

ÍNDICE

- 1 - NOSSA EMPRESA2
- 2 - NOSSA MISSÃO2
- 3 - NOSSA POLÍTICA DA QUALIDADE2
- 4 - OBJETIVO DO MANUAL2
- 5 - INFORMAÇÕES GERAIS.....2
 - 5.1 - Estrutura de Atendimento da Área Comercial da MD Papéis Ltda..2
 - 5.2 - Primeiras Compras.....2
 - 5.3 - Negociação de Pedidos3
 - 5.4 - Crédito e Cadastro3

PARTE I

- EMBALAGEM.....3

PARTE II

- TRANSPORTE, EXPEDIÇÃO E ARMAZENAGEM4
- 1 - TRANSPORTE – MERCADO NACIONAL.....4
 - 1.1 - Opções de Transporte4
 - 1.2 - Prazo de Entrega4
 - 1.3 - Regiões com Horário Restrito
para Tráfego de Caminhões4
 - 1.4 - Frete de Ponta Adicional4
 - 1.5 - Estadia4
 - 1.6 - A Descarga é de Responsabilidade do Cliente.....4
 - 1.7 - Lotações.....4
 - 1.8 - Frete.....5
 - 1.9 - Redespacho.....5
- 2 - TRANSPORTE - MERCADO EXTERNO5

- 3 - FUNCIONAMENTO DAS EXPEDIÇÕES.....6
 - 3.1 - Carregamento de Veículos.....6
 - 3.2 - Horário de Funcionamento6
- 4 - RECEBIMENTO DE PRODUTOS MD6
 - 4.1 - Conferência de Mercadorias6
 - 4.2 - Divergências6
 - 4.3 - Avarias6

PARTE III

- 1 - PROCEDIMENTO PARA DESCARGA DE VEÍCULOS6
 - 1.1 - Procedimento para Descarga de Bobinas.....6
 - 1.2 - Procedimento para Descarga de Resmas6
- 2 - CUIDADOS COM MANUSEIO7
- 3 - RECOMENDAÇÕES PARA ARMAZENAGEM7
 - 3.1 - Planejamento da Armazenagem8
 - 3.2 - Verificação das Condições do Armazém.....8
 - 3.3 - Cuidados no Empilhamento.....8

PARTE IV

- SERVIÇO TÉCNICO9

PARTE V

- INCOTERMS 2000
Termos Comerciais Internacionais
Versão 200010/11
- Estrutura de atendimento da área comercial.....11**
- Check-list de Transporte12**
- Relatório de Qualidade de Serviço de Entrega.....13**



1- NOSSA EMPRESA

Desde sua fundação, em 1890, a MD Papéis sempre manteve o foco no mercado de papéis de alta qualidade para uso industrial. Hoje, a MD Papéis é a maior fabricante de papéis especiais do hemisfério sul, exportando regularmente para mais de 40 países.

A nossa linha de produtos é composta por papéis “glassines” para embalagens flexíveis e para siliconização, papéis decorativos para laminados plásticos de alta e baixa pressão, papéis lisos e crepados para fitas adesivas especiais, crepados para filtragem, cartolinas e papéis de alta qualidade para impressão e escrita.

Nossos papéis são produzidos dentro das melhores tecnologias para satisfazer as normas do mercado, cada vez mais exigentes.

Possuímos uma equipe técnica e comercial de altíssimo nível, sempre disposta a entender os problemas e necessidades do mercado, oferecendo as melhores soluções para nossos clientes.



2 - NOSSA MISSÃO

“A nossa missão é produzir papéis especiais através de um amplo trabalho integrado, visando oferecer soluções tecnológicas por meio de produtos e serviços que elevem a qualidade de vida e conforto das pessoas.”

3 - NOSSA POLÍTICA DA QUALIDADE

“Nós da MD Papéis estamos comprometidos com o fornecimento de produtos e serviços que satisfaçam nossos clientes e com a sustentação da melhoria contínua do nosso Sistema de Gestão da Qualidade.”

4 - OBJETIVO DO MANUAL

Este manual tem como objetivo informar as condições básicas de comercialização e operacionalização logística para fornecimento de nossos produtos. Este manual poderá sofrer revisões ou adequações de forma unilateral por parte da MD Papéis, sendo que as mesmas serão devidamente comunicadas e enviadas aos nossos clientes dentro do menor prazo possível.

5 - INFORMAÇÕES GERAIS

5.1 - Estrutura Organizacional da Área Comercial da MD Papéis Ltda

Vide anexo.

5.2- Primeiras Compras

Considerando a primeira compra ou o desenvolvimento de uma nova aplicação para os nossos produtos de linha, serão solicitadas informações sobre o processo de conversão, existência de especificações técnicas, requerimentos especiais, amostras paradigmas, etc, que serão analisadas pela nossa área de Engenharia de Produto.

Ratificada a possibilidade de atendimento com produtos de linha, serão enviadas amostras A4 e/ou bobinas, assim como especificações técnicas, que deverão ser formalmente homologadas (via fax ou e-mail) após aprovação por parte do cliente. Após recebimento desta homologação, a nossa área Comercial iniciará a negociação do primeiro pedido.

Para os casos em que se detectar a necessidade de um desenvolvimento específico ou adaptação da qualidade de um produto existente, o assunto também poderá ser encaminhado através de nossa área Comercial.



5.3 - Negociação de Pedidos

Ao receber propostas de pedidos, a área comercial analisa as possibilidades técnicas e comerciais da MD Papéis Ltda, considerando: especificação da proposta de pedido, prazo de entrega ou embarque, preço, informações cadastrais, condições de pagamento e termos de venda (no caso de exportação, conforme parte V – Incoterms), onde são definidos os limites de responsabilidade da MD Papéis e do cliente quanto ao pagamento de frete, seguro e outras despesas, considerando o local de entrega e a via de transporte.

Após realizar a análise das propostas de pedidos e com todos os detalhes devidamente definidos e acordados, a área comercial confirma os pedidos.

Eventuais alterações deverão ser devidamente acordados entre a MD Papéis e o cliente.

5.4 - Crédito e Cadastro

Para análise de crédito e cadastro, o cliente deverá enviar à área comercial as seguintes informações:

- cópias dos cartões do CNPJ e Inscrição Estadual (clientes nacionais)
- contrato social e última alteração contratual
- relação dos principais bens (móveis e imóveis)
- balanços e demonstrativos de resultados dos últimos 3 anos
- último balancete mensal
- faturamento dos últimos 6 meses
- relação contendo os principais clientes, fornecedores e bancos
- informação sobre o consumo mensal estimado (tons papel/mês)

PARTE I

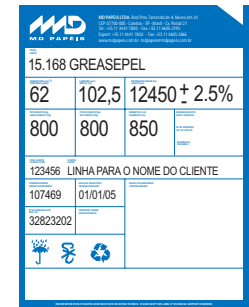
EMBALAGEM

1- Serão utilizados os padrões de embalagem da MD Papéis Ltda.

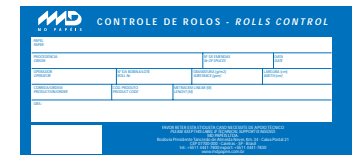
2- Identificação:

2.1- As bobinas são identificadas através de:

- embalagem com papel Kraft, com o logotipo da empresa, podendo também ser sem o logotipo;
- rótulos com o logotipo da empresa e códigos de barra;
- etiqueta interna de controle de rolos.



Rótulo externo para bobinas



Etiqueta interna de controle de rolos

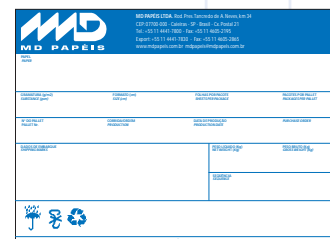
2.2- As resmas são identificadas através de:

- etiquetas externas com códigos de barra; a cor das etiquetas tem o propósito de auxiliar na identificação visual do material;



Etiqueta externa para resmas

- embalagem com papel Kraft com o logotipo da empresa;
- os pallets com resmas são identificados através de rótulos com o logotipo da empresa.



Rótulo para pallets com folhas/resmas



3 - Para atender as necessidades de nossos clientes e garantir a qualidade do produto no transporte, manuseio e armazenagem, a MD utiliza-se de diversos insumos na confecção de suas embalagens:

3.1- Filme Plástico

3.5- Filme Stretch (resmas)

3.2- Papel Kraft

3.6- Papel Kraft com polietileno

3.3- Disco de Papelão ondulado

3.7- Batoques e tubetes (bobinas)

3.4- Pallets one way

Os insumos acima relacionados serão combinados levando em conta a distância, o tipo de transporte a ser utilizado, características de resistência e/ou valor agregado do produto.

PARTE II

TRANSPORTE, EXPEDIÇÃO E ARMAZENAGEM

1- TRANSPORTE – MERCADO NACIONAL

O cliente deverá informar se tem preferência por alguma forma de acondicionamento da mercadoria no veículo transportador. Caso não haja nenhuma instrução do cliente para o carregamento de bobinas, elas serão acondicionadas na posição vertical.



1.1 - Opções de Transporte

O transporte poderá ser contratado pela MD Papéis ou diretamente pelo cliente.

Independentemente da modalidade de transporte adquirido, a data de entrega deverá ser previamente acordada com a área Comercial no momento da confirmação do pedido. Quando da chegada dos veículos para carregamento, é realizado um “check list”, conforme indicado na parte VI. Se o check list indicar que o veículo não tem condições de carregamento, o veículo será devolvido.



• Mercadoria Transportada sob a Responsabilidade do Cliente

Compete ao cliente a responsabilidade total sobre o transporte, incluindo seguros, despesas, etc.

Na confirmação do pedido, o cliente deverá nos informar a transportadora designada.

A responsabilidade sobre o transportador escolhido e a carga é exclusivamente do cliente.

• Mercadoria Transportada sob a Responsabilidade da MD

A MD Papéis trabalha com transportadoras especializadas em transporte de papel, criteriosamente selecionadas. A administração do transporte e a programação de embarque são realizadas diretamente pela MD. As despesas com o frete poderão ser incluídas no preço da mercadoria ou destacadas na nota fiscal.

O serviço de entrega contratado pela MD Papéis é tabelado em função do destino e está restrito a regiões delimitadas. Entregas que ultrapassem essas regiões serão avaliadas caso a caso. Para maiores informações sobre as regiões cobertas pelo serviço de entrega e respectivo frete, favor contatar a nossa área comercial.

1.2- Prazo de entrega

Dentro das condições acordadas com o cliente, a entrega está condicionada às regiões delimitadas para transporte sob a responsabilidade da MD Papéis e à capacidade do veículo e o prazo de entrega estão condicionados à distância do percurso.

1.3- Regiões com horário restrito para tráfego de caminhões:

Nas regiões das cidades onde a autoridade de trânsito não permite a circulação de caminhões em determinados horários, as entregas só serão efetuadas nos horários liberados.

1.4- Descarga

A descarga é de responsabilidade do cliente. Caso exista qualquer impossibilidade de descarga por parte do cliente na data acordada e o serviço de entrega for contratado pela MD Papéis, será cobrada do cliente uma taxa adicional a título de estadia.

1.5- Frete

Para informações sobre o frete, favor consultar nossa área comercial durante a negociação do pedido.

1.6- Redespacho

O serviço de entrega contratado pela MD Papéis é tabelado em função do destino e está restrito a regiões delimitadas, no entanto a MD poderá entregar a carga em uma transportadora de sua confiança, dentro da região tabelada, ficando o cliente encarregado da contratação do frete de redespacho para sua empresa. Reiteramos que no caso de redespacho a responsabilidade sobre a mercadoria é do cliente, e para tanto, sugerimos observar os requisitos referenciados no check list de transporte (parte VI).

A MD cobrará o frete até a transportadora indicada, ficando a seu encargo a contratação do frete de redespacho para sua empresa.

2 - TRANSPORTE – MERCADO EXTERNO

Limitações das Garantias e Responsabilidades na Logística para Exportação



- Os limites de responsabilidade da MD Papeis e do Cliente são definidos nas condições (termos) de venda quando da negociação dos pedidos, conforme os Incoterms (item 5.3 deste manual).
- Serão necessárias algumas informações por parte do cliente e a observação dos pontos abaixo indicados para que sejam delineadas as Garantias e Responsabilidades baseados nos Incoterms vigentes.

- A MD Papéis é responsável pelo carregamento dos veículos ou containeres dentro de suas dependências, com equipamentos apropriados.
- Cabe ao cliente enviar à MD Papéis instruções especiais para transporte da mercadoria quando necessário, bem como informar eventuais dificuldades para manuseio da carga no local de destino, como por exemplo, a ausência de equipamento adequado para descarga.

- O cliente deverá informar se tem preferência por alguma forma de acondicionamento da mercadoria no veículo transportador. Caso não haja nenhuma instrução do cliente para o carregamento de bobinas, elas serão acondicionadas da melhor forma possível para obter o aproveitamento total da capacidade de carga.
- Durante a negociação do pedido é importante que o cliente forneça informações à MD Papeis sobre a existência de limitação no peso total da carga para manipulação de containeres no Porto de destino e/ ou para locomoção dos veículos de transporte nas estradas de rodagem do país importador.
- Se houver alguma restrição quanto à utilização de algum Transportador específico, Porto de Transbordo ou Porto de Destino, a MD Papeis deverá ser informada durante a negociação do pedido.
- Se houver alguma exigência governamental específica para Inspeção Pré-Embarque, realização de Expurgo/Fumigação ou emissão de Certificados Fito-Sanitários, o cliente deverá informar à MD Papéis durante a negociação do pedido.
- Caso não seja aceita qualquer informação contida no shipping schedule, o cliente deverá manifestar-se em até 02 dias após o envio do mesmo. Caso contrário, a MD Papéis considerará as informações enviadas como aceitas.
- Quando da chegada dos veículos à MD Papéis para carregamento (caminhões e containeres), é realizado um “check list”, conforme parte VI.



3. FUNCIONAMENTO DAS EXPEDIÇÕES

3.1. Carregamento de Veículos

Dentro de suas dependências, a MD Papéis é responsável pelo carregamento dos veículos ou containeres, com equipamentos apropriados.

3.1.1. Condições obrigatórias para carregamento

Todo veículo que efetuar retirada de mercadoria deve se apresentar para carregamento com ordem de coleta. Todo veículo deve estar munido de forração para assoalho em bom estado, cordas para amarração da carga e cantoneiras adequadas para o transporte de papel e ajudante. O enlonamento e amarração da mercadoria é de responsabilidade do transportador.

3.2 - Horário de Funcionamento

Das 08:00 às 16:00 h. Veículos que chegarem após este horário serão carregados apenas no dia seguinte.

Os veículos que não cumprirem as datas da programação de retirada ficam sujeitos a uma nova programação no dia de sua chegada à MD Papéis, sendo que as tratativas de carregamento serão de acordo com a programação da expedição para o dia.

4- RECEBIMENTO DE PRODUTOS MD

4.1 - CONFERÊNCIA DE MERCADORIAS

Procure sempre verificar, no ato da descarga, se os rótulos e as etiquetas do produto recebido condizem com a Nota Fiscal emitida (produto, gramatura, peso, dimensões). Verifique também o destinatário e as quantidades constantes da Nota Fiscal, assim como o estado do papel recebido.

4.2 - DIVERGÊNCIAS

Se as mercadorias e/ou volumes estiverem em desacordo com o pedido, relate as divergências no "Relatório de Qualidade de Serviços de Entrega" (conforme parte VI) e contate a nossa Área Comercial, que transmitirá as informações necessárias e procedimentos a serem adotados.

4.3 - AVARIAS

A MD Papéis não aceitará reclamações por danos ou deterioração de produtos decorrentes de condições inadequadas de transporte, manuseio e estocagem que não estiverem sob sua responsabilidade.

Se for identificada alguma avaria no ato do recebimento, não manuseie a carga. Relate a anormalidade no "Relatório de Qualidade de Serviços de Entrega" (conforme parte VI) e contate imediatamente a nossa Área Comercial, que lhe dará a devida orientação e acionará a Assistência Técnica, caso necessário.

No caso de avarias oriundas de acidentes com o veículo transportador, a parte contratante do seguro das mercadorias deverá acionar a sua companhia seguradora.

PARTE III

DESCARGA, MANUSEIO E ARMAZENAMENTO

1- PROCEDIMENTO PARA DESCARGA DE VEÍCULOS

1.1 - Procedimento para descarga de bobinas

Bobinas na posição vertical devem ser descarregadas por empilhadeiras dotadas de garras para bobinas (clamp).

Para descarga de bobinas na posição horizontal, deverão ser utilizadas empilhadeiras com os garfos devidamente protegidos, rolando-se as bobinas sobre eles. Não descarregar bobinas deitadas pela lateral do veículo.

Recomendamos evitar a descarga através de cordas ou diretamente sobre pneus, pois em geral causam danos às bobinas.

1.2 - Procedimento para descarga de resmas

Resmas são fornecidas em pallets e devem ser descarregadas por empilhadeiras com garfos, observando-se a estabilidade do pallet antes de elevá-lo. Observe também para que na retirada o garfo não danifique o pallet de trás.



2- CUIDADOS COM MANUSEIO

As condições de chegada dos produtos fornecidos devem ser analisadas pelo cliente no momento da desova ou descarga do caminhão ou container no local de destino previamente acordado. Qualquer anormalidade deverá ser mencionada no "Relatório de Qualidade de Serviço de Entrega", conforme parte VI.

O manuseio dos produtos deve ser realizado também sob condições que preservem o bom estado dos volumes e consequentemente do papel. Recomendamos os seguintes procedimentos:

a) Para bobinas utilizar somente empilhadeiras equipadas com garra tipo clamp (com pressão controlada).

b) Resmas em pallets devem ser manuseadas por empilhadeiras ou carrinhos hidráulicos. Não movimentar as resmas manualmente através de ajudantes, sem o emprego de equipamentos de movimentação adequados.

Durante o transporte com empilhadeiras, eleve a mercadoria a uma altura mínima evitando danos e atritos com o piso. Mantenha as empilhadeiras em perfeito estado, com especial atenção ao sistema hidráulico, sanando qualquer vazamento.

c) Descarregar sob abrigo, de modo a evitar que intempéries comprometam a qualidade dos produtos.

d) As bobinas deverão ser mantidas preferencialmente na posição vertical, em local coberto, com piso isento de umidade, óleo, pregos, pedras e materiais que possam afetar sua integridade.



Empilhadeira com garra tipo clamp



Empilhadeira com Garfo

- e) Com a finalidade de proteger nossos produtos de modo eficaz, buscamos a máxima qualidade em nossas embalagens. Caso ocorram acidentes durante o manuseio, que venham a expor o papel ao ambiente, repare os danos na embalagem com fita adesiva e papel Kraft a fim de preservar suas características.
- f) Caso não utilize todo o produto, proteja-o com plástico para a manutenção de suas características.
- g) Mantenha sempre junto ao produto a etiqueta e/ou rótulo original da MD Papéis.
- h) Evite rolar e/ou arrastar bobinas manualmente sobre o piso. Caso seja estritamente necessário, procure revestir a superfície do piso com uma manta a fim de evitar danos. Evite dobrar e torcer as resmas.



3- RECOMENDAÇÕES PARA ARMAZENAGEM

Apesar de cuidadosa e criteriosamente embalado, o papel é uma mercadoria frágil. É importante que a armazenagem seja executada de maneira a garantir boas condições ao papel.

Recomendamos os seguintes procedimentos:

3.1- Planejamento da Armazenagem

É necessário planejar a armazenagem de maneira a reduzir o número de manuseios ao mínimo possível, utilizando-se do princípio "peps/fifo" (primeiro que entra, primeiro que sai) para garantir o completo giro do estoque e evitar a permanência do papel no armazém por longos períodos. Os lotes devem estar separados em ordem e distribuídos de forma a ficarem todos acessíveis.



3.2- Verificação das condições do armazém

- Piso: deve ser plano, firme, liso, limpo e seco.
- Telhado e paredes: inspecioná-los regularmente a fim de detectar e corrigir possíveis pontos de infiltração de água e umidade.
- Temperatura e umidade do ar: a temperatura recomendada é de 21 a 24° C e umidade relativa entre 50 e 70%.
- Iluminação: o local de armazenagem deve estar sempre bem iluminado, a fim de garantir boas condições de identificação, trabalho e segurança.
- Controle de cupins: deve-se proceder regularmente ao controle de cupins, com a aplicação de produtos adequados, prevenindo-se contra eventual infestação. Pallets de madeira devem ser inspecionados e incinerados caso apresentem cupins. Convém ressaltar que a MD só se utiliza de pallets confeccionados em madeira previamente tratada contra o aparecimento de pragas.

3.3- Cuidados no empilhamento

- Empilhamento de resmas unitizadas:

Devem ser empilhadas sempre com o auxílio de tampas sobre a última camada de resmas, preferencialmente em estruturas porta-pallets ou em racks empilháveis.

Alternativamente, podem ser feitas pilhas de resmas de aproximadamente 1,15m sobre estrados dupla-face, empilhando-os a seguir até o máximo 3m. Os estrados devem ser inspecionados regularmente, eliminando-se pregos soltos e saliências que possam perfurar as embalagens.



- Bobinas

Armazenagem de bobinas preferencialmente na posição vertical, empilhadas com o uso de clamps.

Verificar a pressão dos clamps a fim de evitar que a pressão excessiva venha a ovalizar as bobinas. As borrachas dos clamps devem estar em bom estado, e os parafusos de fixação não podem estar salientes.

Durante o giro das bobinas com o clamp, eleve a carga a uma altura mínima suficiente para que esta não colida com o piso.

O armazenamento vertical é mais seguro e favorável ao papel, além de permitir melhor utilização da área útil do armazém.

Cuidados especiais devem ser tomados caso opte pelo armazenamento horizontal, separando os níveis por tábuas e colocando calço nas bobinas, de modo a evitar que elas rolem. Alertamos que o empilhamento horizontal por longos períodos poderá ovalizar as bobinas da base e, devido ao peso, concentrar-se sobre as tábuas. Estas poderão marcá-las, devendo por isso ser evitado. Para garantir a integridade do material e prevenir danos por compressão das bobinas da base, recomendamos inverter as bobinas da base com as da última camada em intervalos regulares não superior a 15 dias.



Observar as alturas máximas indicadas na tabela abaixo:

Forma	Empilhamento Vertical	Empilhamento Horizontal
Bobinas	Diâmetro até 50 cm: altura máxima 3 metros Diâmetro 60 cm: altura máxima 4 metros Diâmetro 70 cm: altura máxima 5,5 metros Diâmetro 80 cm: altura máxima 6,5 metros Diâmetro acima de 80 cm: altura máxima 8 metros	2 camadas
Resmas	3 metros	



PARTE IV

SERVIÇO TÉCNICO

A MD dispõe de equipe técnica especializada na conversão de seus produtos, à disposição dos clientes para prestação de serviços técnicos pré e pós venda. Este serviço é realizado pela área de Assistência Técnica, que conta com suporte interno das áreas de Tecnologia e Qualidade.

No caso de Atendimento Pós-Venda, deve-se seguir um padrão que garante a rapidez e eficácia deste serviço. Seguem abaixo as providências a serem tomadas:

- Todas as informações deverão ser encaminhadas através da Área Comercial da MD Papéis Ltda.
- Este contato deverá fornecer o máximo de informações, de modo que a rastreabilidade seja rápida e precisa. Nossas bobinas possuem identificação interna (etiqueta de controle de rolos) e externa (rótulo da bobina), uma das duas deverá ser enviada à MD Papéis, pois contém dados essenciais para o início da rastreabilidade. No caso de resmas, as informações necessárias encontram-se nas etiquetas de identificação do produto.
- Além da identificação das bobinas, são necessárias também amostras do papel cru (mais importante) e das diferentes fases do processo de conversão, quando possível. As amostras são imprescindíveis para avaliação da situação e tomada de ações de reengenharia, preventivas ou corretivas.
- Sempre que a situação demandar visita de Assistência Técnica da MD Papéis, esta será realizada no menor espaço de tempo possível, visando solucionar rapidamente os problemas do cliente.

Nossos produtos possuem especificação técnica que fornece informações sobre as propriedades físico-mecânicas do papel e características das bobinas e resmas. Qualquer divergência detectada no material com relação a este documento deverá ser comunicada à nossa Área Comercial. A análise físico-mecânica do papel realizada por nossos clientes deverá estar de acordo com métodos de ensaio indicados na especificação técnica, a qual poderá ser solicitada através de nossa área comercial.

As especificações externas de produtos estão contempladas no certificado de qualidade emitido pela MD Papéis Ltda e a qualquer momento o cliente poderá solicitar uma cópia não controlada da especificação externa. Os produtos que porventura estiverem armazenados em nossos depósitos, bem como os seus respectivos laudos técnicos, atenderão à especificação vigente na data de sua produção.

Nota importante: Considerando que alguns papéis produzidos e comercializados pela MD Papéis podem ser utilizados em estruturas que entram em contato direto ou indireto com alimentos, assim como para fins farmacêuticos, informamos que através de mecanismos de nosso Sistema de Gestão da Qualidade podemos indicar quais Legislações são atendidas atualmente. A MD Papéis deverá ser consultada caso seja detectada a necessidade de atendimento de Legislações específicas.

Eventuais ocorrências que venham a impossibilitar o uso do material deverão ser comunicadas à nossa área comercial, que após constatar a necessidade de retorno do mesmo à MD Papéis, providenciará a devida identificação de retorno da mercadoria e agendará seu recebimento.

Papéis aprovados com restrição pelos clientes, que ofereçam qualquer risco de perda e/ou comprometimento da qualidade do produto final, somente deverão ser convertidos após pleno consentimento da MD Papéis Ltda., que poderá solicitar acompanhamento técnico da conversão caso julgue necessário.

No caso de ressarcimento de perdas decorrentes da conversão de produtos que apresentaram não conformidades e foram convertidos sem o expresso consentimento da MD Papéis Ltda, deverá ser realizada uma avaliação por parte de nosso pessoal técnico e o ressarcimento terá como limitante o valor total do produto fornecido pela MD Papéis, não englobando custos de materiais adicionais e/ou horas máquina, a menos em casos excepcionais, mediante nossa análise prévia.

Além das visitas de caráter preventivo ou corretivo, a Assistência Técnica da MD Papéis Ltda também poderá efetuar visitas para Assessoria Técnica de Conversão aos usuários de nossos produtos, sendo que estas visitas também poderão ser solicitadas através da nossa Área Comercial.

Embora nossos papéis não tenham um prazo de validade definido, para boa ordem, a princípio aceitaremos de maneira automática somente reclamações recebidas dentro do período de 12 meses, a contar da data de fabricação constante no rótulo/etiqueta do material. Casos que excedam este prazo serão objeto de análise para definir aceitação da reclamação.



PARTE V

INCOTERMS 2000 TERMOS COMERCIAIS INTERNACIONAIS VERSÃO 2000

EXW - NA ORIGEM (...local nomeado) – qualquer modo de transporte

Significa que o vendedor entrega as mercadorias quando ele as coloca à disposição do comprador, em sua propriedade ou outro local nomeado, não desembaraçadas para exportação e não embarcadas em qualquer veículo.

FCA - LIVRE NO TRANSPORTADOR (...local nomeado) – qualquer modo de transporte

Significa que o vendedor entrega as mercadorias, desembaraçadas para exportação, ao transportador designado pelo comprador, no local nomeado. Se a entrega ocorrer na propriedade do vendedor, o vendedor é responsável pelo embarque. Se a entrega ocorrer em qualquer outro lugar, o vendedor não é responsável pelo desembarque.

FAS - LIVRE AO LADO DO NAVIO (...porto de embarque nomeado) – embarque marítimo

Significa que o vendedor entrega as mercadorias, desembaraçadas para a exportação, quando elas estão colocadas ao lado do navio no porto de embarque nomeado. O comprador tem que arcar com todos os custos e riscos de perda ou dano às mercadorias a partir daquele momento.

FOB - LIVRE A BORDO (...porto de embarque nomeado) – embarque marítimo

Significa que o vendedor entrega as mercadorias, desembaraçadas para exportação, quando elas transpõem a amurada do navio no porto de embarque nomeado. O comprador deve arcar com todos os custos e riscos de perda ou dano às mercadorias a partir daquele ponto.

CFR - CUSTO E FRETE (...porto de destino nomeado) – embarque marítimo

Significa que o vendedor entrega as mercadorias, desembaraçadas para exportação, quando elas transpõem a amurada do navio no porto de embarque. O vendedor deve pagar os custos e frete necessários para levar as mercadorias ao porto de destino nomeado, mas o risco de perda ou dano às mercadorias, bem como quaisquer custos adicionais devidos a eventos ocorridos após o momento de entrega, são transferidos do vendedor para o comprador.

CIF - CUSTO, SEGURO E FRETE (...porto de destino nomeado) – embarque marítimo

Significa que o vendedor entrega as mercadorias, desembaraçadas para exportação, quando elas transpõem a amurada do navio no porto de embarque. O vendedor deve pagar os custos e frete necessários para levar as mercadorias ao porto de destino nomeado, mas o risco de perda ou dano às mercadorias, bem como quaisquer custos adicionais devidos a eventos ocorridos após o momento da entrega, são transferidos do vendedor ao comprador. Todavia, o vendedor também tem que obter o seguro para cobertura mínima contra o risco do comprador de perda ou dano às mercadorias durante o transporte.

CPT - TRANSPORTE PAGO ATÉ (...local de destino nomeado) – qualquer modo de transporte

Significa que o vendedor entrega as mercadorias, desembaraçadas para exportação, ao transportador designado por ele. O vendedor deve pagar o custo do transporte necessário para levar as mercadorias para o destino nomeado. O comprador deve arcar com todos os riscos e quaisquer outros custos que ocorram a partir daquele momento.

CIP - TRANSPORTE E SEGURO PAGOS ATÉ (...local de destino nomeado) – qualquer modo de transporte

Significa que o vendedor entrega as mercadorias, desembaraçadas para exportação, ao transportador designado por ele. O vendedor deve pagar o custo do transporte necessário para levar as mercadorias para o destino nomeado. O comprador deve arcar com todos os riscos e quaisquer outros custos que ocorram a partir daquele momento. Todavia, o vendedor também tem que obter o seguro para cobertura mínima contra riscos de perda ou dano das mercadorias pelo comprador durante o transporte.

DAF - ENTREGUE NA FRONTEIRA (...local nomeado) – qualquer modo de transporte/fronreira terrestre

Significa que o vendedor entrega as mercadorias quando elas são colocadas à disposição do comprador, no meio de transporte chegado, não desembarcado, desembaraçado para exportação, mas não desembaraçado para importação, no ponto e local nomeado na fronteira, mas antes da divisa alfandegária do país adjacente.



DES - ENTREGUE NO NAVIO (...porto de destino nomeado) – embarque marítimo

Significa que o vendedor entrega as mercadorias quando elas são colocadas à disposição do comprador a bordo do navio, não desembaraçadas para importação no porto de destino nomeado. O vendedor deve arcar com todos os custos e riscos envolvidos para levar as mercadorias até o porto de destino nomeado antes do desembarque.

DEQ - ENTREGUE NO CAIS (...porto de destino nomeado) – embarque marítimo

Significa que o vendedor entrega as mercadorias quando elas são colocadas à disposição do comprador, não desembaraçadas para importação no cais (atracadouro) no porto de destino nomeado. O vendedor deve arcar com custos e riscos envolvidos para levar as mercadorias até o porto de destino nomeado e desembarcá-la no cais (atracadouro). Todas as formalidades, direitos, impostos e outras despesas sobre a importação deverão ser de responsabilidade do comprador.

DDU - ENTREGUE COM DIREITOS NÃO PAGOS (...local de destino nomeado) – qualquer modo de transporte

Significa que o vendedor entrega as mercadorias ao comprador, não desembaraçadas para importação, e não desembarcadas de qualquer meio de transporte chegado ao local de destino nomeado. O vendedor deve arcar com os custos e riscos envolvidos para levar as mercadorias a esse lugar. Todavia, onde aplicável, a execução de formalidades alfandegárias e o pagamento de formalidades, direitos alfandegários, impostos e outras despesas relativas à importação são de responsabilidade do comprador, bem como quaisquer custos e riscos causados pela sua falha em desembarçar as mercadorias para importação em tempo.

DDP - ENTREGUE COM DIREITOS PAGOS (...local de destino nomeado) – qualquer modo de transporte

Significa que o vendedor entrega as mercadorias ao comprador, desembaraçadas para importação, e não desembarcadas de qualquer meio de transporte chegado no local de destino nomeado. O vendedor deve arcar com todos os custos e riscos envolvidos para trazer as mercadorias a esse lugar, incluindo, onde aplicável, a execução das formalidades alfandegárias, o pagamento de formalidades, direitos alfandegários, impostos e outras despesas para importação no país de destino.

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO DA ÁREA COMERCIAL

Atendimento ao Mercado Interno

Divisão de Vendas Papeis industriais (11) 4441.7837 papeis_industriais@mdpapeis.com.br

Divisão de Vendas Decorativos e Auxiliares (11) 4441.7882 papeis_decorativos@mdpapeis.com.br

Atendimento ao Mercado Externo

(11) 4441-7811 mercado_externo@mdpapeis.com.br

Nota: Para obter informações sobre representantes no Brasil e no exterior, favor contatar nossa área comercial ou consultar nosso web site: www.mdpapeis.com.br

CHECK-LIST DE TRANSPORTE

TRANSPORTE MD PAPÉIS LTDA.

TRANSPORTE CLIENTE

FORNECEDOR / MOTORISTA :	PLACAS :	DATA :
--------------------------	----------	--------

IDENTIFICAÇÃO DO VEÍCULO :

NÚMERO DA ORDEM DE EMBARQUE / ROMANEIO :

1 - CARROCERIA :

- Limpa, livre de qualquer saliência ou contaminantes, em bom estado de conservação. () sim () não

- Assoalho coberto com forração para bobinas soltas () sim () não

2 - CAMINHÃO BAÚ / CONTAINER :

- Isento de furo e vedação da porta. () sim () não () n.a.

3 - APÓS O CARREGAMENTO :

- Verificar se a carga está totalmente coberta, devidamente amarrada de maneira a evitar quedas e deterioração do produto final. () sim () não

Observação : Caso algum item do check-list seja NÃO, informar imediatamente à Administração da Expedição e interromper o processo de expedição da carga.

4 - DISPENSA DO VEÍCULO :

Ordem de Embarque / Romaneio ou Ordem de Expedição que estava destinada ao

Fornecedor : _____

Motivo: _____

Ciente Motorista : RG nº Orgão Expedidor :

5- APROVAÇÃO :	REPROVAÇÃO :
----------------	--------------



MD PAPÉIS

Relatório de Qualidade de Serviço de Entrega

Data _____

 Cliente / Destinatário da Mercadoria

 Endereço

 Placa do Veículo

 Nota Fiscal nº

 Horário

 Prazo máximo previsto para esta entrega é de _____ horas, ressalvados domingos e feriados nacionais

 OBS : Solicitamos relatar abaixo qualquer anormalidade dessa entrega, quer sobre as condições dos produtos, quer sobre o serviço de transporte executado, inclusive prazo de entrega. Caso não houver o devido preenchimento dos itens abaixo, estaremos considerando que a entrega do produto houve sem qualquer anormalidade.

Condição do produto

Houve avarias? | Sim | Não

Caso a resposta seja afirmativa, informar a ocorrência:

 Quantidades Corretas? | Sim | Não

Caso a resposta seja negativa, informar a divergência:

 Documentação Correta? | Sim | Não

Em caso negativo, relatar a ocorrência:

 O produto foi entregue no prazo estipulado? | Sim | Não

Acondicionamento de acordo com o seu pedido? | Sim | Não

Comportamento do motorista | Bom | Ruim

Recebido por:

Nome: _____

Data _____

Hora _____

Visto _____

 Devolver RQSE devidamente preenchido juntamente com os canhotos das respectivas Notas Fiscais ao Setor de Expedição.



MD PAPÉIS

MAIS QUE PAPÉIS, SOLUÇÕES

Rod. Presidente Tancredo de Almeida Neves, Km 34

Tel.: +55 11 4441-7800 Fax: +55 11 4605-2364

CEP: 07700-000 - Caieiras - São Paulo - SP

www.mdpapeis.com.br



SAIR

ANTERIOR | AJUDA

ESTE MANUAL FOI PRODUZIDO EM ADOBE ACROBAT®.
VEJA COMO SE USA ESTE PROGRAMA.

Você pode navegar a partir da página do Índice clicando no item desejado para ir diretamente à página...

...ou usar o menu do canto superior direito

PRÓXIMA | ANTERIOR | AJUDA
ÍNDICE | SAÍDA

ÍNDICE

1 - NOSSA EMPRESA	2
2 - NOSSA MISSÃO	2
3 - NOSSA POLÍTICA DA QUALIDADE	2
4 - OBJETIVO DO MANUAL.....	2
5 - INFORMAÇÕES GERAIS	3
5.1 - Estrutura Organizacional da Área Comercial da MD Papéis Ltda.	3
5.2 - Primeiras Compras	3
5.3 - Negociação de Pedidos	3
5.4 - Crédito e Cadastro.....	3

Você também pode navegar pela barra do Acrobat.



Imprima a página desejada

Localize a página desejada, segundo o assunto

Controle de avanço e retrocesso

Controle de zoom com escala

Para voltar a visualizar a página inteira

Zoom manual