descumprimento, se prazo de cura diverso não existir neste instrumento;
- b) em decorrência de requerimento ou decretação de falência, requerimento ou deferimento de pedido de recuperação, dissolução ou liquidação judicial ou extrajudicial da outra Parte;
- c) existir uma imposição legal contra uma das Partes que afete diretamente a continuidade do Contrato;

- d) reorganização societária de qualquer das Partes que venha, no entendimento da outra, afetar a sua capacidade de cumprir suas obrigações, ou se algum concorrente de uma das Partes tornar-se detentor de qualquer ativo de uma delas ou integrar o seu grupo econômico;
- e) se a outra Parte suspender as suas atividades, de forma definitiva ou não, voluntária ou involuntariamente;
- f) se a outra Parte tiver o seu nome associado com práticas contrárias à lei, inidôneas ou que de qualquer forma constituam um fato desabonador;
- g) indisponibilidade da plataforma do *Marketplace* ou das plataformas do SELLER, ou ainda de funcionalidades relevantes, independentemente do motivo da indisponibilidade;
- h) desativação da plataforma do *Marketplace* pelo LOJAS COLOMBO, provisoriamente ou não.

**14.2.1. Fica reservado a LOJAS COLOMBO o direito de desativar a plataforma do *Marketplace* a qualquer momento, provisoriamente ou não, podendo fazê-la sem prévio aviso se as circunstâncias exigirem para a proteção da LOJAS COLOMBO, dos sellers e/ou dos Clientes. Neste caso, tão logo seja possível, o LOJAS COLOMBO notificará a desativação.**

**14.3. A LOJAS COLOMBO pode suspender o SELLER do *Marketplace* (i) se o SELLER estiver com saldo negativo em função de estornos e débitos em geral, (ii) se suspeitar que as atividades do SELLER são ilícitas; (iii) se suspeitar que, em razão de variáveis de risco, o SELLER, nos 6 (seis) meses seguintes, poderá sofrer elevado índice de estorno ou (iv) na hipótese de infração contratual, quando a LOJAS COLOMBO não optar pela rescisão imediata, sem prejuízo de outras hipóteses que justifiquem a suspensão.**

14.3.1. Na hipótese de suspensão do Contrato, a LOJAS COLOMBO, no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a suspensão, notificará o SELLER com as razões da suspensão. O SELLER terá o prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da notificação, para respondê-la, propondo soluções para os eventuais problemas. Depois da resposta ou de sua ausência, a LOJAS COLOMBO, se satisfeita, comunicará ao SELLER o término da suspensão ou, se não satisfeito com a resposta (ou sua ausência), encerrará o Contrato.

14.3.2. A suspensão fundada na hipótese descrita na alínea (i) da cláusula 14.3. não prejudica o direito de a LOJAS COLOMBO proceder com a Antecipação de Recebíveis compulsória prevista na cláusula 8.1.5.6.

14.3.3. A não suspensão será considerada ato de mera tolerância. De forma alguma, significará novação ou renúncia ao direito de fazê-la em momento posterior.

14.4. A suspensão ou rescisão do Contrato não prejudicará os pagamentos devidos de uma Parte a outra, nem afetará o cumprimento das obrigações originadas durante a sua vigência, as quais deverão ser cumpridas como se o Contrato estivesse vigente, incluindo a obrigação de atender aos pedidos formulados pelos Clientes antes da suspensão ou rescisão.

14.5. Cada Parte continuará assumindo, também, após a suspensão ou término do Contrato, independentemente do tempo transcorrido, desde que sendo de sua responsabilidade e relacionada a



atos ou fatos concernentes ao período de Contrato, qualquer contingência que venha a se materializar e/ou ser exigida posteriormente da outra.

**14.6 Na data de encerramento do Contrato, a LOJAS COLOMBO poderá manter ou criar, caso ainda não tenha sido criada, com validade de 3 meses, contados da data do encerramento do Contrato (o “Prazo Residual Inativo”), a Reserva de Segurança, de maneira que tais recursos ficarão indisponíveis para movimentação do SELLER até o término do Prazo Residual Inativo, com o fim de cobrir qualquer custo, despesa e dívida de responsabilidade do SELLER, liberando e transferindo ao SELLER o saldo disponível positivo eventualmente existente no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar do término do Prazo Residual Inativo.**

14.6.1. A não manutenção ou criação da Reserva de Segurança, assim como o escoamento do Prazo Residual Inativo, não isentará o SELLER das suas obrigações de pagamento e de ressarcimento.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DA CONFIDENCIALIDADE E DA UTILIZAÇÃO DE MARCAS**

### **DA CONFIDENCIALIDADE**

15.1. As Partes se obrigam a tratar como confidenciais todas as informações conhecidas da outra que não sejam de conhecimento público, mesmo após o encerramento do Contrato, e independentemente do meio e suporte em que se encontrarem (papel, digital, etc), e a não divulgá-las a terceiros estranhos ao Contrato, em época ou hipótese alguma, ou ainda utilizá-las além do necessário para o cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato.

15.2 Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, se referida informação é ou não de conhecimento público, a Parte receptora da informação deverá indagar a Parte detentora da informação a respeito e tratá-la como informação confidencial até que a detentora, por escrito, ratifique a confidencialidade ou expressamente diga o contrário. Em hipótese alguma, o silêncio da detentora presumirá não confidencialidade.

15.3. Apesar da restrição prevista na cláusula 15.1, fica desde já permitida a divulgação e o compartilhamento das informações advindas do Contrato com auditores internos e externos, bem como às pessoas envolvidas com as atividades e cumprimento das obrigações dele derivadas, devendo, em qualquer caso, adverti-los da confidencialidade e obrigação de sigilo. O descumprimento do dever de confidencialidade por essas pessoas será classificado como descumprimento da própria receptora das informações, Parte do Contrato.

15.4. Não são consideradas confidenciais as informações:

- (i) que já sejam ou se tornem de domínio público de qualquer forma que não em decorrência de sua revelação pela receptora ou por um terceiro obrigado a um dever de sigilo;
- (ii) desenvolvidas de forma independente, sem qualquer aproveitamento das informações da detentora;
- (iii) que não são mais tratadas como confidenciais pela detentora.

15.5. Caso a receptora receba uma determinação de autoridade competente para revelar informações confidenciais, a receptora deverá, tempestivamente, e desde que não esteja legalmente impedida, notificar por escrito a detentora para que a detentora possa avaliá-la e, a seu critério, tomar toda e qualquer providência que se faça cabível. Em qualquer caso, se a receptora realmente tiver que revelar informações confidenciais, deverá revelar somente a parcela da informação confidencial estritamente requerida pela autoridade competente e envidar todos os esforços razoavelmente possíveis para assegurar que a autoridade competente continue tratando a informação como sigilosa e reservada.

15.6. Após o encerramento do Contrato, a utilização das informações confidenciais da detentora pela receptora estará proibida. A receptora deverá, inclusive, devolver as informações confidenciais da detentora, ou, quando não for possível a devolução, excluí-las ou destruí-las mediante certificação para a detentora, salvo os registros para fins de histórico das transações, ou quando a receptora, por motivos legais ou regulatórios, for obrigada a reter uma cópia. Nesses casos, a circulação das informações confidenciais e dos materiais correlatos ficará restrita para essas finalidades e a receptora deverá continuar assegurando o sigilo às mesmas, independentemente do tempo transcorrido.

#### DA UTILIZAÇÃO DA MARCA

15.7 O SELLER autoriza a LOJAS COLOMBO a utilizar, desde já, gratuitamente, pelo tempo do Contrato, o nome e logomarca do SELLER, bem como as imagens, descrições e preço dos Produtos, para fins de personalização do *Marketplace* e realização de ações promocionais, quando for o caso.

15.7.1. O SELLER declara que nenhuma imagem ou informação publicada pelo SELLER no *Marketplace* ou entregue a LOJAS COLOMBO de outra forma viola direitos de terceiros, e que obteve todos os consentimentos necessários para permitir a utilização de tais imagens e informações pela LOJAS COLOMBO para o fim descrito na cláusula 15.7.

15.7.2. Nos termos da cláusula 15.7.1, o SELLER declara e garante possuir autorizações para utilização das marcas dos Produtos que disponibilizar no *Marketplace*, e que lhe é permitido estender tal autorização a LOJAS COLOMBO para os fins descritos na cláusula 15.7.

15.8. Salvo o previsto na cláusula 15.7, e estritamente para os fins nela previstos, nenhuma Parte adotará, usará ou divulgará qualquer nome, firma ou outra designação que inclua, faça referência ou associação a qualquer propriedade intelectual da outra Parte, parcial ou totalmente, ou sem prévia e expressa autorização por escrito da Parte titular, nem incorporará em suas marcas qualquer designação que possa gerar confusão com a marca da outra ou transmitir a ideia de que são a mesma pessoa, tampouco qualquer uma das Partes contestará ou prejudicará as marcas da outra.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DA INDENIZAÇÃO

16.1. O SELLER obriga-se a indenizar a LOJAS COLOMBO, bem como seus acionistas, administradores e prepostos, sucessores, cessionários e terceiros (as “Pessoas Indenizáveis”), por todas e quaisquer perdas e danos incorridos ou sofridos em virtude (i) da inveracidade de suas declarações, garantias e documentos, (ii) de qualquer ato, omissão, fato, erro ou evento relacionado com as suas atividades, obrigações contratuais e legais, bem como (iii) de reclamação de terceiros.

**16.2. Se a partir de qualquer assunto que diga respeito ao SELLER, as Pessoas Indenizáveis sofrerem perdas e danos, estas perdas e danos serão indenizados integralmente pelo SELLER através dos créditos a que tem direito pelo Contrato, mediante prévia notificação e apresentação dos comprovantes correspondentes.**

16.2.1. Não existindo créditos suficientes para a compensação financeira, o SELLER terá o prazo máximo de 10 (dez) dias corridos a partir da comunicação da LOJAS COLOMBO e apresentação dos comprovantes para efetuar os ressarcimentos devidos, sob pena de juros de 1% ao mês, atualização monetária e multa de 2% (dois por cento), sem prejuízo da possibilidade de suspensão ou rescisão do Contrato em caso de inadimplência e demais medidas previstas em lei.

**16.3. Não obstante qualquer previsão que possa sugerir interpretação diversa, não será devida nenhuma reparação, de qualquer tipo, ao SELLER, a seus respectivos sócios/acionistas, administradores e prepostos, sucessores e cessionários, qualquer que seja o tipo da reparação, em virtude do Contrato e da participação do SELLER no *Marketplace*, a exemplo de erros, defeitos, instabilidades e fragilidades da plataforma do *Marketplace*, pela perda de dados, pela não captação de vendas, pela indisponibilidade ou desativação da plataforma do *Marketplace*, pela suspensão ou encerramento do Contrato ou ainda por qualquer outra causa, exceto a indenização (i) dos danos diretos ocasionados por fraude e dolo da LOJAS COLOMBO e (ii) dos custos resultantes das demandas eventualmente ajuizadas por terceiros contra o SELLER relacionadas (a) com a plataforma do *Marketplace*, sem conexão com as responsabilidades e obrigações do SELLER, (b) com os Canais de Vendas do LOJAS COLOMBO ou (c) com as questões relativas à captação do pedido, pagamento e processamento do estorno da transação financeira, para as quais o SELLER não concorreu.**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DAS DEMANDAS DE TERCEIROS**

17.1. Se a LOJAS COLOMBO receber reclamação de terceiros fundada em responsabilidade do SELLER (“Demanda”), a LOJAS COLOMBO envidará esforços para compartilhá-la com o SELLER, porém eventual falta não isentará o SELLER das responsabilidades que verdadeiramente lhe competirem, de acordo com o previsto neste instrumento e na legislação vigente.

17.1.1. São Demandas de responsabilidade do SELLER as decorrentes de (i) vícios e defeitos de fabricação dos Produtos, o que inclui os defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos, e ainda por não oferecerem a segurança que deles se espera, (ii) vícios de qualidade e quantidade dos Produtos, incluindo os decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem, (iii) oferta mal feita, enganosa, abusiva, insatisfatória, (iv) fraudes que não sejam de pagamentos, (v) problemas na entrega e nos pós-venda, (vi) violação de direitos de terceiros, (vii) ações ou omissões da sua Rede de Atendimento, e (viii) por qualquer outra hipótese que seja de responsabilidade do SELLER.

17.2. Avisado da Demanda, o SELLER deverá tomar todas as providências necessárias para substituir a LOJAS COLOMBO do polo passivo da Demanda e, em último caso, incluir-se como responsável.

17.3. Caso o SELLER não possa ser incluído na Demanda ou a LOJAS COLOMBO não consiga ser excluída, a LOJAS COLOMBO conduzirá referida Demanda seguindo as políticas que usualmente utiliza na condução de seus próprios processos judiciais ou administrativos, inclusive, sem limitação, com relação a não interposição de recursos e celebração de acordos.

**17.4. Todos os custos incorridos pela LOJAS COLOMBO com a Demanda, com a participação ou não do SELLER, incluindo o valor do acordo/ autuação/condenação imposta, honorários advocatícios e despesas processuais, serão indenizados pelo SELLER nos termos das cláusulas 16.2 e 16.2.1.**

17.5. Sem prejuízo das cláusulas anteriores,

- a) o SELLER obriga-se a prestar informações e enviar documentos relacionados às Demandas a LOJAS COLOMBO sempre que solicitado, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data da solicitação, quando prazo menor não for necessário;
- b) caso seja admitida a exclusão da LOJAS COLOMBO da Demanda, mas a Demanda envolva questão que possa vir a ser considerada pela LOJAS COLOMBO, em seu entendimento razoável, de natureza estratégica, que envolva riscos reputacionais ou que de outra forma possa afetar substancialmente os seus negócios, a LOJAS COLOMBO poderá permanecer da Demanda, a seu critério.

17.6. São canais de comunicação da LOJAS COLOMBO para tratar de demandas judiciais e administrativas:

Para demandas judiciais: [juridicocivel@colombo.com.br](mailto:juridicocivel@colombo.com.br)

Telefone: (54) 3268-8351

Para demandas de PROCON: [juridicoprocon@colombo.com.br](mailto:juridicoprocon@colombo.com.br)

## **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DISPOSIÇÕES FINAIS**

18.1. As Partes são entidades independentes e permanecerão independentes, sem nenhum outro envolvimento ou relacionamento além do que se convencionou expressamente neste instrumento. Este instrumento não criará qualquer outro relacionamento ou vínculo entre as Partes, como uma associação, sociedade, parceria, ou ainda vínculo de emprego entre o pessoal do SELLER com a LOJAS COLOMBO, vice-versa.

18.1.1. É vedado ao SELLER insinuar, independentemente do meio e forma, que a comercialização dos Produtos é feita pela LOJAS COLOMBO, que a LOJAS COLOMBO endossa os Produtos ou que existe qualquer outro vínculo com a LOJAS COLOMBO além do que se disciplina neste instrumento.

**18.2. Não existe exclusividade, podendo o SELLER comercializar seus Produtos em qualquer outro canal de vendas, e a LOJAS COLOMBO credenciar outros sellers para comercializar produtos do portfólio do SELLER.**

18.2.1. O Contrato também não impede a LOJAS COLOMBO de comercializar produtos em concorrência com o SELLER.

18.3. A LOJAS COLOMBO poderá inspecionar a execução do Contrato a qualquer tempo, com a opção de conhecer as dependências do SELLER e também conhecer e entender a origem dos Produtos, o processo de fabricação, aquisição, manuseio, movimentação e conservação dos Produtos, mediante prévio agendamento com o SELLER, assim como realizar auditoria nos registros do SELLER concernentes ao Contrato.

18.4. A tolerância da LOJAS COLOMBO a eventual conduta em desacordo com o Contrato, quer seja um descumprimento contratual ou não, representará mera liberalidade, não podendo ser invocada pelo SELLER inadimplente para respaldar conduta similar em outro momento. De igual modo, o não exercício de um direito da LOJAS COLOMBO não impedirá a LOJAS COLOMBO de exercê-lo a qualquer tempo.

18.5. Para que tenham validade, os avisos, notificações e quaisquer outras formas de comunicação entre as Partes deverão ser efetuados por meio de carta com aviso de recebimento, correio eletrônico, com confirmação de entrega, ou por qualquer outra forma admitida em Direito que tenha uma prova de recebimento, mas nunca apenas verbalmente, com exceção dos ajustes rotineiros, sem relevância comercial ou jurídica.

18.6. Com a intenção de manter a flexibilidade nas relações comerciais, a LOJAS COLOMBO, mediante aviso, poderá alterar os termos e condições deste instrumento, com aplicação a partir da data informada pela LOJAS COLOMBO. Caso o SELLER não concorde com a alteração, poderá contra notificar no prazo de 5 (cinco) dias úteis e, não havendo consenso, o Contrato poderá ser encerrado imediatamente sem multa ou indenização de qualquer tipo de uma Parte a outra.

18.7. O Contrato constitui o único e integral acordo entre as Partes com relação à participação do SELLER no *Marketplace* da LOJAS COLOMBO, prevalecendo sobre qualquer outro acordo, verbal ou escrito, previamente estabelecido. O Contrato obriga as Partes e seus sucessores ecessionários autorizados.

**18.7.1. Fica vedada, sendo nula de pleno direito, a cessão do Contrato pelo SELLER sem prévia anuência, por escrito, da LOJAS COLOMBO.**

18.8. Os títulos das cláusulas são feitos por conveniência, unicamente para tornar mais fácil a localização e leitura de disposições específicas que se queira consultar sem a necessidade de ver todas as outras, que podem ser irrelevantes no momento da consulta.

18.9. Fica eleito o foro da Comarca de Farroupilha/RS para solucionar qualquer conflito que surgir a partir do Contrato.

18.10. Em qualquer circunstância, o Contrato será regido exclusivamente pelas leis brasileiras.

18.11. O Contrato é um título executivo extrajudicial.

## ANEXO I ANEXO DE PÓS-VENDA

### 1. DA REDE DE ATENDIMENTO DO SELLER

1.1. Independentemente de ser ou não o fabricante dos Produtos, o SELLER deverá manter, mesmo após a extinção do Contrato, com abrangência em todos os lugares para onde despachar Produtos, uma Rede de Atendimento com o fim de esclarecer dúvidas, receber sugestões e reclamações, bem como direcionar ou conduzir os procedimentos necessários para a solução de problemas referentes aos Produtos, tudo em conformidade com as disposições do Código de Defesa do Consumidor e demais normas aplicáveis.

1.2. Caso o SELLER seja o fabricante dos Produtos, se o atendimento à reclamação do Cliente demandar o deslocamento de profissional técnico ao local onde se encontra o Produto que esteja no prazo da garantia legal ou contratual, o SELLER deverá arcar com todas as despesas referentes a esse deslocamento, não cabendo ao Cliente qualquer ônus.

1.2.1 Se não for possível o deslocamento, o SELLER deverá disponibilizar serviço de coleta no local indicado pelo Cliente ou de postagem, arcando com todas as despesas desse procedimento.

### 2. HIPÓTESES DE CANCELAMENTO DA VENDA

2.1. Sem prejuízo de hipóteses previstas na legislação aplicável e não previstas nesse documento, são hipóteses que garantirão automaticamente ao Cliente o direito ao cancelamento ou à troca do Produto, o que o Cliente escolher:

- a) a não realização da entrega do Produto no prazo informado ao Cliente no momento da compra;
- b) a entrega de Produto diverso do adquirido, e/ou avariado, e/ou sem acessório(s);
- c) o exercício do direito de arrependimento assegurado pelo Código de Defesa do Consumidor (desistência da compra), com a entrega pelo Cliente de todos os acessórios;
- d) Produto que, durante o prazo da garantia legal ou contratual, exceto Produto Essencial, for enviado a um posto de assistência técnica autorizado, e lá permaneça ou tenha permanecido por período superior ao prazo estabelecido pela legislação consumerista vigente, comprovado por ordem de serviço, ou não se tratando de Produto enviado a um posto de assistência técnica autorizado, se a reclamação do Cliente não for atendida e solucionada dentro do prazo estabelecido pela legislação consumerista vigente;
- e) Produto Essencial com reclamação de vício e/ou defeito sem atendimento e solução no prazo legal, nas Capitais, no prazo de 02 (dois) dias úteis, e nas demais localidades, em 05 (cinco) dias úteis, se outro prazo legal não for mais benéfico aos Consumidores;
- f) a determinação judicial ou dos órgãos de defesa do consumidor competentes, independentemente da validade do prazo da garantia do Produto;

- g) o *recall*, independentemente da validade do prazo da garantia do Produto.

2.2. Caso a LOJAS COLOMBO seja acionada pelos Clientes com a informação de haver qualquer uma das situações descritas acima ou qualquer outra prevista na legislação aplicável ou ainda uma situação de descumprimento atribuída ao SELLER, a LOJAS COLOMBO dará conhecimento ao SELLER, com o seguinte desdobramento:

- a) o SELLER terá 2 (dois) dias úteis para informar se procede ou não a alegação do Cliente;
- b) caso proceda, o cancelamento ou a troca por Produto idêntico deverá ser efetivada nos termos previstos neste Anexo. Caso o Cliente não concorde com troca, poderá optar pelo cancelamento da compra;
- c) caso não proceda a alegação do Cliente, o SELLER deverá, dentro dos 05 (cinco) dias úteis seguintes, demonstrar ao Cliente e a LOJAS COLOMBO, através da plataforma de atendimento disponibilizada pelo LOJAS COLOMBO, todas as evidências que justificam a improcedência;
- d) **caso o SELLER não se manifeste dentro do prazo assinalado nesta cláusula, a LOJAS COLOMBO poderá dar solução à reclamação do Cliente e, nesse caso, cobrar do SELLER o ressarcimento de todos os custos daí incorridos através de retenção e desconto em créditos de titularidade do SELLER ou por qualquer outra forma de cobrança admitida em Direito. Qualquer que seja a solução adotada pela LOJAS COLOMBO, como a entrega de um novo Produto ou indenização em dinheiro, a LOJAS COLOMBO não coletará o Produto na residência do Cliente para posterior devolução ao SELLER. A inércia da LOJAS COLOMBO em proceder nos termos aqui previstos não isentará o SELLER das consequências do não atendimento, permanecendo o SELLER como único e exclusivo responsável.**

2.3. Na hipótese de troca ou cancelamento, caso o SELLER exija a devolução do Produto, objeto da troca ou do cancelamento, e este Produto tenha sido entregue ao Cliente, o SELLER deverá, por si ou empresas terceirizadas, sob sua responsabilidade, coletar o Produto na residência do Cliente, sem nenhum custo adicional, no mesmo prazo que solicitou para entregá-lo no momento da compra, limitado a 15 (quinze) dias corridos, ou disponibilizar ao Cliente meio de postagem do Produto sem custo. Em qualquer caso, o SELLER deverá dar todas as instruções da coleta/postagem ao Cliente e quais requisitos devem ser atendidos para que a troca ou cancelamento da venda com a restituição do valor pago seja processada, sem impor nenhuma condição abusiva e desproporcional. De um modo geral, exigir que os Clientes apenas (i) identifiquem o pedido, e (ii) disponibilizem (a) a nota fiscal, se realmente for necessária, e (b) o Produto embalado, com os acessórios que o acompanham, sem nenhum vício/defeito, salvo quando o motivo da devolução for, obviamente, a própria falta de algum acessório, vício ou defeito.

**2.3.1. Caso o Produto, objeto da troca ou do cancelamento, não tenha sido entregue ao Cliente, o SELLER não poderá impor ao Cliente a necessidade de receber o Produto como condição para efetuar a troca ou o cancelamento. Nesse caso, a LOJAS COLOMBO já instruirá o estorno da transação financeira ou o SELLER processará a troca, a depender da escolha do Cliente.**

2.4. Recebido o Produto em suas instalações, o SELLER terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos para fazer a averiguação do Produto devolvido e reportar o seu resultado a LOJAS COLOMBO e ao Cliente, através da plataforma de atendimento disponibilizada pela LOJAS COLOMBO.

2.4.1. Se o resultado for favorável ao Cliente e ele tendo optado pelo cancelamento, a LOJAS COLOMBO instruirá o estorno da transação financeira. Sendo troca, o SELLER a processará, sendo que o SELLER deverá providenciar o faturamento e remessa do Produto substituto. Nesse caso, ainda, o prazo de entrega do novo Produto não poderá exceder ao prazo de entrega do primeiro pedido (do pedido substituído).

2.4.2. Se o resultado for desfavorável ao Cliente, o SELLER deverá justificar a reprovação a LOJAS COLOMBO e ao Cliente e devolver o Produto ao Cliente sem encargo adicional, sujeitando-se o SELLER a todas as consequências que eventualmente repercutirem.

**2.5. A inobservância ou atraso do SELLER ao disposto na cláusula 2.4 autorizará a LOJAS COLOMBO a proceder conforme previsto na alínea “d” da cláusula 2.2.**

2.5.1. O cancelamento da venda importará um crédito a LOJAS COLOMBO no valor da venda cancelada, a ser quitado prioritariamente por meio de abatimento automático em créditos de titularidade do SELLER, ou, a critério da LOJAS COLOMBO, cobrado de outra forma admitida em Direito, com vencimento em 5 (cinco) dias a partir da notificação, sob pena de juros de 1% ao mês, atualização monetária e multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, sem prejuízo da possibilidade de suspensão ou rescisão do Contrato em caso de inadimplência e demais medidas previstas em lei.

2.6. O SELLER será o único responsável pelo risco e consequências de todas as etapas da operação logística, incluindo os sinistros, seja na fase de entrega, coleta e devolução dos Produtos, sem qualquer prejuízo para os Clientes, em qualquer situação.

2.7. O SELLER oferecerá, mesmo no caso de extinção do Contrato, nos termos da legislação vigente, atendimento aos Clientes e garantirá os Produtos comercializados, devendo manter a sua Rede de Atendimento ciente das condições previstas neste Anexo.

2.8. Para fins deste Anexo, “Produto Essencial” quer dizer alimento, vestuário, medicamento, geladeira, fogão, máquina de lavar, aparelho celular, computador, televisão e automóvel, entre outros classificados pelas normas brasileiras.

2.9. Todas as interações de atendimento ao Cliente deverão ocorrer através da plataforma de atendimento disponibilizada pela LOJAS COLOMBO, conforme previsto na cláusula décima dos Termos e Condições Gerais – Marketplace da Lojas Colombo.

### **3. DISPOSIÇÕES FINAIS.**

3.1. No exercício de suas atividades, o SELLER deverá incorporar procedimentos e meios eficazes para assegurar a destinação final ambientalmente adequada dos Produtos descartados e resíduos sólidos em geral.

3.2. Este Anexo sobreviverá à extinção do Contrato.



**ANEXO II**  
**ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)**

O SELLER, durante a vigência do Contrato, deverá garantir a performance mínima de cada evento descrito a seguir.

| <b>EVENTO</b>  | <b>PERFORMANCE</b>  |
|--|---|
| Emissão da nota fiscal   | até 2 (dois) dias úteis após a confirmação do pedido, salvo a hipótese de produtos personalizados, sujeitos a encomenda pelo Cliente, ou Produtos que naturalmente demandem encomenda. Nesses casos, a emissão poderá ser feita no prazo de 2 (dois) dias úteis contados da data em ficaram disponíveis.  |
| Entrega à transportadora responsável pela entrega  | até 2 (dois) dias úteis após a confirmação do pedido, salvo a hipótese de produtos personalizados, sujeitos a encomenda pelo Cliente, ou Produtos que naturalmente demandem encomenda. Nesses casos, os Produtos deverão ser remetidos no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contados da data em que ficaram disponíveis, sem descumprir o prazo de entrega informado ao Cliente.   |
| Pontualidade da entrega dos Produtos   | >95% do total de pedidos confirmados devem ser entregues no prazo informado aos Clientes no momento da compra   |
| Atualização do <i>tracking</i>   | a atualização do <i>tracking</i> para a posição “em separação no estoque” deve ser feita em menos de 12 horas úteis após a confirmação do pedido, salvo a hipótese de produtos personalizados, sujeitos a encomenda pelo Cliente, ou Produtos que naturalmente demandem encomenda. Nesses casos, a atualização do <i>tracking</i> para a posição “em separação no estoque” deve ser feita no prazo máximo de 1 (um dia) útil após a data em que o(s) Produto(s), objeto(s) do(s) pedido(s), ficou(aram) disponível(is).<br>As demais etapas do <i>tracking</i> “em transporte” e “entrega realizada” devem ser atualizadas em até 1 (um) dia útil, respectivamente, após a entrega do(s) Produto(s) à transportadora responsável pela entrega e após a realização da entrega. |
| Comprovante de entrega dos Produtos  | 5 (cinco) dias úteis contados da solicitação do LOJAS COLOMBO   |
| Cancelamento de pedidos  | é admissível o índice de <5% de cancelamento de vendas faturadas no mês.  |
| Rede de Atendimento (operação através da plataforma de atendimento disponibilizada pelo LOJAS COLOMBO) | operar de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais, das 09h00 às 18h00 (horário de atendimento do SAC da LOJAS COLOMBO).  |
| Retorno ao Cliente   | Prazo máximo de 2 (dois) dias úteis a partir do registro de atendimento <sup>1</sup><br><br>95% do total de registros de atendimento no mês devem ser atendidos dentro deste prazo máximo   |

|   |   |
|---|---|
| Retorno a LOJAS COLOMBO   | <p>Prazo máximo de 2 (dois) dias úteis a partir do registro de atendimento<sup>1</sup></p> <p>95% do total de registros de atendimento no mês devem ser atendidos dentro deste prazo máximo</p> |
| Reclamações   | é admissível o índice <5% de reclamação do total de vendas faturadas no mês   |
| <p>Casos registrados no SAC da LOJAS COLOMBO, Redes Sociais do LOJAS COLOMBO, Imprensa, Reclame Aqui, Procon, Consumidor.Gov, Ações Judiciais</p> | é admissível o índice de <1% de casos registrados nos canais descritos do total de vendas faturadas no mês  |

<sup>1</sup> mensagens encaminhadas fora do horário de atendimento da Rede de Atendimento serão consideradas registradas na primeira hora útil de atendimento da Rede de Atendimento. Exemplo: se a mensagem foi encaminhada às 08h00 de uma segunda-feira útil, será considerada registrada às 9h00 da segunda-feira.

A LOJAS COLOMBO fará o monitoramento mensal dos eventos e índices especificados acima. O descumprimento de qualquer um deles poderá ensejar, a qualquer momento, segundo o critério e avaliação da LOJAS COLOMBO, sem prejuízo da adoção de qualquer outro direito contratual ou legal assegurado a LOJAS COLOMBO (i) a suspensão do Contrato, até o SELLER sanar os eventos pendentes e/ou até apresentar alternativas eficazes de prevenir novas faltas, ou (ii) a rescisão definitiva e imediata do Contrato.

#### PARTICULARIDADE:

1. A performance tolerada pela LOJAS COLOMBO, conforme previsto na tabela acima, não isenta e desobriga o SELLER dos efeitos de qualquer um dos eventos, quer com performance dentro ou abaixo da mínima prevista. Para exemplificar, embora seja tolerado o atraso na entrega até certo limite, o SELLER continuará respondendo, individualmente, sem qualquer limitação, por todas as consequências que resultarem de qualquer atraso ocorrido, de responsabilidade do SELLER, isentando a LOJAS COLOMBO de qualquer responsabilidade. Da mesma forma, responderá por todos os cancelamentos de compras ocorridos e por todas as reclamações recebidas, que sejam de sua responsabilidade, independentemente se os cancelamentos ou as reclamações estiverem acima ou abaixo da performance mínima prevista.

### **ANEXO III**

#### **TERMO DE CONDUTA**

A empresa LOJAS COLOMBO S.A, uma empresa genuinamente brasileira, fundada em 1959, é partidária de uma cultura que prestigia a transparência, o respeito mútuo, a ética, verdade, integridade, honestidade e a justiça.

Convicta de que esses valores e princípios além de imprescindíveis para assegurar os objetivos empresariais e o crescimento orgânico, são importantes em toda a cadeia produtiva e de relacionamento, a empresa LOJAS COLOMBO, pelo presente Termo de Conduta, dissemina resumidamente algumas responsabilidades gerais e condutas a serem observadas por todos aqueles que pretendam contratar com a LOJAS COLOMBO ou que com ele já estejam se relacionando.

Em linha com essas considerações, todos os SELLERS, fornecedores e prestadores de serviços em geral, e ainda seus colaboradores, prepostos, afiliados e subcontratados, deverão, sem prejuízo de outras normas de conduta consagradas pelo senso comum e não descritas a seguir:

- Agir sempre com boa-fé, fornecer informações completas, corretas e precisas, ser honesto, direto e leal em todas as discussões e negociações que mantiver com a LOJAS COLOMBO;
- Abster-se de firmar algum acordo ou compromisso com a LOJAS COLOMBO quando estiver lidando com qualquer tipo de restrição ou circunstância que possa dar lugar a conflito de interesses com a LOJAS COLOMBO;
- Agir perante terceiros, por conta e ordem da LOJAS COLOMBO, somente mediante apresentação de mandato escrito e válido outorgado pela LOJAS COLOMBO, nos limites dos poderes outorgados;
- Agir com cordialidade e urbanidade perante clientes e colaboradores da LOJAS COLOMBO, bem como perante terceiros em geral, inclusive quando estiver atuando em nome da LOJAS COLOMBO;
- Cumprir integralmente e pontualmente todas as obrigações assumidas com a LOJAS COLOMBO, nos exatos termos que assumir e acordar;
- Manter em ordem todos os livros e documentos comprobatórios das transações realizadas com a LOJAS COLOMBO, e permitir que a LOJAS COLOMBO ou empresa por ele contratada os verifique, a qualquer tempo, mediante prévio agendamento;
- Prestar contas a LOJAS COLOMBO relativas aos acordos e contratos que firmar com a LOJAS COLOMBO, e cooperar no esclarecimento de qualquer dúvida ou problema;
- Reconhecer, admitir e assumir eventuais erros que cometer, bem como assumir a responsabilidade por todos os problemas, imbróglis e demandas que der causa, mantendo a LOJAS COLOMBO isento de qualquer responsabilidade, perda, dano, prejuízo e despesa, a qualquer título;

- Não divulgar ou permitir a divulgação de qualquer informação da LOJAS COLOMBO ou de terceiros de caráter não público que tome conhecimento por ocasião da aproximação ou relacionamento com a LOJAS COLOMBO, bem como não utilizá-las para qualquer outro fim que não seja cumprir as obrigações derivadas do contrato que celebrar com a LOJAS COLOMBO. Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, indagar a LOJAS COLOMBO a respeito e tratá-la como confidencial até que o LOJAS COLOMBO, também por escrito, esclareça a dúvida, sendo certo que o silêncio da LOJAS COLOMBO não presumirá não confidencialidade;
- Não realizar qualquer medida atentatória contra direitos de terceiros, incluindo os direitos de propriedade intelectual da LOJAS COLOMBO;
- Não divulgar, promover ou de qualquer forma difundir a marca e sinais distintivos da LOJAS COLOMBO e de terceiros, sem a prévia e expressa autorização por escrito do respectivo titular;
- Não dar declarações à imprensa sobre a LOJAS COLOMBO ou sobre o relacionamento comercial eventualmente mantido com a LOJAS COLOMBO apenas se expressamente autorizado por escrito para tanto;
- Informar prontamente a LOJAS COLOMBO qualquer ocorrência que possa, de qualquer forma, prejudicar, causar danos ou prejuízos a LOJAS COLOMBO;
- É vedado a oferta de brindes a colaboradores da LOJAS COLOMBO com qualquer motivação;
- Denunciar a LOJAS COLOMBO, assim que tomar conhecimento, eventuais tentativas de suborno, sabotagem contra a LOJAS COLOMBO ou outras atitudes que possam ser consideradas antiéticas, criminosas ou ilegais, intentadas por colaboradores da LOJAS COLOMBO, e também por terceiros quando estiver atuando por conta e ordem da LOJAS COLOMBO;
- Não utilizar ou permitir a utilização de materiais falsificados, com origem desconhecida, ou inferior à qualidade assegurada a LOJAS COLOMBO;
- Manter-se em dia com o cumprimento das obrigações tributárias junto ao Governo Federal, Estadual e Municipal;
- Manter-se em dia com o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e securitárias;
- Não expor seus empregados e/ou contratados a assédio moral, garantindo aos seus empregados e/ou contratados tratamento digno e compatível com sua condição humana, assim como envidar seus esforços para a total erradicação da manutenção de trabalhadores em condição análoga à de escravo;
- Não utilizar ou permitir a utilização de mão de obra ilegal, de nenhuma forma e/ou meio, em especial a exploração de mão-de-obra infantil e adolescente, salvo os casos previstos na Lei 8.069 de 13 de julho de 1990;

- Abster-se de tomar atitudes que discriminem ou que possam ser entendidas como discriminatórias em função de cor, sexo, preferência sexual, religião, origem, classe social, profissão, idade, limitação física ou intelectual, convicção filosófica ou política;
- Estimular e facilitar a inclusão de pessoas com deficiência física ou intelectual no mercado de trabalho;
- Cumprir a legislação aplicável sobre meio ambiente, incluindo no que se refere a cuidados com a vizinhança, materiais perigosos, emissão de ruídos, descarte de resíduos e esgotos, bem como a manufatura, transporte, armazenagem, dejetos, e liberação de tais materiais;
- Assegurar que nenhuma de suas atividades contrariem as leis e princípios nacionais e internacionais de combate à corrupção.

## **DO COMBATE À CORRUPÇÃO**

A LOJAS COLOMBO repudia atos de corrupção e suborno, para qualquer fim, em qualquer circunstância.

Todos os SELLERS, fornecedores e prestadores de serviços em geral da LOJAS COLOMBO deverão, igualmente, coadunar com esse posicionamento e não tolerarem práticas que visem, por meios ilícitos e ardilosos, a obtenção de vantagens. Nesse contexto, os SELLERS, fornecedores e prestadores de serviços da LOJAS COLOMBO não deverão, a pretexto de obter ou reter negócios com a LOJAS COLOMBO ou para a LOJAS COLOMBO, solicitar, exigir ou cobrar vantagem indevida, seja na forma de favorecimento, dinheiro ou qualquer outra forma, aspecto e natureza.

Os SELLERS, fornecedores e prestadores de serviços em geral da LOJAS COLOMBO declaram e garantem conhecer e respeitar a Lei Anticorrupção do Brasil (Lei Federal nº 12.846/2013), sua regulamentação atual e regulamentação que possa vir a surgir, e qualquer outra lei, regra, código ou regulamento local semelhante, comprometendo-se a:

- (i) Não realizar, prometer ou oferecer pagamentos ou vantagem a, bem como não solicitar, aceitar ou concordar em receber vantagens, direta ou indiretamente de, qualquer agente público de qualquer governo (incluindo agentes de corporação governamental, sociedades de economia mista e assemelhadas, ou organização internacional) ou candidato a cargo público ou qualquer outra pessoa ou entidade com o intuito de obter ou manter vantagens comerciais ou outros tipos de vantagens; e
- (ii) Não realizará qualquer ato que possa fazer com que a LOJAS COLOMBO descumpra a Lei Federal nº 12.846/2013 ou qualquer Lei Anticorrupção Local.

Caso haja suspeita ou indício de que SELLER, fornecedor ou prestador de serviços da LOJAS COLOMBO, seus afiliados, diretores, prepostos e subcontratados estejam envolvidos em atos de corrupção, a LOJAS COLOMBO poderá romper, a seu critério, por justo motivo, qualquer vínculo do fornecedor ou prestador de serviços com a LOJAS COLOMBO, sendo certo que atos de corrupção de afiliados, diretores, prepostos e subcontratados do SELLER, fornecedor ou prestador

de serviços serão de responsabilidade, perante a LOJAS COLOMBO, do próprio SELLER, fornecedor ou prestador de serviços contratado.

Se a LOJAS COLOMBO for prejudicada ou responsabilizada em razão de atos de corrupção intentados ou concretizados por SELLER, fornecedor ou prestador de serviços da LOJAS COLOMBO, ou ainda por afiliados, diretores, prepostos e subcontratados deste seller, fornecedor ou prestador de serviços, independentemente da apuração de culpa, e ainda que no exercício e defesa de interesses exclusivos da LOJAS COLOMBO, a obrigação de reparar todas as perdas e danos causados a LOJAS COLOMBO será do próprio SELLER, fornecedor ou prestador de serviços, e essa reparação será imediata, sem qualquer ressalva, condição ou restrição.

## **DESCUMPRIMENTO**

O descumprimento de qualquer das obrigações previstas neste Termo de Conduta será considerado falta grave. Como consequência, o SELLER, fornecedor ou prestador de serviços inadimplente poderá ser descredenciado e o contrato firmado com a LOJAS COLOMBO, se for o caso, ser rescindido imediatamente por justo motivo, sem prejuízo ainda da reparação integral dos danos causados e da aplicação das penalidades previstas no contrato e/ou estabelecidas nas leis aplicáveis.