Celupa®

MANUAL DE ORIENTAÇÃO
AO CLIENTE

VERSÃO **001**

Revisado em 15/06/2021

O PAPEL DA CELUPA®
É ESTAR SEMPRE A FRENTE

CONHEÇA **A CELUPA®**

Inovação • Qualidade• Sustentabilidade

A Celupa® é especialista em todo o tipo de papel que tenha alta exigência de assepsia e segurança, tais como embalagens de alimentos, filtros de café e outros meios filtrantes, além de papéis especiais para esterilização de equipamentos para a área da saúde.

Próxima ao porto da cidade de Rio Grande e a região da grande Porto Alegre, a Celupa® tem sua capacidade produtiva preparada para atender a demanda dos mercados nacionais e internacionais, viabilizando a melhor opção em relação ao transporte, prazo de entrega, e outros detalhes que garantem a satisfação total dos nossos clientes.

SUMÁRIO

PRÁTICAS E POLÍTICAS COMERCIAIS **04**

Cadastro 05
Análise de Crédito 06
Cobranças 08
Atendimento de Pedidos 10

CARACTERÍSTICAS DOS PRODUTOS **11**

Certificações 12
Embalagem 13

LOGÍSTICA E ARMAZENAMENTO **14**

Expedição 15
Transporte 16
Recebimento 19

SUPORTE E PÓS VENDA **21**

Reclamações 22
RNC's Procedentes - Devolução 25
Sinistro de Cargas 26
Orientações Gerais 27

CONTATO **28**

Geral & Departamentos 29

A Celupa® se reserva o direito de efetuar modificações neste documento a qualquer momento, resguardando-se e agindo para para que as mesmas sejam comunicadas a todos os stakeholders no menor prazo possível.

Celupa®

PRÁTICAS E POLÍTICAS COMERCIAIS

POLÍTICA DE CADASTRO

São necessários os seguintes dados para cadastro do cliente em nosso sistema. O cadastro será liberado em até 7 (sete) dias corridos.

- Dados cadastrais completos
  (CNPJ, IE, e-mail para NF-e e contato financeiro e/ou comercial);

Devido a integração do sistema de identificação e remessa automática de pagamentos é necessário o envio de apenas um dos documentos abaixo.

- Cópia de um cheque da empresa a ser cadastrada (obrigatório constar razão social, CNPJ, agência e conta) ou;

- Cabeçalho de extrato bancário (obrigatório constar razão social, CNPJ, agência e conta), sendo que as informações de movimentação e valores devem estar ocultas, ou;

- Carta de domicilio bancário emitido pelo banco, em papel timbrado, assinado pelo gerente bancário, informando a razão social, CNPJ, agência e conta do cliente.

POLÍTICA DE ANÁLISE DE CRÉDITO

Para análise de concessão de limite de crédito para faturamentos a prazo, o cliente deve encaminhar à área comercial da Celupa® ou representante comercial que lhe presta atendimento as seguintes documentações:

- Dados cadastrais completos, contendo os no mínimo 3 fornecedores para consulta;
- Contrato social ou estatuto, com suas últimas alterações;
- Demonstrativos contábeis fechados (Balanço e DRE) dos últimos dois anos fechados e assinados pelo contador;
- Informação sobre o consumo mensal estimado (tons papel/mês)

Sendo o limite concedido, estará disponível para faturamento no próximo dia útil; caso não seja aprovado, os pedidos seguem negociados na condição de pagamento antecipada. Uma nova reanálise poderá ser requisitada após 12 meses, devendo a documentação ser atualizada com o envio dos últimos dados financeiros consolidados.

POLÍTICA DE ANÁLISE DE CRÉDITO

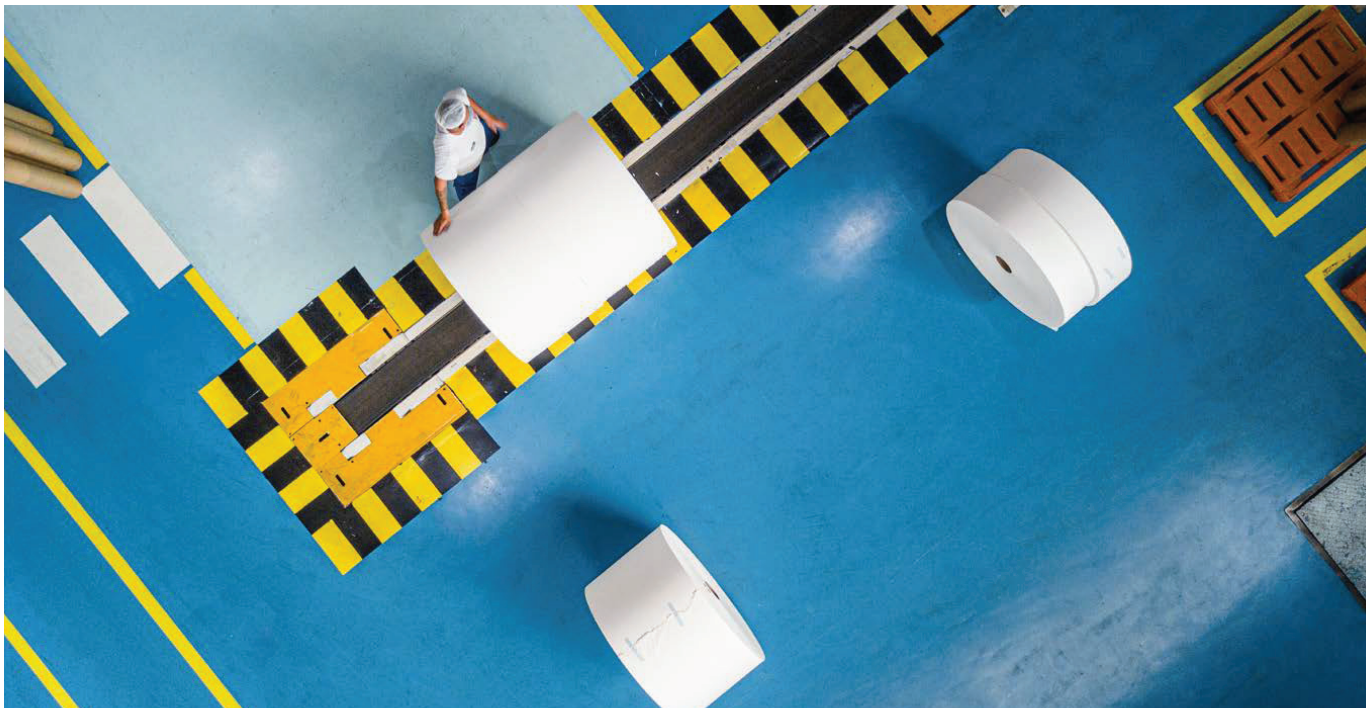
Novos Clientes

No caso de novos clientes, a Celupa® poderá eventualmente solicitar que este realize o faturamento de uma carga correspondente ao consumo mensal estimado na condição de pagamento antecipado. O prazo máximo de pagamento que trabalhamos é de 30 dias corridos.

Na modalidade exportação, somente serão aceitos pagamentos antecipados.

Para análise de crédito a empresa solicitante deve estar operando no mercado por no mínimo 2 (dois) anos.

POLÍTICA DE COBRANÇA



Faturamentos a Prazo

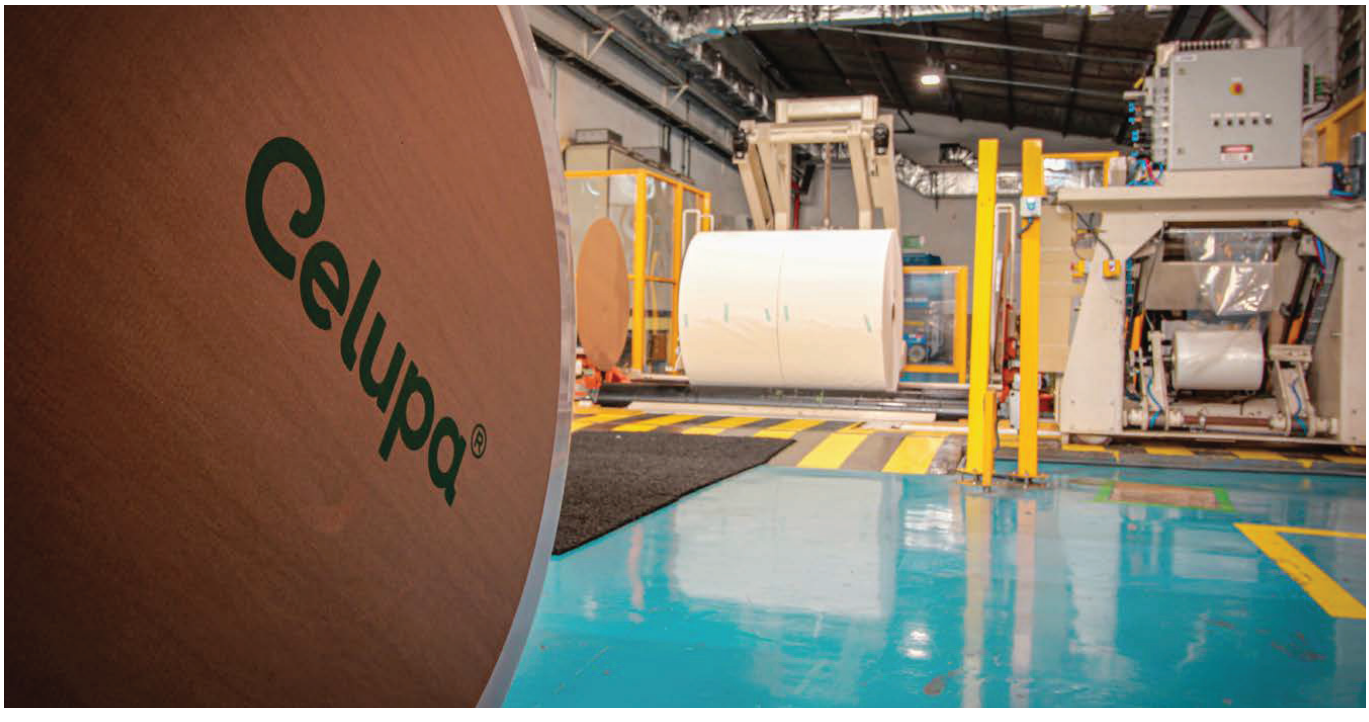
Faturamentos a prazo serão autorizados após a concessão de limite de crédito. O prazo de pagamento deve ser acordado entre a Celupa® e o cliente no momento da realização do pedido, não sendo alterados após confirmação deste, salvo evidente erro de qualquer uma das partes.

Não serão concedidas prorrogações de títulos, a não ser no caso de estarem em desacordo com o combinado previamente entre o cliente e a Celupa®. Todos os boletos emitidos pela Celupa® possuem instrução de protesto.

Caso o cliente não possua limite de crédito disponível para faturamento, a Celupa® informará o cliente para avaliação de adiantamento de títulos, pagamento antecipado ou reajuste as datas de entrega. No caso de adiantamento de títulos, o cliente deverá realizar o pagamento do boleto bancário e o limite de crédito será liberado no próximo dia útil(D+1).

Não serão aceitos pagamentos de boletos bancários com cheques de terceiros. Caso ocorram, o limite de crédito será suspenso por tempo indeterminado, sendo repassados ao cliente os custos bancários referentes à operação, se houverem.

POLÍTICA DE COBRANÇA



Pagamento Antecipado

A modalidade de Pagamento Antecipado será aplicada no caso de o cliente não possuir limite de crédito disponível para faturamento a prazo, estar com seu limite de crédito tomado ou por simples solicitação.

Para isto, o cliente deve informar os produtos e quantidades necessárias; após, a Celupa® irá separar o material e informar as quantidades e valores exatos para pagamento na conta bancária indicada pela Celupa® do respectivo pedido. O pagamento deve ser identificado via CNPJ.

Solicitamos o envio de uma cópia do comprovante de depósito de modo a agilizar a identificação do pagamento realizado. Também neste caso, a venda será liberada somente no próximo dia útil após a operação bancária concretizada (D+1).

O pagamento deve ser realizado através do mesmo CNPJ de faturamento. Não serão aceitos pagamentos com CNPJ diferente do CNPJ de Faturamento. Caso realizado em desacordo com esta regra, o pagamento será devolvido em até 10 dias úteis após procedimentos de cadastro do CNPJ pagador (a documentação para cadastro citada na página 5 será solicitada).

Também não serão aceitos pagamentos realizados por Pessoas Físicas (CPF). Caso realizado em desacordo com esta regra, o pagamento será devolvido em até 10 dias úteis após procedimentos de cadastro do CPF pagador.

ATENDIMENTO DE PEDIDOS

Pedidos Faturados

A Celupa® atenderá as solicitações de seus clientes conforme suas ordens de compra e particularidades que se façam necessárias, desde que previamente negociadas.

Pedidos Antecipados

Para pedidos com condição de pagamento antecipado, o cliente informará a Celupa® sua necessidade e esta providenciará a separação da carga para emissão do pedido de compra com as informações de pagamento. O prazo de separação da carga é de até 2 dias úteis após solicitação. Devido a rotinas de fechamento de mês e inventário mensal, cargas para pagamento antecipado não serão separadas e pesadas no 1º dia útil e última semana de cada mês.

Celupa®

CARACTERÍSITCAS DOS PRODUTOS

CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO

Certificações

Os produtos da Celupa® possuem certificados de conformidade emitidos pelo renomado ISEGA Institute, moderno laboratório analítico alemão especialista na análise certificação de papéis para contato com alimentos e saúde, com tradição de mais de 45 anos e reconhecido globalmente.

A Certificação ISO 9001 demonstra o compromisso contínuo da empresa com a qualidade e a satisfação dos clientes através do Sistema de Gestão da Qualidade eficiente com a garantia de que os produtos atendam aos seus requisitos normativos e legislações aplicáveis.

Empresa líder global no segmento de serviços de testes completos de microbiologia e toxicidade para dispositivos médicos, produtos farmacêuticos, tecidos e produtos naturais industriais.

CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO

Embalagem

Todas as bobinas de papel são embaladas com plástico polietileno na cor verde e/ou transparente. Esta embalagem garante a segurança, integridade e qualidade do papel, impossibilitando a entrada de agentes externos.

Observar que danos a embalagem externa (líquidos ou alguns tipos de sujidade) não comprometem o produto interno (papel), devido ao isolamento garantido pela embalagem. Tais fatores podem acontecer durante o transporte da carga até o destino.

Caso o cliente julgue necessário a paletização de sua carga, solicitamos que este nos informe no momento do pedido, já que estes custos podem não estar previstos na cotação.

Celupa®

LOGÍSTICA E ARMAZENAMENTO

LOGÍSTICA E ARMAZENAMENTO

Expedição

Em suas dependências, a Celupa® é responsável pelo carregamento dos veículos através de equipe treinada e equipamentos adequados.

Os veículos que forem efetuar a retirada de mercadorias devem se apresentar com assoalho limpo, em bom estado (forrado se necessário). Os veículos serão inspecionados pela equipe da Celupa® antes do carregamento, sendo estas informações anotados em Check-list que podem ser solicitados futuramente pelos clientes. O veículo será autorizado a carregar somente se não apresentar qualquer problema que possa a vir causar impacto ao produto.

A janela de acesso de veículos à fábrica é das 08:00 as 15:00; veículos que se apresentarem após este horário serão carregados somente no próximo dia útil.

LOGÍSTICA E ARMAZENAMENTO

Transporte

No momento da cotação e no fechamento do pedido o cliente deve informar:

1) Modalidade do Frete

a) Por conta da Celupa (CIF)

A Celupa® se responsabiliza pelo transporte da mercadoria (incluindo seguros e despesas) da Celupa® até o endereço de entrega indicado.

Neste caso, nos responsabilizamos por eventuais danos causados nas bobinas de papel devido a transporte.

b) Por conta do cliente (FOB)

O cliente se responsabiliza pelo transporte da mercadoria (incluindo seguros e despesas) da Celupa®, até o endereço de entrega indicado. Também é necessário que o cliente informe a Celupa® a transportadora que efetuará o transporte da carga. Neste caso não nos responsabilizamos por eventuais danos causados nas bobinas de papel durante o transporte.

LOGÍSTICA E ARMAZENAMENTO

Transporte

No momento da cotação e no fechamento do pedido o cliente deve informar:

2) Local de Entrega

O valor do frete e prazo de entrega (no caso de frete por conta da Celupa®) serão calculados com base no local de entrega da mercadoria informado na confirmação do pedido. Alterações no local de entrega após a confirmação do pedido podem gerar alterações no preço e devem observar a legislações vigentes.

3) Prazo de entrega

A entrega será realizada no prazo negociado com o cliente, confirmado na emissão do Pedido de Compra pela Celupa®. Qualquer atraso, será informado previamente ao cliente. Nas regiões das cidades onde não é permitida a circulação de caminhões em determinados horários, a entrega será efetuada somente nos horários liberados.

Os prazos de entrega são de até 48 horas após faturamento para os estados de RS, PR e SC; de 48h a 96 horas para MG, SP e GO. Demais localidades, prazos de entrega conforme negociação prévia. Não efetuamos transportes CIF na modalidade “Frete Expresso” devido a restrições da seguradora.

LOGÍSTICA E ARMAZENAMENTO

Transporte

No momento da cotação e no fechamento do pedido o cliente deve informar:

4) Posição das bobinas

O cliente deverá informar se as bobinas devem ser carregadas na posição horizontal (rolando) ou vertical (chaminé).

Caso não seja informado, a Celupa® carregará na posição vertical (chaminé).

5) Itens Eventuais

Solicitamos que o cliente nos informe a respeito de qualquer particularidade necessária no seu embarque, bem como no seu recebimento.

No caso de Redespacho, a Celupa® é responsável pela entrega somente até o local indicado pelocliente. Quaisquer reclamações referentes a avarias na mercadoria, serão consideradas improcedentes, já que o material ficou um período de tempo fora da responsabilidade tanto da Celupa® quanto do cliente. Observar as legislações vigentes sobre operação deste tipo.

LOGÍSTICA E ARMAZENAMENTO

Recebimento dos Produtos Celupa®

1) Conferência

Durante a descarga, o cliente deve inspecionar a carga, verificando a conformidade do pedido com a Nota Fiscal emitida (produto, quantidade, gramatura, largura). Caso algum material esteja em desacordo com o solicitado ou qualquer dúvida, favor contatar o departamento comercial da Celupa® ou o representante de vendas responsável pelo atendimento. Todo material faturado pela Celupa® possui um laudo de qualidade que é enviado impresso junto à carga; caso não ocorra recebimento, favor informar à equipe de vendas para que seja enviado via e-mail.

2) Armazenagem e Manuseio

Apesar de toda proteção que a embalagem proporciona ao papel, a correta operação de descarregamento por meio de equipamentos adequados é uma das formas mais eficazes para se evitar perdas e avarias. As bobinas de papel devem ser armazenadas preferencialmente na posição chaminé, protegidas da umidade, exposição solar direta e ação de produtos químicos, por no máximo 3 meses. O transporte interno deve ser realizado de forma que não ocorram danos as bobinas, como por exemplo, não arrastar ou rolar as bobinas de papel sobre superfícies irregulares. Não aceitaremos reclamações de materiais onde forem constatados danos na descarga, manuseio e estocagem do produto fora das instalações da Celupa®.

LOGÍSTICA E ARMAZENAMENTO

Recebimento dos Produtos Celupa®

3) Descarga

Bobina de papel carregadas na posição vertical (chaminé) devem ser descarregadas por empilhadeiras com garras (clamps).

Bobinas de papel carregadas na posição horizontal (rolando) deverão ser descarregadas com empilhadeiras com garfos protegidos, rolando as bobinas sobre as garras. Não descarregar as bobinas pela lateral dos veículos. Também evitar a descarga através de cordas ou rolando diretamente sobre rampas e pneus, pois este procedimento pode causar danos ao material.

Caso o descarregamento não seja realizado da maneira indicada, não aceitaremos reclamações e devolução de material avariado. Nossos motoristas estão orientados a acompanhar este processo e informar qualquer irregularidade no descarregamento.

Verificar atentamente a integridade da embalagem externa assim que o material for retirado do veículo. reclamações que envolvam danos a embalagem ou danos superficiais ao papel somente serão aceitas no dia do descarregamento do material, mediante a registro e comunicação ao motorista, que acompanhará o procedimento.

Celupa®

SUPORTE & PÓS VENDA

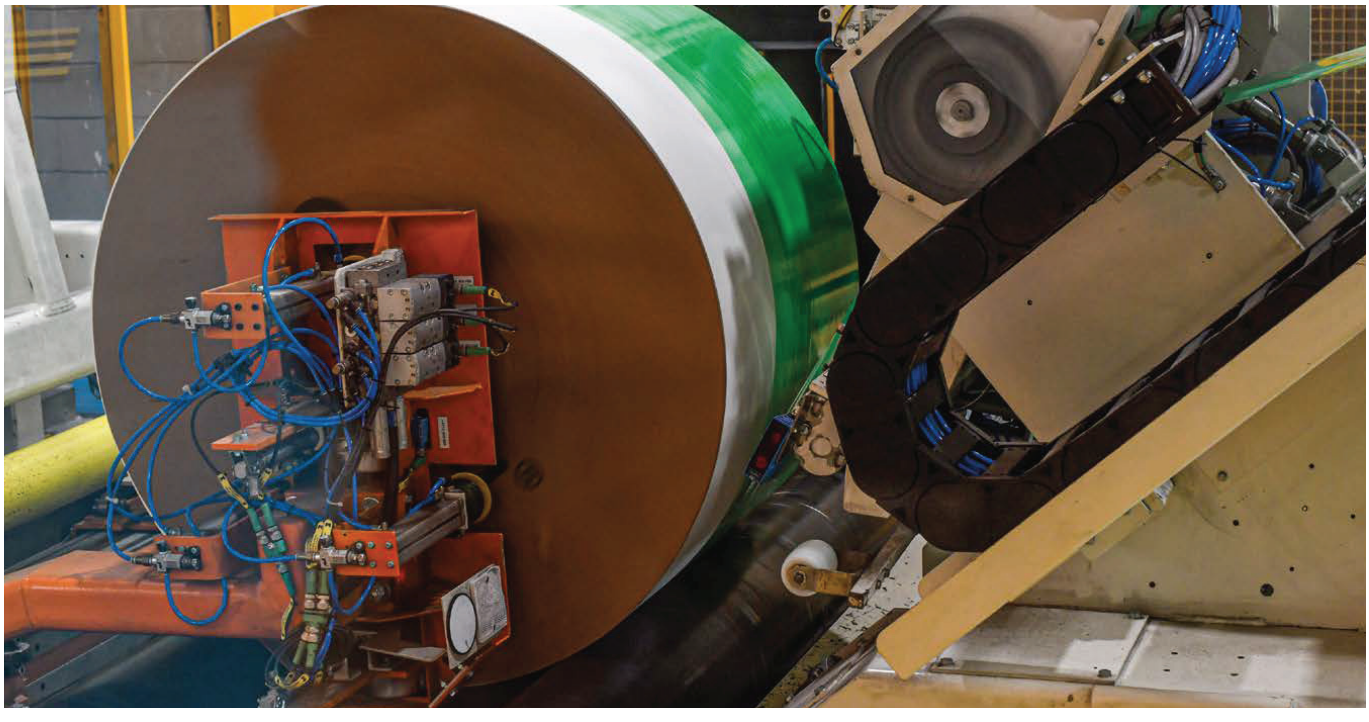
SUPORTE E PÓS VENDA

Reclamações

Todos nossos papéis possuem uma especificação técnica própria, que fornece informações sobre as propriedades físicas do material e qualquer divergência que venha a ser encontrada deve ser comunicada ao representante responsável pelo atendimento ou a área comercial. As análises das propriedades físicas realizadas pelos nossos clientes devem estar de acordo com a metodologia informada na especificação técnica do produto, a qual pode ser solicitada a qualquer momento. Também, esta especificação técnica refere-se única e exclusivamente ao material não convertido (papel cru), já que neste processo podem ocorrer aplicações de produtos que podem alterar as características do papel.

Todos os produtos armazenados em nossos depósitos estão de acordo com a especificação técnica válida em sua data de fabricação.

SUPORTE E PÓS VENDA



Reclamações

Encontrando algum indício de não conformidade no material recebido, o cliente deverá informar a Celupa® de maneira mais completa possível a não conformidade, localização na bobina, bem como o processo de conversão e utilização do papel. Quanto mais claras forem as informações, de forma mais ágil e precisa a Celupa poderá identificar a causa raiz. É de extrema importância que seja informado o LOTE (número único que identifica uma bobina produzida pela Celupa®) de cada bobina reclamada; não serão tratadas reclamações que não se referenciem de forma clara ao LOTE da bobina.

Amostras de papel, vídeos ou fotos da não conformidade devem ser enviados sempre que possível, a fim de possibilitar uma correta análise. Para isto, basta contatar o representante comercial ou diretamente a Celupa® para melhor alinhamento da forma a seguir.

Com base nas informações enviadas, a Celupa® irá abrir um Registro de Não Conformidade (RNC), documento interno que registra todas as informações fornecidas pelo cliente e todas as análises e pareceres técnicos realizados pela Celupa®. O prazo para análise desta RNC e tomada de decisão é de até 10 (dez) dias corridos a partir do envio dos dados citados acima.

Reclamações referentes a danos na embalagem ou que afetem superficialmente o papel (como pequenas batidas ou rasgos) somente serão aceitas se identificadas e registradas no mesmo dia do descarregamento no endereço de entrega indicado pelo cliente. O motorista também deverá ser informado para registro do fato na transportadora e Celupa®.

O prazo de 10 (dez dias) inicia somente após o recebimento das informações completas descritas acima; caso sejam solicitadas amostras para avaliação, o prazo somente começará a correr após chegada do material na Celupa®.

Caso a RNC seja avaliada pela Celupa® como procedente, poderá ser iniciado o procedimento de devolução do produto caso não possa ser utilizado. Caso seja improcedente a devolução não será autorizada. Nos dois casos o cliente receberá uma cópia desta RNC para sua avaliação.

De modo a padronizar todas as documentações em um processo de reclamação, mantendo um histórico de registros, a Celupa® somente preencherá o seu documento interno (formulário de RNC), não preenchendo documentos de clientes e terceiros.

SUPORTE E PÓS VENDA

RNC's Procedentes - Devolução

Caso a RNC venha a ser dada como procedente pelo Departamento de Controle de Qualidade da Celupa®, o cliente deve atentar para os seguintes procedimentos e observações:

a) O cliente deve segregar o material não conforme em seu estoque, evitando assim maiores danos, para que possamos realizar análises posteriores na bobina de papel. Somente serão aceitas devoluções de lotes que estejam expressamente descritas na reclamação e que constem na RNC.

b) A Celupa® irá agendar com a transportadora a retirada do material o mais breve possível, por sua conta.

c) O cliente deve emitir uma Nota Fiscal de Devolução, com frete por conta da Celupa® e com a transportadora indicada. Atenção: esta nota fiscal deve fazer menção no campo "Informações Complementares" a todas as Notas Fiscais de origem emitidas pela Celupa®. A ausência ou erro nas informações podem atrasar o procedimento de ressarcimento. Também, solicita-se a emissão de uma nota fiscal para cada grupo de preços (por exemplo, não emitir uma nota fiscal com dois preços diferentes para o mesmo produto, no caso de reajuste de preços prévio).

d) Será realizada a entrada da Nota Fiscal de Devolução imediatamente após a chegada e inspeção do material na fábrica, sendo o valor ressarcido em até 10 dias após este processo.

e) Este ressarcimento será efetuado via crédito bancário. Não descontar o valor de duplicatas a vencer. Com isto, poderemos manter um histórico preciso do registro do ressarcimento.

SUPORTE E **PÓS VENDA**

Sinistro de Cargas

Para cargas com frete por conta do cliente (FOB) as tratativas serão tomadas entre cliente, transportadora e seguradora, sendo que a Celupa® poderá fornecer as informações que se façam necessárias ao processo. Já para ocorrências onde o frete seja por conta da Celupa® (CIF), todas as tratativas serão realizadas por esta, não sendo gerada cobrança ao cliente.

SUPORTE E PÓS VENDA

Considerações Gerais

A Celupa® se reserva a realizar ressarcimentos somente ao papel fornecido, não incluindo ressarcimento de demais matérias primas ou custos operacionais, já que o cliente também responsável pela inspeção do material recebido.

No caso de ressarcimento de produto já convertido (que possuam logos ou simbologias próprias do cliente e que não possuam livre trânsito), a Celupa® se reserva ao direito de solicitar comprovações fiscais e físicas da destruição dos mesmos. Sem estas comprovações, não será efetuado o ressarcimento do material.

Apesar de nossos papéis não possuírem prazo de validade definido (exceto papel Celumed®, com prazo de validade de 5 anos), somente serão aceitas reclamações de produtos dentro de 06 meses, a contar a partir do faturamento.

Celupa®

CONTATO

Av. Comendador Ismael Chaves Barcellos, 150
Parque 35, Guaíba/RS - CEP 92706-260

comercial.celupa@melitta.com.br

+55 51 2101-1100

celupa.com.br

Celupa®