

Este documento é parte integrante dos Termos e Condições Gerais da Americanas S.A. – Em Recuperação Judicial. Mediante sua aceitação no momento do cadastro, o Parceiro aceita as políticas e regras aqui descritas.

## **Anexo – Acordo de Nível de Serviço (ANS)**

A **Americanas** avaliará o desempenho do **Parceiro** no Marketplace de acordo com os indicadores operacionais indicados na tabela do Seller Index vigente no Portal Parceiro, conforme critérios definidos pela **Americanas**.

### **1. Atendimento ao cliente:**

1.1. Os protocolos de atendimento direcionados ao **Parceiro** deverão ser respondidos observando o prazo máximo de 1 (um) dia útil para resposta. Ultrapassado tal prazo, o Cliente poderá abrir uma nova reclamação na plataforma que será intermediada pelo **SAC Americanas** (“Intermediação de Atendimento”).

1.1.1. A **Americanas** poderá entrar em contato com o **Parceiro** para esclarecer eventuais dúvidas com relação ao pedido, devendo o **Parceiro** responder no prazo máximo de 1 (um) dia útil.

1.1.2. Os Protocolos de atendimento referentes às entregas feitas pelo **Americanas Entrega** não serão considerados para cálculo do indicador de Intermediação de Atendimento, desde que o contato relacione-se exclusivamente a atrasos na etapa de entrega do pedido.

1.1.3. Serão considerados atendimentos especiais, as reclamações abertas diretamente através dos canais de ouvidoria ou outros canais que a **Americanas** venha a definir, incluindo, mas não se limitando, a: (i) meios de comunicação em suas diversas formas, como a internet, a televisão, o rádio, os jornais e as revistas; (ii) propositura de ações judiciais de qualquer natureza, em qualquer instância; e (iii) PROCON, ou outras autarquias, órgãos e entidades de defesa do consumidor.

1.2. O **Parceiro** é responsável por observar os prazos estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor para a solução de qualquer reclamação do Cliente com relação a pedidos transacionados na sua loja dentro do Marketplace da Americanas, conforme cláusula 6.2 do Termo de Serviço.

1.3. Caso o **Parceiro** não atenda o disposto acima lhe será aplicado as penalidades previstas no Termo de Serviço, sem prejuízo do disposto no Termo Geral e neste Anexo de Nível de Serviço, podendo a **Americanas** adotar qualquer providência razoável para sanar o problema relacionado ao respectivo pedido às expensas do Parceiro, conforme estabelecido na cláusula 9.1 do Termo de Serviço.

Este documento é parte integrante dos Termos e Condições Gerais da Americanas S.A. – Em Recuperação Judicial. Mediante sua aceitação no momento do cadastro, o Parceiro aceita as políticas e regras aqui descritas.

## 2. Regras de Cancelamento:

2.1. Os pedidos poderão ser cancelados caso seja verificada uma das seguintes hipóteses:

- a) indisponibilidade;
- b) pedido não faturado em até 7 (sete) dias após a data limite de expedição;
- c) pedido faturado porém não expedido em até 15 (quinze) dias da data limite de expedição;
- d) nos casos de logística reversa, quando couber ao **Parceiro** a coleta do pedido e esta não for realizada, a **Americanas** poderá cancelar o pedido 30 (trinta) dias após a reclamação aberta pelo cliente.
- e) nos casos em que o **Parceiro** não informa a entrega do pedido (entrega do pedido pelo **Parceiro**) e há reclamação (protocolo ou instância) aberta pelo cliente, o pedido poderá ser cancelado em 30 (trinta) dias a contar da data prevista para entrega.
- f) em casos de atendimento especial, na forma da cláusula 9.1 do Termo de Serviço.

2.2. Nas hipóteses da letra *d*, da cláusula 2.1 acima, a **Americanas** não tem qualquer responsabilidade de coletar o produto do **Parceiro**, sendo o Cliente orientado ao descarte do produto.