



REGRAS DE OPERAÇÕES VAPT LOG

DEPOSITANTE: Lojista, que figura como Contratante, no Contrato de Armazenagem.

DEPOSITÁRIA ou **VAPT:** VAPT LOG SISTEMAS PARA LOGÍSTICA LTDA, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 48.734.615/0001-78, com sede em Santo André, SP, na Rua Marechal Hermes, nº 151, Jardim, CEP: 090090-23.

Esse é o guia de **REGRAS DE OPERAÇÕES** da **VAPT**, aqui você irá encontrar informações e diretrizes para a operacionalização dos nossos procedimentos.

Esse documento deve ser sempre interpretado em conjunto com o contrato assinado pelas empresas contratantes. Caso venha a ocorrer algum conflito de informações, deverá sempre prevalecer o disposto no contrato.

Para facilitar a leitura e compreensão deste anexo, as seguintes siglas e abreviações deverão ser interpretadas, mas não exclusivamente, com os seguintes significados.

FULFILLMENT - Todos os processos e etapas que envolvem a gestão da logística, quais sejam receber, armazenar, embalar e distribuir os produtos.

TRANSIT POINT - Recebimento de mercadorias temporárias para expedição rápida, e entrega ao consumidor.

PICK UP POINT - Compre online, retire no local combinado.

DARK STORE - Operação de Fulfillment dedicada para um único cliente.

HUBS - São os Centros de Distribuição da Vapt Log.

WMS- Warehouse Management System - Software que automatiza e contribui com as operações diárias nos armazéns. Torna os processos de estocagem e expedição mais estratégicos e eficientes, gerando insights para o controle, mensuração e planejamento da área.

TMS - Transportation Management System - Software que gerencia todo o processo de transporte e permite a visualização e controle das operações e as entregas de forma ampla e integrada.

OMS - Order Management System - Ferramenta ou software presente em ERPs com a finalidade de gerenciar os processos referentes aos pedidos de vendas com seus respectivos estoques.

ERP- Enterprise Resource Planning - sistema de gestão que permite acesso, integrado aos dados da empresa, possibilitando fazer diagnósticos aprofundados sobre as medidas necessárias para reduzir custos e aumentar a produtividade.



API - Application Programming Interface - Conjunto de normas que possibilita a comunicação entre plataformas através de uma série de padrões e protocolos.

SKU - Stock Keeping Unit - Código único utilizado para identificar itens e auxiliar na gestão de estoque.

1. ANTES DE COMEÇARMOS

A depender da modalidade contratada e para providenciar o recebimento de mercadorias em um dos HUBS da **VAPT**, a empresa deverá sempre acessar o nosso [site](#), para agendar entrega da mercadoria, preenchendo corretamente os campos respectivos ao dia, horário e HUB que será entregue, conforme agenda disponível.

Comentado [1]: hiperlink site

O nosso site disponibiliza um campo para upload da NF/XML (Nota fiscal e arquivo XML) com o detalhamento das mercadorias que serão entregues.

E lembre-se: **Serão aceitas somente mercadorias agendadas.**

Caso seja feita tentativa de entrega sem agendamento, nossos colaboradores são orientados a recusar o recebimento das mercadorias.

2. DA REGRAS CONTÁBEIS

A fim de cumprir com as legislações vigentes, as empresas que farão comercialização de produtos, deverão possuir CNPJ e inscrição estadual regulares compatíveis com as operações realizadas e contratadas com a **VAPT**, seguindo as seguintes regras:

- Os **DEPOSITANTES** sediados fora do estado de São Paulo, deverão abrir apenas Inscrição estadual no estado do respectivo HUB, tudo isso de acordo com a legislação vigente.
- Para **DEPOSITANTES** sediados no estado de São Paulo, não há necessidade de abrir CNPJ e nem Inscrição Estadual para deixar mercadorias no endereço do HUB em São Paulo.
- **DEPOSITANTES** optantes pelo simples nacional e que vendem produtos direto para pessoas físicas, não necessitam de inscrição estadual.

As notas fiscais (NF) emitidas pelo **DEPOSITANTE** podem seguir diferentes CFOPs (Código Fiscal de Operações e Prestações) dependendo da origem e destino das mercadorias e da localização das empresas envolvidas.

Se o HUB estiver sediado em São Paulo/SP e se o **DEPOSITANTE** também estiver localizado em São Paulo, deverá utilizar o CFOP 5949 para emissão das notas fiscais.

Se o **DEPOSITANTE** estiver localizado em outro estado, é utilizado o CFOP 5905, que corresponde a "Remessa de mercadoria adquirida ou recebida de terceiros para venda fora do estabelecimento".



3. DAS ORIENTAÇÕES ÀS TRANSPORTADORAS

Os **DEPOSITANTES** devem sempre orientar as TRANSPORTADORAS terceirizadas a prestar um serviço de qualidade, bem como assumir todas as responsabilidades por todas as ações da TRANSPORTADORA.

Ao chegar nas dependências de um dos HUBS, a transportadora deverá respeitar a ordem da fila de chegada. Para uma melhor organização de fluxo, é recomendada a chegada com no mínimo com 15 minutos de antecedência do horário agendado.

Nós sabemos que atrasos podem acontecer, e para isso nós disponibilizamos uma tolerância de 15 minutos além do prazo estipulado para a entrega. Caso este prazo seja superado, a entrega das mercadorias será automaticamente movida para o final da fila.

A descarga de mercadoria deverá ser feita em até no máximo 15 minutos e após descarga, as transportadoras deverão ser orientadas a desobstruir as passagens para uma continuação do fluxo de entregas.

Todas as entregas de mercadorias do **DEPOSITANTE** devem ser acompanhadas por um ajudante designado e de sua responsabilidade para auxiliar no descarregamento no HUB da **VAPT**.

Caso o **DEPOSITANTE** não disponibilize um ajudante para o descarregamento, a **VAPT** terá o direito de solicitar a contratação de um ajudante adicional, cujo custo será cobrado do **DEPOSITANTE**.

O valor a ser cobrado pela contratação do ajudante adicional será calculado com base na tarifa vigente para esse tipo de serviço no momento da entrega.

O **DEPOSITANTE** deverá informar à **VAPT** a necessidade da contratação direta de um ajudante com antecedência de 48 (quarenta e oito) horas para descarregar a mercadoria, preferencialmente no momento da confirmação do pedido.

Caso o **DEPOSITANTE** não informe com antecedência sobre a necessidade de um ajudante adicional e a entrega seja realizada sem acompanhante para o descarregamento, a cobrança da taxa mencionada será realizada automaticamente.

O valor da taxa poderá ser alterado a qualquer momento unilateralmente pela **VAPT**.

4. DA CONFERÊNCIA DAS MERCADORIAS

No momento da entrega das mercadorias, a conferência sempre deverá ser feita em conjunto com representante do **DEPOSITANTE** ou da TRANSPORTADORA por ela indicada e os colaboradores da **VAPT**.

A **VAPT** irá providenciar a entrega de comprovante de recebimento que será o documento hábil a comprovar a validação do correto recebimento, finalizando o processo de recebimento e liberando o motorista da transportadora.

Em caso de divergência da quantidade e ou descrições de mercadoria entregues e daquelas constantes NF, serão adotados os seguintes procedimentos

- Se a maior, deverá o **DEPOSITANTE** enviar uma NF de complemento,
- Se for a menor, deverá o **DEPOSITANTE** cancelar a NF emitida, providenciado a expedição de uma nova NF.

Em caso de recusa do recebimento das mercadorias pela **VAPT**, o retorno deverá ser feito pela mesma TRANSPORTADORA responsável pela chegada das mercadorias.

Caso sejam identificados avarias no recebimento, os produtos danificados serão recusados, devendo o **DEPOSITANTE** providenciar a emissão de uma nova NF.



5. DOS PROCESSOS DE ARMAZENAGEM

Após o recebimento das mercadorias, nós armazenaremos os produtos de acordo com nossa conveniência e estrutura, inclusive podemos providenciar alteração de estandes, pallets, cestos, skus e etc, sempre seguindo as regras que constam no contrato firmado com cada uma dos **DEPOSITANTES**.

A **VAPT** adota o padrão PEPS (Primeiro que Entra, Primeiro que Sai) para a distribuição dos produtos dos clientes contratantes, isso quer dizer que, os primeiros itens entregues em um dos HUBS da **VAPT**, são os primeiros itens a serem distribuídos para os clientes finais.

6. RECEBIMENTO DOS PEDIDOS

Para facilitar o recebimento e o fluxo de dados, o recebimento dos pedidos serão obrigatoriamente via troca API, entre sistema da VAPT e o sistema do DEPOSITANTE.

Diante da impossibilidade do cumprimento da regra acima, poderá a **VAPT** a critério próprio, aceitar pedidos manuais, desde que alinhados anteriormente e que seja criado um processo que seja validado entre as partes.

7. DO PROCESSO DE SEPARAÇÃO

Sempre que recebermos uma demanda, um dos nossos colaboradores irá separar os produtos para entrega, conforme especificado e descrito a cada pedido.

Não é responsabilidade da **VAPT** providenciar a conferência do conteúdo no interior de todas as mercadorias armazenadas, bem como verificar se há correspondência entre as embalagens e os produtos lá contidos. Esta responsabilidade será sempre exclusiva dos **DEPOSITANTES** e deverá ser feita antes da entrega para armazenamento para a **VAPT**.

Caso no momento da separação seja identificado alguma mercadoria com avaria, nós registramos em nosso sistema, e o produto não será enviado ao consumidor final, e faremos devolução de acordo com a regra de cada contratante.

8. DAS REGRAS DE EMBALAGEM

Nós sempre seguiremos as regras de embalagem solicitadas por cada um dos **DEPOSITANTES**.

Na ocorrência de ausência de embalagem, fica autorizado à **VAPT** providenciar uma nova embalagem para a entrega do produto, e posteriormente repassando os custos para os **DEPOSITANTES**.

Caso a quantidade de produtos a serem entregues não caibam em somente uma embalagem, nós poderemos usar mais de uma para enviar ao cliente final e repassaremos os custos para os **DEPOSITANTES**.

Além disso, todos os produtos devem vir acompanhados de etiquetas para possibilitar e facilitar o rastreio de cada um dos produtos, bem como quaisquer outras etiquetas especiais que sejam capazes de identificar produtos diferenciados, como frágeis, por exemplo. Na ausência de etiquetas, os custos adicionais de identificação serão cobertos pela **VAPT** e repassados posteriormente às empresas contratantes.



9. CÁLCULO DO PESO CUBADO

O valor do frete para o transporte da mercadoria será determinado com base no peso cubado. A **VAPT** seguirá as seguintes regras para calcular o peso cubado:

Peso cubado = Comprimento da embalagem x Largura da embalagem x Altura da embalagem x Fator de cubagem.

A **VAPT** adotará um fator de cubagem padrão de 167 kg/m³.

Exemplo:

Suponhamos que o **DEPOSITANTE** precise enviar uma caixa quadrada com as dimensões de 40 cm e peso de 2 kg, usando o fator de cubagem de 167 kg/m³.

Neste caso, o cálculo seria: 0,4 m x 0,4 m x 0,4 m x 167 kg/m³ = 11 kg.

Assim, o peso cubado, que é 11 kg, será utilizado para determinar o custo do frete, comparando-o com o peso bruto da mercadoria, que, neste exemplo, é de 2 kg. O maior valor entre o peso bruto e o peso cubado será considerado para a precificação, no caso, 11 kg.

10. DO PROCESSO DE EXPEDIÇÃO

A depender da quantidade de volumes ou do peso solicitados para a entrega, será necessário providenciar uma partição das entregas em duas ou mais etapas, em horários diferentes, e fica desde já expressa a concordância com essa política, bem como os custos serão repassados o **DEPOSITANTE**.

Para que as mercadorias sejam entregues ao cliente final, é necessário que no momento da entrega, esteja presente pelo menos uma pessoa maior de 18 anos e que esteja portando documento com foto.

Em caso de descumprimento desta regra, poderá os entregadores da **VAPT** se recusarem a providenciar a entrega, sem que tal medida configure quebra de contrato, e posteriormente será agendada nova tentativa de entrega.

11. DA OBRIGATORIEDADE DA EMISSÃO DE CTE (CONHECIMENTO DE TRANSPORTE ELETRÔNICO), GRISS E AD VALOREM

- **CTE**

Nas operações de distribuição e serviços fornecidos pela **VAPT**, se faz necessário que em determinadas ocasiões, seja feita a emissão do CTE, Conhecimento de Transporte Eletrônico, que é um documento digital, emitido online e armazenado eletronicamente. Ele substitui o antigo CTRC que era emitido no papel.

Assim, este documento tem a função de documentar a prestação de serviço de transporte de cargas dos modais Rodoviário, Ferroviário, Aquaviário ou Aéreo. Serve inclusive para o controle dos materiais e/ou produtos que serão transportados pela **VAPT**.

Quando aplicável, e a **VAPT** for a responsável pelo transporte, nós seremos os responsáveis pela emissão da CTE.

- **GRISS**



Junto à emissão do CTE, a **VAPT** fará o recolhimento do GRISS, uma taxa cobrada sobre o valor da nota fiscal, em forma de percentual descrito no quadro resumo de cada um dos contratos. Ela existe com o objetivo de cobrir os custos ligados ao combate contra roubo de cargas durante o transporte, como gerenciamento de riscos, prevenção, rastreamento e a mão de obra para essas atividades.

- **AD VALOREM**

Somado ao GRISS, será recolhido pela **VAPT** o Ad Valorem, também chamado de “frete valor” / “conforme o valor” e trata-se de uma taxa calculada por uma porcentagem do valor da mercadoria.

Sua finalidade é a de cobrir os custos de seguro e salvaguardas enquanto a carga estiver sob a responsabilidade da transportadora. Assim como as demais taxas, os valores respectivos de ad valorem serão repassados a cada um dos **DEPOSITANTES** em cada contratação.

12. ENTREGA DA MERCADORIA

Para providenciar a entrega ao consumidor final, todos os pedidos deverão seguir um padrão de modalidade a ser definido com cada uma dos **DEPOSITANTES**, nas seguintes modalidades:

- **VAPT VUPT**

A modalidade **VAPT VUPT** consiste em entregas feitas em até 3 horas do horário solicitado, sendo os horários de saída: 9h, 12h, 15h, 18h e 20h. Caso algum pedido seja recebido após as 20hs, será entregue no próximo horário disponível no dia seguinte.

Estarão elegíveis para essa modalidade somente os endereços de entrega que estiverem dentro de um raio de até 5 km do HUB selecionado para depósito.

- **VAPT HOJE**

A modalidade **VAPT HOJE** consiste em entregas de pedidos para recebimento no mesmo dia. As saídas são feitas **uma vez ao dia**, sempre às 15 horas. Caso algum pedido seja recebido após as 14hs, será entregue no próximo horário disponível no dia seguinte.

- **VAPT AMANHÃ**

A modalidade **VAPT AMANHÃ** consiste em entregas de pedidos para recebimento no dia seguinte. As saídas são feitas uma vez ao dia, sempre às 15 horas. Caso algum pedido seja recebido após as 00hs, será entregue no próximo horário disponível no dia seguinte.

Estarão elegíveis para essa modalidade os pedidos que forem recebidos até às 23:59 do mesmo dia, ficando as saídas programadas para às 15hs do dia seguinte.

- **VAPT BRASIL**

A modalidade **VAPT BRASIL** consiste em entregas feitas de acordo com as janelas de entregas das transportadoras parceiras. E a VAPT se compromete a despachar todos os pedidos em até no máximo 24h (vinte e quatro horas) úteis do recebimento do pedido.

Ainda que selecionada uma modalidade pela empresa contratante e/ou cliente, poderá a **VAPT**, a seu livre critério, encaixar as mercadorias em qualquer outra janela de entrega ou modalidade, desde que respeitado o prazo do pedido.

Para todas as modalidades de entrega acima especificadas, em caso de frustração da primeira tentativa de entrega, a **VAPT realizará apenas mais uma outra tentativa**. Caso esta também seja frustrada, o produto retornará ao estoque de um dos nossos HUBS.

13. DA OCORRÊNCIA DE SINISTROS

Na ocorrência de algum sinistro durante as entregas que venham a gerar danos, ainda que parciais, extravio, perda ou roubo de algum dos produtos, deverá o **DEPOSITANTE**



enviar um e-mail formalizando o ocorrido, juntamente com Nota Fiscal, número do pedido, data e todos os detalhes necessários para a localização do evento.

A **VAPT** terá o prazo de 15 dias para analisar o chamado e reembolsar, caso seja o caso. Nas ocorrências de acionamento do seguro o prazo estipulado será aquele fornecido pela seguradora.

Fica estabelecido que a **VAPT** não será responsável pelo reembolso de produtos armazenados para os quais não tenha sido apresentada a nota fiscal de armazenagem e também não se responsabiliza pelo reembolso de produtos que não tenham notas fiscais de venda válidas e devidamente registradas.

O **DEPOSITANTE** reconhece que o seguro contratado pela **VAPT** para cobrir eventuais extravios de produtos armazenados se limita ao valor do produto, conforme indicado nas notas fiscais apresentadas no momento do armazenamento.

O **DEPOSITANTE** reconhece que o seguro contratado pela **VAPT** para cobrir eventuais extravios de produtos em rota de entrega, cobrirá o valor máximo de R\$500,00 (quinhentos reais) por NF.por qualquer tipo de indenização, compensação ou reembolso ao cliente

14. DOS PROCESSOS DE LOGÍSTICA REVERSA

Para o seguimento da modalidade de logística reversa, o produto a ser devolvido à **VAPT** deve ter sido adquirido exclusivamente de um lojista parceiro que já tenha definido o seu padrão operacional e financeiro para esta modalidade.

Os produtos a serem devolvidos necessitam estar no prazo estipulado pela empresa contratante, não poderá ser violado ou possuir sinais de uso. Bem como deve conter todos os acessórios, a etiqueta e a embalagem original de quando foram adquiridos e NF.

O processo de validação se dará através de fotos do produto que deve ser enviada através da nossa plataforma ou através de API quando disponível.

O processo de coleta poderá ser feito, pelo cliente final entregue em um dos nossos HUBs, ou nós poderemos nos dirigir até o endereço do cliente por até duas vezes para a retirada dos produtos com uma tolerância de até 10 minutos. Caso as duas tentativas de retirada sejam frustradas, obrigatoriamente o cliente final deverá providenciar a entrega em um de nosso HUBs.

No momento da solicitação, o consumidor final deverá informar o local de devolução ou troca, o modelo de logística a utilizar, se levará pessoalmente a um dos nossos HUBs, se enviará através de alguma transportadora parceira, ou se deseja utilizar o nosso serviço de retirada.

Ainda, os nossos colaboradores são proibidos de adentrar nos endereços indicados pelo cliente final, devendo este providenciar a entrega dos produtos na recepção, porta, entrada do local indicado.

Após os recebimentos dos produtos em nossos HUBs, iremos conferir se os mesmos estarão em conformidade com o relatório preenchido, se cumpre com as regras sinalizadas e com o código de aprovação liberado pela empresa contratante, e em caso de divergência, poderá ser negada a devolução.

Caso a coleta seja em domicílio, a verificação de conformidade se dará apenas nos nossos HUBs, e não no ato da coleta, e em caso de divergência, a empresa contratante será avisada, para tomar as medidas que julgar necessárias.

- Poderá ainda o cliente final agendar o melhor dia e horário para retirada do produto em sua residência ou local indicado.



15. PICK UP POINT

Além das modalidades oferecidas acima, a **VAPT** ainda oferece a modalidade de retirada em nossos armários localizados em nossos HUB's.

Essa modalidade consiste na possibilidade de o consumidor final optar por retirar o produto desejado em um dos hubs disponibilizados pela **VAPT**.

Caso o consumidor final opte por essa modalidade, os produtos escolhidos ficarão disponíveis, após a postagem: por até 48h (quarenta e oito) horas, para produtos não perecíveis, por até 24 (vinte e quatro) horas para produtos perecíveis, até 3h (três horas) para produtos congelados.

Caso o cliente final não providencie a retirada do produto no prazo estipulado, o mesmo retornará ao estoque dos Hubs.

16. WMS

Para facilitar o controle de estoque armazenado pela **VAPT**, nós adotamos o uso de sistema de WMS próprio. Com isso, além de gerar um melhor controle de estoque, possibilitamos a integração do estoque do contratante com os produtos disponíveis em nossos HUBS.

Nós detemos os direitos autorais do sistema e todos os assuntos relativos a ele, como sua reprodução, alteração, distribuição, comercialização, uso, cópia, entre outros atos que somente podem ser realizados com a autorização nossa, ok?

Além das cláusulas descritas no contrato de prestação de serviços, o **DEPOSITANTE** se compromete à:

- Utilizar o sistema logístico da **VAPT** em seus armazéns, de acordo com o combinado entre as partes, utilizando-o para todos os fins logísticos.
- Fornecer acesso de internet dedicado mínimo de 10 (dez) megabytes e um link de redundância para o pleno funcionamento da plataforma do WMS para que não haja risco de prejuízo na sua própria operação.
- A contratante não se responsabiliza por quaisquer perdas de performance quando os procedimentos e orientações operacionais não estiverem sendo seguidos, conforme orientações do Projeto.
- Manter processos de treinamento e capacitação constante de seus colaboradores.
- Assumir qualquer responsabilidade por erros de operação decorrentes de falhas de comunicação, mau uso do sistema ou referente a métodos ou procedimentos logísticos utilizados no armazém.
- Prestar toda e qualquer informação técnica necessária sempre que solicitada.

Além das cláusulas descritas no contrato de prestação de serviços, a **VAPT** se compromete à:

- Planejar o layout de cada um dos HUBS escolhidos e implantar o sistema, treinando a equipe inaugural da contratada, caso se faça necessário.
- Fornecer estrutura de atendimento e suporte a contratante, com SLA de serviço superior a 90% (noventa por cento).
- A disponibilidade do atendimento técnico da contratada através dos nossos canais oficiais.



17. ATUALIZAÇÃO DESTES TERMOS

Sempre que necessário, reservamo-nos o direito de realizar alterações unilaterais em nosso Serviço e em nossas políticas, incluindo os termos que regem nossas operações.

Mas fique tranquilo, sempre que houver alguma alteração substancial das nossas regras, você será previamente comunicado.

Obrigado por chegar até aqui!

Atualizada em 28 de junho de 2024.