

Política Comercial de Devolução de Produtos – Suzano S.A. (Unidade Bens de Consumo – B2B)

Versão: 1.0 **Data de Emissão:** 01/09/2025 **Responsáveis:** Luiz Guilherme Maresca; Bruno Francesco Sousa Adesso; Evandro Luis Ribeiro Barbato; Antonio Alberto Monteiro de Moura Filho

1. Finalidade, Escopo e Aplicabilidade

1.1. Finalidade: Esta Política Comercial de Devolução de Produtos (“Política”) tem por finalidade estabelecer as diretrizes, regras, procedimentos e responsabilidades que regem a devolução de produtos comercializados pela Suzano S.A. (“Suzano”), especificamente pela sua unidade de negócios de Bens de Consumo, no âmbito das relações comerciais mantidas com seus clientes pessoas jurídicas (“Cliente” ou “Clientes”). O objetivo primordial é padronizar o processo de devolução, assegurando clareza, agilidade, rastreabilidade, controle de custos e a adequada alocação de responsabilidades entre as partes envolvidas (Suzano, Cliente e Transportadora), minimizando perdas e otimizando o fluxo logístico reverso.

1.2. Escopo: Esta Política aplica-se a todas as operações de venda de produtos da unidade de Bens de Consumo da Suzano realizadas para Clientes B2B (Business-to-Business) no território brasileiro. Estão abrangidos todos os produtos do portfólio desta unidade de negócios, salvo disposição contratual específica em contrário.

1.3. Aplicabilidade e Natureza Jurídica: As disposições aqui contidas são parte integrante das condições comerciais gerais da Suzano para seus Clientes B2B e complementam os termos e condições estabelecidos em contratos de fornecimento, acordos comerciais específicos e/ou pedidos de compra formalizados entre a Suzano e o Cliente. Ressalta-se que esta Política rege uma relação estritamente comercial entre pessoas jurídicas, não estando, via de regra, sujeita às disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), que se aplica predominantemente às relações com consumidores finais (pessoas físicas ou jurídicas como destinatárias finais). Eventuais direitos e deveres específicos do CDC aplicáveis a relações B2B serão observados conforme legislação e jurisprudência vigentes, mas a presente Política prevalece no que tange aos procedimentos e condições aqui detalhados para devolução entre Suzano e Cliente.

1.4. Vinculação: Ao realizar um pedido de compra junto à Suzano, o Cliente declara ter ciência e concordar com os termos desta Política, que estará disponível nos canais oficiais da Suzano e/ou será referenciada nos contratos e propostas comerciais.

2. Condições Gerais e Motivos Aceitos para Devolução

A Suzano aceitará a solicitação de devolução de produtos exclusivamente nas hipóteses listadas abaixo, desde que cumpridos os prazos e procedimentos descritos

nesta Política: O detalhe de cada caso de devolução, com exemplos, está presente no Anexo I para consulta

2.1. Desacordo com o Pedido de Compra: Constatação, no ato da entrega, de divergência entre os produtos físicos recebidos e aqueles especificados no Pedido de Compra formalizado e confirmado pela Suzano. Isso inclui, mas não se limita a: * Erro na quantidade (entrega de quantidade maior ou menor que a solicitada). * Erro no tipo de produto (SKU diferente do solicitado). * Erro nas especificações do produto (características diferentes das acordadas).

2.2. Erro na Nota Fiscal: Constatação, no ato da entrega, de divergências entre os dados da Nota Fiscal e o Pedido de Compra ou os produtos físicos entregues (ex: preço, quantidade, descrição do produto, dados do cliente, valor de imposto).

2.3. Avaria Aparente no Transporte: Identificação, no ato da entrega e antes da assinatura do comprovante de recebimento, de danos visíveis aos produtos ou embalagens ocorridos durante o transporte. Exemplos incluem embalagens rasgadas, amassadas, molhadas, violadas, ou produtos visivelmente quebrados ou danificados.

2.4. Defeito de Fabricação/Qualidade: Identificação de vícios ou defeitos no produto decorrentes do processo de fabricação ou que afetem sua qualidade intrínseca, tornando-o impróprio ou inadequado ao uso a que se destina. Estes podem ser: * **Aparentes:** São falhas visíveis e detectáveis no momento do recebimento ou da conferência física dos produtos, sem a necessidade de abrir os fardos ou utilizar o item que devem ser identificadas no ato da entrega, exemplos típicos incluem: Pacotes amassados, rasgados ou violados; Presença de umidade, mofo ou contaminação visível; Falta de rolos no pacote (ex: pacote 12 rolos contendo apenas 10); Erros de impressão na embalagem (informações incorretas, rasuras, ausência de códigos obrigatórios); Rolos desenrolando ou com corte mal feito (rebarbas, desalinhamento); Produto fora do padrão estético visual (coloração desigual, manchas, etc.)* **Ocultos:** São falhas que não são perceptíveis na conferência inicial, mas que afetam a funcionalidade do produto e se manifestam somente após a abertura dos fardos ou no uso pelo consumidor final e podem ser informadas até 180 dias corridos após a data de entrega. Por sua natureza, exigem tratamento específico e prazos diferenciados para reclamação. Exemplos incluem: Papel com baixa resistência (rasga com facilidade); Ausência de maciez esperada ou alteração perceptível da textura; Problemas na absorção ou rendimento abaixo do especificado (metragem real menor que a informada); Odor desagradável ou presença de substâncias químicas fora do padrão; Inconsistência entre lotes (ex: variação de gramatura ou colagem); Presença de corpos estranhos não visíveis externamente; Rasgos na embalagem primária do produto, por exemplo, as embalagens dos pacotes, que são entregues dentro dos fardos.

2.5. Atrasos em Entregas por ônus da Suzano/Transportadora

Ocorrência em que a mercadoria é entregue após o prazo máximo estabelecido no Pedido de Compra ou após o horário/data de entrega confirmados no agendamento logístico, quando este existir. Esse atraso pode gerar impacto direto na operação do cliente.

Critérios e diretrizes para que seja caracterizada uma entrega fora do prazo:

- Acima de 3 horas de atraso em relação ao horário agendado.
- Na ausência de agendamento, até a validade máxima estipulada no pedido de compra

2.6. Recall de Produtos: Devolução solicitada pela própria Suzano em virtude de campanhas de recall anunciadas publicamente ou comunicadas diretamente aos Clientes, por motivos de segurança, qualidade ou regulatórios.

2.7. Decisão Comercial Interna da Suzano: Devolução originada por uma decisão estratégica ou comercial da Suzano (ex: descontinuação de linha, ajuste de estoque regional), comunicada formalmente ao Cliente.

2.8. Condições Inadequadas de Transporte: Constatação, no ato da entrega, de que o veículo ou as condições de acondicionamento da carga durante o transporte não atendem aos requisitos mínimos de higiene, segurança ou conservação necessários para os produtos (ex: veículo sujo, carga mal estivada, falta de proteção contra intempéries).

2.9 Importante: Não serão aceitas devoluções por motivos de: * Arrependimento ou desistência da compra (salvo liberalidade expressa da Suzano em negociação pontual). * Produtos vencidos após a entrega (para casos de qualidade). * Danos causados por manuseio, armazenamento ou transporte inadequados após o recebimento pelo Cliente. * Produtos que tenham sido utilizados, modificados, transformados ou incorporados a outros bens pelo Cliente, exceto em caso de defeito oculto comprovado. * Produtos que cheguem dentro do prazo agendado, mas o cliente não realize o recebimento por ultrapassar sua janela interna de operação, ou por restrições de acesso/logística (ex: doca fechada ou lotada, fila de caminhões não absorvida). * Produtos vendidos em condição de:

- Produtos cuja reclamação ocorra fora dos prazos estipulados nesta Política.
- Situações em que o Cliente não colabore com o processo de análise da reclamação, incluindo o fornecimento de informações, documentos ou acesso aos produtos para inspeção.

3. Prazos para Solicitação de Devolução

O cumprimento rigoroso dos prazos é essencial para a análise e aceitação das solicitações de devolução. Prazos distintos são aplicáveis conforme o motivo da devolução:

3.1.1 Devolução parcial no Ato da Entrega: * **Motivos Aplicáveis:** Desacordo com o Pedido (2.1), Erro na Nota Fiscal (2.2), Avaria Aparente no Transporte (2.3), Excedente ou Falta de Mercadoria (2.5), Condições Inadequadas de Transporte (2.9), Defeito de Fabricação Aparente (parte do 2.4). * **Prazo:** A solicitação e o registro da não conformidade devem ocorrer **obrigatoriamente no momento da entrega**, antes da assinatura do canhoto da Nota Fiscal ou do Conhecimento de Transporte Eletrônico (CT-e) que formaliza o recebimento de acordo com os termos da legislação vigente. * **Procedimento Essencial:** A conferência da carga (quantitativa e qualitativa, incluindo integridade das embalagens e dados da NF) deve ser realizada pelo Cliente ou seu representante no ato do recebimento, preferencialmente com a carga ainda no veículo ou durante a descarga supervisionada. Qualquer inconformidade deve ser imediatamente comunicada ao entregador/transportador e registrada conforme o item 4 desta Política. * **Consequência do Não Cumprimento:** A assinatura do canhoto/CT-e sem ressalvas configura o recebimento conforme e impede a solicitação de devolução posterior pelos motivos listados neste item 3.1.1, exceto em casos de defeito oculto.

3.1.2 Recusa total no Ato da Entrega * **Recusa total da carga:** O Cliente poderá recusar a carga integralmente nos seguintes casos: Divergência total com o Pedido de Compra (ex: produto completamente diferente do solicitado); Erro na Nota Fiscal que impossibilite o recebimento; Pedido 100% avariado ou em condições impróprias de uso; Divergência de agendamento por erro Suzano; Atraso na entrega acima do prazo acordado conforme item 2.6. Além da ressalva obrigatória com carimbo e assinatura no verso da NF, o Cliente deve **manifestar a recusa na SEFAZ no mesmo dia da entrega**. A ausência de manifestação poderá invalidar a devolução junto aos sistemas fiscais da Suzano.

3.2. Devoluções Após a Entrega: * **Motivos Aplicáveis:** Defeito de Fabricação/Qualidade Oculto (parte do 2.4). * **Prazo:** A solicitação formal à Suzano deve ser realizada em até **5 dias corridos** após a *ciência* do defeito, respeitando um limite máximo de **180 dias corridos** a partir da data da entrega para garantir a rastreabilidade e análise adequada. * **Procedimento Essencial:** A solicitação deve ser formalizada através dos canais de atendimento designados pela Suzano (ver item 11), acompanhada do preenchimento do formulário de devoluções (Anexo II) com a descrição detalhada do problema, evidências (fotos, vídeos, amostras, se aplicável) e informações do produto (NF, lote, data de fabricação/validade).

3.3. Prazos Específicos (Recall, Decisão Comercial): * Para devoluções originadas por Recall (2.7) ou Decisão Comercial da Suzano (2.8), os prazos e procedimentos específicos serão comunicados formalmente pela Suzano ao Cliente no momento da convocação ou decisão.

Importante: A contagem dos prazos inicia-se na data de entrega efetiva da mercadoria registrada no comprovante de recebimento. Solicitações realizadas fora dos prazos estabelecidos não serão aceitas, salvo em situações excepcionais, mediante análise e aprovação expressa da diretoria comercial da Suzano. Portanto, salvo nos casos de defeito oculto de fabricação/qualidade descritos no item 2.4, **não serão**

aceitas devoluções registradas com emissão de Nota Fiscal de Devolução (NFD) ou eventos de recusa na SEFAZ com data posterior à data de entrega, conforme comprovada no canhoto ou CT-e. A Suzano se reserva o direito de recusar fiscalmente a NFD emitida fora deste prazo. Para fins de rastreabilidade e conformidade, toda devolução deve ocorrer no ato da entrega. Caso o motorista da transportadora se recuse a assinar a Nota Fiscal de Devolução no ato da coleta, o Cliente está autorizado a **reter o canhoto de entrega original**, liberando-o apenas após a assinatura do documento de devolução. A liberação sem assinatura poderá comprometer a validade da devolução e autoriza a Suzano a rejeitá-la.

4. Procedimento Detalhado para Solicitação e Processamento da Devolução

O processo de devolução deve seguir rigorosamente as etapas descritas abaixo para garantir a correta análise, registro e tratamento da ocorrência, o passo a passo detalhado para o processo de solicitação e processamento da devolução está presente no Anexo III da política

4.1. Etapa 1: Conferência e Identificação da Não Conformidade (Responsabilidade: Cliente) * No momento do recebimento da mercadoria, o Cliente (ou seu representante autorizado) deve realizar a conferência quantitativa e qualitativa da carga, comparando os produtos físicos e suas condições com a Nota Fiscal e o Pedido de Compra. * A conferência deve incluir: contagem de volumes/paletes, verificação dos SKUs, inspeção visual da integridade das embalagens, verificação de lacres (se aplicável), conferência de datas de validade (garantindo prazo mínimo acordado, se houver) e identificação de avarias aparentes. * **Recomendação:** Realizar a conferência antes ou durante a descarga, na presença do entregador.

4.2.1 Etapa 2.1: Comunicação e Registro Imediato (Motivos do Item 3.1) (Responsabilidade: Cliente) * Caso seja identificada qualquer não conformidade listada no item 3.1 (desacordo, avaria aparente, falta/excedente, etc.), o Cliente deve: * **Não assinar** o canhoto da NF ou CT-e como recebido conforme. * **Comunicar imediatamente** a inconformidade ao entregador/transportador. * **e manifestar o desejo de devolução** (total ou parcial) da mercadoria. * **Exigir o registro da ocorrência** pelo transportador no sistema aplicável. * Fornecer as informações para registro pelo transportador, incluindo: Número da NF, Número do Pedido, Data da Ocorrência, Motivo detalhado da devolução/recusa, SKU(s) e quantidade(s) do(s) produto(s) afetado(s), Lote(s) do(s) produto(s) afetado(s) (se aplicável), Nome e assinatura do conferente do Cliente. * **Coletar Evidências Fotográficas:** Registrar fotos nítidas das avarias, divergências ou condições inadequadas, que devem ser anexadas ao registro da ocorrência. * **Ressalva Obrigatória no Documento de Transporte:** Em caso de **devolução/recusa parcial**, o Cliente deve anotar de forma clara e legível a ressalva no verso do canhoto da NF e/ou no campo de observações do CT-e, detalhando exatamente o que está sendo devolvido e o motivo, antes de assinar o recebimento da parte conforme da carga. A transportadora deve garantir que esta ressalva seja feita. As evidências fotográficas obrigatórias devem ser registradas **com a carga ainda no veículo**, de forma a demonstrar que o dano ocorreu durante o

transporte e não durante a descarga. A ausência dessa comprovação poderá acarretar a negativa do pedido de devolução.

4.2.2 Etapa 2.2: Garantir registro da solicitação de devolução do cliente e comunicação para a Suzano (Responsabilidade: Transportadora) * A Transportadora é responsável por: * Acatar a comunicação do Cliente. * Realizar o registro da ocorrência em seu sistema ou no sistema da Suzano, anexando as informações e evidências fornecidas pelo Cliente. * Garantir que a ressalva seja feita no documento de transporte em caso de recusa parcial. * Não deixar a mercadoria recusada no Cliente e iniciar o processo de retorno à origem ou seguir a instrução da Suzano.

4.3. Etapa 3: Solicitação Formal (Motivos do Item 3.2) (Responsabilidade: Cliente) * Para casos de Defeito de Fabricação/Qualidade Oculto, dentro do prazo estabelecido no item 3.2, o Cliente deve formalizar a solicitação de devolução junto à Suzano através dos canais oficiais (ver item 11). * A solicitação deve conter: * Identificação do Cliente (Razão Social, CNPJ). * Número da Nota Fiscal de origem e data de recebimento. * Número do Pedido de Compra. * SKU(s) e quantidade(s) do(s) produto(s) com defeito. * Lote(s) e data(s) de fabricação/validade do(s) produto(s) (se aplicável). * Descrição detalhada do defeito ou problema de qualidade encontrado. * Evidências comprobatórias (fotos nítidas, vídeos, laudos, amostras – a Suzano poderá solicitar o envio de amostras para análise). * Informações sobre as condições de armazenamento do produto no Cliente.

4.4. Etapa 4: Análise da Solicitação (Responsabilidade: Suzano - Áreas Internas) * Após o recebimento do registro da ocorrência (via transportadora ou solicitação direta do cliente), as áreas internas responsáveis da Suzano (ex: Customer Service, Logística, Qualidade, Comercial, Fiscal) analisarão a solicitação, verificando: * Conformidade com os prazos e procedimentos desta Política. * Validade do motivo alegado. * Análise das evidências apresentadas (fotos, documentos, ressalvas). * Análise de rastreabilidade (lote, produção, transporte). * Eventual necessidade de inspeção técnica no Cliente ou análise de amostras. * Histórico do Cliente e da Transportadora. * **Inspeção:** Conforme Cláusula 5.4 da Política Atual, a Suzano reserva-se o direito de realizar inspeções nas dependências do Cliente para verificar as condições de armazenamento e o produto reclamado, ou solicitar amostras para análise laboratorial. * **Prazo de Análise:** A Suzano se esforçará para concluir a análise e comunicar a decisão ao Cliente e à Transportadora em até **30 dias úteis** após o recebimento de toda a documentação e evidências necessárias (ou após inspeção/análise de amostra, se aplicável).

4.5. Etapa 5: Comunicação da Decisão e Próximos Passos (Responsabilidade: Suzano) * A Suzano comunicará formalmente ao Cliente e à Transportadora (se envolvida no retorno) a decisão sobre a solicitação de devolução: * **Devolução Aprovada:** Informar a aprovação, o número da ocorrência/processo interno, a responsabilidade pelos custos (conforme item 6), e as instruções para os próximos passos (emissão de NF de devolução pelo Cliente, agendamento da coleta, descarte autorizado, etc.). * **Devolução Recusada:** Informar a recusa, justificando claramente o

motivo com base nesta Política (ex: fora do prazo, motivo improcedente, falta de evidências, mau uso comprovado). Caso a reclamação seja improcedente, o Cliente poderá ser responsabilizado pelos custos incorridos pela Suzano na análise (frete de amostra, laudos, etc.) * **Solicitação de Informações Adicionais:** Caso falem informações ou evidências, a Suzano solicitará ao Cliente, suspendendo o prazo de análise até o recebimento.

4.6. Etapa 6: Emissão da Nota Fiscal de Devolução (Responsabilidade: Cliente) *

Obrigatoriedade: Salvo disposição legal ou acordo específico em contrário, é **responsabilidade do Cliente emitir a Nota Fiscal de Devolução** correspondente aos produtos devolvidos. * **Prazo:** A NF de Devolução deve ser emitida e enviada à Suzano (arquivo XML e DANFE PDF) no momento da devolução de acordo com os termos da legislação vigente. * **Dados da NF:** A NF de Devolução deve obrigatoriamente: * Referenciar a Nota Fiscal de Venda original da Suzano. * Utilizar a natureza de operação (CFOP) correta para devolução de compra. * Conter os mesmos dados dos produtos (descrição, NCM, unidade, quantidade) e valores (unitário e total) da NF de Venda original. * Destacar corretamente os impostos (ICMS, IPI, PIS, COFINS) conforme legislação vigente e orientação fiscal da Suzano, para permitir o correto crédito fiscal pela Suzano. * Informar no campo “Dados Adicionais” o número da ocorrência/processo de devolução fornecido pela Suzano e a referência da Nota Fiscal de Venda em que se está emitida a devolução. * **Consequência do Não Cumprimento:** A não emissão ou emissão incorreta da NF de Devolução pelo Cliente dentro do prazo poderá acarretar no cancelamento do processo de devolução e/ou na impossibilidade de coleta do produto e/ou na não efetivação do crédito/reembolso. A Suzano não se responsabiliza por eventuais ônus fiscais ou atrasos decorrentes de erro ou omissão do Cliente na emissão deste documento. * **Encerramento da Ocorrência:** Conforme mencionado na Política Nova Proposta, caso o Cliente não envie a NF de Devolução correta dentro do prazo acordado (após lembretes da Suzano), a ocorrência de devolução poderá ser encerrada administrativamente pela Suzano, sendo o Cliente formalmente comunicado. * **Emissão incorreta:** Caso o cliente realize uma emissão incorreta da NFD com qualquer dado inconsistente, a Suzano se reserva no direito de **recusar** a NF no SEFAZ até 180 dias após sua emissão e solicitar a correção e uma nova NFD para o cliente

4.7. Etapa 7: Logística Reversa - Coleta ou Descarte (Responsabilidade: Transportadora / Cliente / Suzano) *

Coleta: Se a devolução foi aprovada e o produto precisa ser retornado fisicamente à Suzano: * A Suzano agendará a coleta do produto no local do Cliente em até 5 dias úteis após o recebimento da NF de Devolução. * O Cliente é responsável por disponibilizar o produto devidamente embalado (preferencialmente na embalagem original ou em embalagem adequada que garanta a integridade), identificado com a NF de Devolução, no local e data agendados para a coleta. * A Transportadora realizará a coleta, conferindo a documentação e a quantidade de volumes, e emitirá o respectivo comprovante de coleta. * **Descarte Autorizado:** Se a devolução foi aprovada, mas, devido à natureza do problema (ex:

contaminação, baixo valor, inviabilidade logística) ou por decisão da Suzano, o retorno físico não for necessário, a Suzano poderá autorizar formalmente o Cliente a realizar o descarte do produto, seguindo as diretrizes do item 9 desta Política.

4.8. Etapa 8: Recebimento e Conferência na Suzano (Se Coleta Aplicável) (Responsabilidade: Suzano) * Após a coleta, o produto devolvido será encaminhado a um Centro de Distribuição ou local designado pela Suzano. * A equipe da Suzano realizará a conferência física do material recebido, comparando com a NF de Devolução e o registro da ocorrência, verificando a integridade e as condições do produto. * Eventuais divergências constatadas no recebimento da devolução serão comunicadas ao Cliente para esclarecimento.

4.9. Etapa 9: Processamento da Compensação Financeira (Responsabilidade: Suzano) * Após a aprovação final da devolução (confirmada pela análise inicial ou pela conferência do produto retornado, se aplicável), a Suzano procederá com a compensação financeira ao Cliente, conforme detalhado no item 7 desta Política, dentro do prazo estipulado.

4.10. Procedimentos para Clientes em Modalidade FOB

Para operações em que o Cliente retira o produto em regime FOB (Free on Board), a transportadora designada pelo Cliente deverá seguir os seguintes protocolos:

- Acompanhar integralmente o processo de carregamento na unidade Suzano.
- Assinar o checklist de carregamento e integridade da carga.
- Após a coleta, a responsabilidade integral pelo produto é transferida ao Cliente, **não sendo aceitas solicitações de devolução por motivo de avaria, desacordo ou condição de transporte.**
- A Suzano manterá evidências fotográficas do carregamento e integridade do material embarcado.

5. Evidências, Rastreabilidade e Documentação

A correta documentação e o registro de evidências são fundamentais para a análise justa e eficiente das solicitações de devolução e para a correta alocação de responsabilidades.

5.1. Responsabilidade pela Coleta de Evidências: * **Cliente e motorista:** Responsável por fornecer evidências claras e objetivas no momento da solicitação (fotos, vídeos, formulários preenchidos, ressalvas em documentos de transporte) e por manter amostras, se solicitado. * **Transportadora:** Responsável por registrar a ocorrência em sistema, coletar assinatura com ressalva (se parcial), anexar evidências fornecidas pelo cliente ou coletadas por si (fotos da carga na entrega/recusa), e garantir a integridade dos registros de transporte (MDF-e, CT-e). * **Suzano:** Responsável por manter registros internos de produção, lote, expedição, e por

armazenar de forma organizada todas as evidências e documentos relativos a cada ocorrência de devolução.

5.2. Registros Obrigatórios no Processo: * Registro de Carregamento na Origem:

A Suzano implementará (ou reforçará) procedimentos para registrar as condições da carga antes da expedição (checklist, fotos e vídeos da carga sendo feita no caminhão), com validação da transportadora. * **Lacre:** O uso de lacres numerados em cargas fechadas (lotação) é obrigatório. O número do lacre deve constar na documentação de transporte e na Nota Fiscal do pedido, e seu rompimento deve ocorrer apenas no destino, na presença do recebedor, nos casos em que não é uma carga fechada e o caminhão terá no máximo duas entregas em clientes diferentes, com isso, na segunda entrega o lacre já estará rompido. * **Registro de Entrega/Recusa:** O transportador deve registrar formalmente a entrega (com assinatura sem ressalvas) ou a recusa (com motivo, assinatura do cliente se possível, e evidências) em sistema. * **Ressalva no CT-e/Canhoto:** Essencial para devoluções parciais. * **Fotos:** Exigência de fotos como padrão para avarias, desacordos visíveis, condições inadequadas. O transportador poderá solicitar ao Cliente assinatura no CTE ou comprovante equivalente, atestando que a entrega foi realizada **sem ressalvas e sem ocorrência de devolução**, como forma de garantir a rastreabilidade e encerramento da entrega

5.3. Armazenamento e Acesso: * Todas as evidências documentais e fotográficas serão armazenadas digitalmente pela Suzano, vinculadas ao número da ocorrência/pedido, pelo prazo mínimo de **12 (doze) meses** (ou prazo legal superior, se aplicável). * Os registros relevantes poderão ser disponibilizados às partes envolvidas (Cliente, Transportadora) mediante solicitação formal e justificada, para fins de auditoria ou resolução de disputas, respeitando a confidencialidade comercial.

5.4: Obrigatoriedade da assinatura do transportador no canhoto da NFD: Toda Nota Fiscal de Devolução (NFD) deve obrigatoriamente conter a **assinatura do transportador no canhoto da NF** no momento da coleta/devolução. A ausência dessa assinatura invalida a devolução, podendo a Suzano recusar a aceitação fiscal e operacional do material devolvido.

6. Alocação de Custos de Devolução

Os custos associados ao processo de devolução (frete de retorno, frete de reenvio, taxas de reprocessamento, custo do produto descartado/avariado) serão alocados conforme a responsabilidade pela causa raiz da ocorrência, de acordo com as regras abaixo:

6.1. Custos sob Responsabilidade da Suzano: A Suzano arcará com todos os custos diretos da devolução (incluindo frete de retorno e eventual reenvio ou crédito do valor do produto e frete original) nas seguintes hipóteses, desde que devidamente comprovadas e validadas: * Erro de expedição da Suzano (desacordo com o pedido confirmado – item 2.1). * Erro na emissão da Nota Fiscal pela Suzano (item 2.2). * Defeito de Fabricação/Qualidade comprovado (item 2.4). * Recall de Produtos (item 2.7). * Decisão Comercial Interna da Suzano (item 2.8). * Falha no agendamento ou atraso na entrega imputável exclusivamente à Suzano ou à transportadora por ela

contratada em frete CIF (Cost, Insurance and Freight), quando este atraso comprovadamente inviabilizar o recebimento pelo Cliente (análise caso a caso). * Cancelamento do pedido determinado pela Suzano antes da entrega.

6.2. Custos sob Responsabilidade da Transportadora: A Transportadora contratada (pela Suzano em frete CIF ou pelo Cliente em frete FOB - Free On Board) será responsável pelos custos diretos da devolução (frete de retorno, custo do produto avariado) quando a causa raiz for comprovadamente uma falha em sua operação, tais como: * **Avaria Aparente no Transporte** (item 2.3) causada por negligência, imprudência ou imperícia no manuseio, acondicionamento ou transporte da carga. * **Entrega em local ou destinatário diverso do indicado na Nota Fiscal e documentação de transporte.** * **Atraso na entrega exclusivamente imputável à transportadora** (ex: falha logística não justificada por força maior) que comprovadamente gere a recusa pelo Cliente (análise caso a caso). * **Envio de veículo errado para o cliente:** Veículo com divergências em relação ao que foi solicitado pelo cliente e pela Suzano para a entrega * **Condições Inadequadas de Transporte** (item 2.9) que comprometam a integridade do produto. * **Violação de lacre ou extravio parcial/total da carga durante o transporte para cargas fechadas.** * **Nota:** A apuração da responsabilidade da transportadora será conduzida pela Suzano (em frete CIF) ou pelo Cliente (em frete FOB), com base nas evidências coletadas. Eventuais ressarcimentos da transportadora para a Suzano seguirão os termos do contrato de transporte.

6.3. Custos Logísticos de responsabilidade do Cliente: a Suzano realizará um monitoramento constante do volume de devoluções que ocorrerem por responsabilidade exclusiva do cliente e do custo logístico incorrido nessas devoluções, essas informações serão compartilhadas com o cliente e avaliadas nas reuniões comerciais.

6.4. Cálculo do Frete de Devolução: O valor do frete de devolução será calculado com base na tabela da transportadora que realizar o serviço ou, no caso de frota própria da Suzano, com base em valor de quilometragem ou taxa fixa previamente informada. Este valor será incluído na cobrança da parte responsável.

7. Compensação Financeira (Reembolso, Crédito ou Troca)

Uma vez que a devolução seja aprovada e processada conforme esta Política, a Suzano realizará a compensação financeira ao Cliente, observando as seguintes condições:

7.1. Condicionantes: A efetivação da compensação está condicionada à: * Aprovação formal da solicitação de devolução pela Suzano. * Recebimento da Nota Fiscal de Devolução corretamente emitida pelo Cliente (quando aplicável). * Recebimento e conferência física do produto devolvido na Suzano (quando a coleta for aplicável e necessária para validação final).

7.2. Modalidades de Compensação: A critério da Suzano, e considerando a natureza da devolução e o acordo comercial com o Cliente, a compensação poderá ocorrer das seguintes formas: * **Crédito em Conta Corrente Comercial:** Emissão de um crédito

financeiro no valor correspondente ao(s) produto(s) devolvido(s) (e frete original, se aplicável e de responsabilidade da Suzano), que poderá ser utilizado pelo Cliente para abater débitos existentes ou em futuras compras junto à Suzano. Esta é a modalidade preferencial. * **Troca do Produto:** Envio de um novo produto em substituição ao devolvido, sem custo adicional para o Cliente (incluindo frete), caso a devolução tenha sido causada por responsabilidade da Suzano ou Transportadora (em frete CIF) e haja disponibilidade de estoque. A viabilidade da troca será analisada caso a caso. * **Reembolso Financeiro:** Devolução do valor pago em dinheiro, através de depósito em conta bancária indicada pelo Cliente.

7.3. Prazo para Compensação: A Suzano realizará a compensação financeira (emissão do crédito, envio do produto de troca ou processamento do reembolso) em até 30 (**trinta**) dias úteis contados a partir da data de de solicitação da devolução.

7.4. Dados para Reembolso: Caso o reembolso financeiro seja aplicável, é responsabilidade do Cliente fornecer e manter atualizados seus dados bancários completos e corretos junto ao cadastro da Suzano, além do e-mail do responsável financeiro. Atrasos ou impossibilidade de reembolso devido a dados incorretos serão de responsabilidade do Cliente.

7.5. Pendências Financeiras: Conforme Cláusula 5.7 da Política Atual, a existência de uma reclamação ou processo de devolução em andamento não isenta o Cliente da obrigação de pagar outras faturas ou títulos devidos à Suzano nos seus respectivos vencimentos. É expressamente proibido o Cliente realizar **auto abatimento de valores de devolução sem aprovação formal da Suzano**. A compensação de valores ocorrerá exclusivamente via crédito comercial ou reembolso, conforme definido nesta Política.

8. Política de Cancelamento de Pedidos e Agendamentos

Para evitar custos logísticos e operacionais desnecessários, o cancelamento de Pedidos de Compra já confirmados pela Suzano deve observar as seguintes regras:

8.1. Prazo para Cancelamento: O Cliente poderá solicitar o cancelamento total ou parcial de um pedido agendado, desde que a solicitação seja formalizada junto ao seu contato comercial na Suzano ou através do portal do cliente (se disponível) com prazo máximo de **72 (setenta e duas) horas** úteis após a emissão do pedido, garantindo que o pedido não seja enviado.

8.2. Formalização: Toda solicitação de cancelamento deve ser feita por escrito (e-mail ou portal) e aguardar a confirmação de recebimento e análise pela Suzano.

9. Descarte de Produtos Devolvidos ou Avariados

Em situações nas quais, após análise do time Suzano, seja constatado que o retorno físico do produto devolvido ou avariado não é viável ou recomendável, a Suzano poderá autorizar o Cliente a realizar o descarte do material, seguindo rigorosamente as diretrizes abaixo:

9.1. Autorização Prévia Obrigatória: O descarte somente poderá ser executado mediante autorização formal e por escrito da área de Logística Reversa da Suzano, a qual deverá especificar os produtos, quantidades envolvidas e a justificativa para a autorização, de acordo com critérios pré-estabelecidos que incluem, mas não se limitam a: *Produtos em quantidade inferior a dez fardos. *Produtos contaminados por água ou outros materiais. *Produtos cujo valor seja inferior a 30% do custo do frete de devolução.

Em casos em que caiba ressarcimento ao cliente, conforme item 7 desta política, haverá adicionalmente a necessidade de anuência do gerente ou consultor comercial responsável pela conta.

9.2. Responsabilidade pelo Descarte: A responsabilidade pela execução do descarte e pela comprovação da destinação ambientalmente adequada será:

* **Do Cliente:** Quando autorizado a fazê-lo, utilizando sua própria estrutura ou contratando terceiros qualificados. Caso seja permitido o cliente pode realizar a doação dos produtos para organizações do terceiro setor e instituições de caridade.

* **De Instituição Parceira:** Em hipótese da impossibilidade do cliente em realizar o descarte, a Suzano poderá indicar instituições parceiras homologadas para realizar a coleta e descarte com destinação adequada, sendo de única e exclusiva responsabilidade do Cliente quanto o processo de contratação, definição de escopo e respectivos custos

* **Da Transportadora:** Em casos excepcionais, a transportadora poderá ser instruída a realizar o descarte, mediante validação prévia.

9.3. Procedimento e Evidências: O responsável pelo descarte deverá:

* Garantir a **total descaracterização** dos produtos e embalagens que contenham marcas da Suzano ou marcas licenciadas, para impedir a revenda ou uso indevido. Descaracterização envolve nenhuma possibilidade de reversão e/ou identificação de elementos marcários tais como: marca, logotipo, slogan, mascote, outros.

* Assegurar que a **destinação final** dos resíduos esteja em conformidade com a legislação ambiental vigente (Política Nacional de Resíduos Sólidos - Lei nº 12.305/2010 e regulamentações locais).

* Obter e fornecer à Suzano um **dossiê completo de comprovação**, incluindo:

* Termo de Recebimento e Destinação Final (TRDF) ou documento equivalente emitido pela empresa destinadora licenciada.

* Fotos ou vídeos do processo de descaracterização e/ou do material descartado, contendo data e horário, bem como a identificação do responsável pela descaracterização.

* Cópia das licenças ambientais pertinentes da empresa destinadora.

* Garantia de rastreabilidade do processo.

*Após a autorização formal de descarte, o responsável pelo descarte deverá realizá-lo e enviar documentos comprobatórios em um prazo máximo de **5 dias corridos**.

* **Doações:** Para casos de doação, o cliente deve pedir autorização da Suzano, informando condições do produto, instituição escolhida e enviar o comprovante de doação e comprovante fiscal

* **Proibição:** É vedado o descarte em lixo comum, aterros não licenciados ou qualquer forma que agrida o meio ambiente ou viole a legislação. * Procedimento Operacional Padrão de Descarte encontra-se anexo à esta política [**Anexo IV**]

9.4. Exceções: Produtos de marcas terceiras licenciadas pela Suzano e produtos classificados como resíduos perigosos (Classe I) e/ou regulados “ANVISA” devem ser retornados à Suzano **em todas as hipóteses** para descarte adequado. A área logística, responsável pela análise dos casos de descarte, irá manter atualizada a lista de marcas licenciadas, em anexo a esta política [**Anexo V**]

9.5. Auditoria: A Suzano reserva-se o direito de auditar o processo de descarte realizado pelo Cliente ou parceiros para verificar a conformidade com esta Política e a legislação aplicável. O descumprimento poderá sujeitar o Cliente a penalidades contratuais e legais, além da responsabilização por danos ambientais ou à imagem da Suzano.

10. Agendamento, Recepção e Janela de Entrega

A eficiência no processo de entrega e recebimento é crucial para evitar devoluções desnecessárias.

10.1. Agendamento e Comunicação Suzano: * A Suzano informará ao Cliente, no momento da confirmação do Pedido de Compra ou posteriormente, a data prevista e a janela de horário estimada para entrega da mercadoria. Para Clientes que possuem sistema formal de agendamento logístico, a Suzano seguirá os procedimentos previamente acordados, respeitando prazos, canais e fluxos definidos bilateralmente. Para Clientes sem sistema formal de agendamento, a Suzano realizará o envio de uma proposta de data e horário para a entrega, cabendo ao Cliente confirmar formalmente esse agendamento em até 2 dias úteis após o envio da proposta. Caso não haja retorno ou confirmação dentro desse prazo, a Suzano considerará o agendamento como aceito e procederá com a expedição e entrega da carga conforme o horário proposto.

10.2. Responsabilidade do Cliente na Recepção: * O Cliente é responsável por garantir que haverá estrutura e pessoal adequados para receber a mercadoria na data e janela de horário informadas/agendadas. * Qualquer **impossibilidade de recebimento** (ex: falta de espaço, evento interno, feriado local não previsto) deve ser comunicada à Suzano com antecedência mínima de **72 (setenta e duas) horas úteis** antes da data prevista de chegada da carga.

10.3. Consequências da Impossibilidade de Entrega por Responsabilidade do Cliente: * Caso o Cliente não comunique a impossibilidade com a antecedência mínima e a entrega não possa ser realizada por motivos de sua responsabilidade (local fechado, falta de estrutura, recusa imotivada no momento, impossibilidade de descarga com veículo aguardando no cliente descarga no dia seguinte), a carga retornará à origem, aguardará no pátio do cliente, ou aguardará nova instrução. * Neste caso, o Cliente será responsável pelos custos adicionais incorridos, incluindo: **taxa de reentrega, custo de estadia/armazenagem** da transportadora (se aplicável), e **frete de retorno** (se a reentrega não for viável ou solicitada). * A Suzano poderá cobrar estes valores conforme item 6.4.

11. Canais de Comunicação e Atendimento

Para solicitações de devolução, envio de documentos, esclarecimento de dúvidas ou acompanhamento de ocorrências, o Cliente deverá utilizar os seguintes canais oficiais da Suzano:

- **Portal do Cliente**
- **E-mail Dedicado**
- **Contato Comercial (Representante/Vendedor)**

A Suzano se compromete a manter o Cliente informado sobre o andamento da análise, dentro dos prazos de resposta estabelecidos internamente.

12. Disposições Gerais

12.1. Alterações na Política: A Suzano reserva-se o direito de alterar esta Política a qualquer momento, mediante comunicação prévia aos Clientes através de seus canais oficiais ou atualização da versão disponível publicamente. As alterações não retroagirão para afetar processos de devolução já iniciados.

12.2. Confidencialidade: As informações trocadas durante o processo de devolução serão tratadas como confidenciais pelas partes, respeitando os acordos de confidencialidade existentes.

12.3. Legislação Aplicável e Foro: Esta Política será regida e interpretada de acordo com as leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes desta Política, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

12.4. Tolerância: A eventual tolerância por qualquer das partes quanto ao descumprimento de qualquer cláusula desta Política não constituirá novação, renúncia ou precedente.

12.5. Integralidade: Esta Política, juntamente com os Contratos de Fornecimento, Acordos Comerciais e Pedidos de Compra, constitui o acordo integral entre a Suzano e o Cliente no que diz respeito ao processo de devolução de produtos B2B da unidade de Bens de Consumo.