

FAQ

1. CONFIRMAR PEDIDOS DE COMPRA

1.1. Quanto tempo eu tenho para aceitar um pedido de compra (PC)?

Os pedidos de compra têm um prazo máximo para serem aceitos ou rejeitados de 48 horas após submetidos. Depois desse período, o pedido é cancelado automaticamente.

1.2. Por que eu preciso confirmar os pedidos rapidamente?

A confirmação do pedido faz parte do processo de recebimento e reflete em uma melhor experiência do consumidor. Isso porque a Amazon trabalha com o inventário baseado na demanda, portanto o tempo de reposição é fundamental para evitar que o item fique fora de estoque ou promessas à clientes sejam quebradas. Além disso, os pedidos são cancelados automaticamente após 48h da sua emissão caso não haja confirmação.

1.3. Como é calculada a quantidade do pedido?

A quantidade é baseada na demanda do produto, ou seja quanto mais os clientes da Amazon se interessarem por seus produtos, maiores serão os pedidos. Por isso a importância da manutenção e qualidade da informação de catálogo.

1.4. A quantidade pedida não atinge o valor mínimo do frete, o que fazer?

Você pode agrupar vários pedidos na mesma entrega para minimizar o custo de frete, desde que todos os pedidos estejam dentro das suas janelas de entrega. Portanto, nesse caso você deve confirmar o pedido e emitir a nota fiscal normalmente.

1.5. Aceitei o pedido inteiro mas não vou conseguir entregar todas as unidades, e agora?

É possível reduzir a quantidade confirmada do pedido após a confirmação inicial. Para isso, siga o mesmo processo de confirmação, encontrando o pedido no Vendor Central e atualizando as quantidades aceitas. O prazo para alterações no pedido é de 48h após a emissão do pedido pela Amazon.

1.6. A Amazon pediu um item do meu centro de distribuição 'A' que está sem estoque, porém ele está disponível no centro de distribuição 'B'. Posso aceitar e enviar mesmo assim?

Não, os pedidos são submetidos para um Vendor Code específico, portanto você só pode enviar do centro de distribuição atrelado ao Vendor Code nessa NF-e do Vendor Central. A nota fiscal será rejeitada caso não tenha o CNPJ correto de envio do produto.

1.7. O custo do pedido está incorreto. Como proceder?

Você deve rejeitar o item. Os custos enviados no pedido são provenientes da informação que recebemos no seu catálogo ou via EDI. Confira se essa informação foi enviada corretamente para evitar que os próximos pedidos continuem com esse erro.

1.8. Qual a importância do código de aceite do pedido?

A Amazon usa a informação do código de aceite para emissão de novos pedidos e definição de promessas para os nossos clientes. Por exemplo, marcar um item como permanentemente indisponível informa que você não poderá mais fazer o fornecimento, evitando que a Amazon venda aos clientes produtos que não conseguimos entregar.

2. PREPARAR PRODUTOS

2.1. O que significa innerpack / embalagem secundária e caixa de embarque / embalagem terciária?

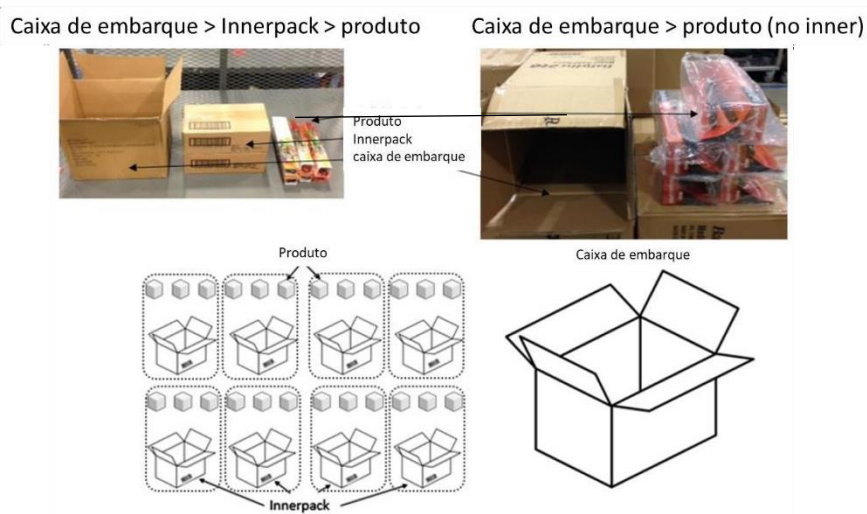
Um innerpack / embalagem secundária é uma embalagem que agrega várias embalagens de produtos (embalagem primária que é a embalagem que chega para o consumidor). Já uma caixa de embarque / embalagem terciária é a embalagem que agrega várias innerpacks / embalagens secundárias.

2.2. Como calcular o número de produtos por pallet?

O número de produtos por pallet deve ser um múltiplo do número de produtos por masterpack / caixa de embarque. Por exemplo, se um masterpack / caixa master contém 150 produtos e um pallet pode conter 100 masterpacks / caixas master, logo um pallet contém 15.000 produtos que podem ser enviados.

2.3. Como saber a quantidade de itens por innerpack / embalagem secundária?

A figura abaixo exemplifica o conceito de innerpack / embalagem secundária:



O número de produtos por innerpack / embalagem secundária é igual ao número de produtos que serão vendidos para o consumidor que estão dentro da innerpack. Por exemplo, um bundle de pasta de dentes, escova de dentes e enxague bucal que é enviado numa mesma embalagem para o consumidor, e possui um código de barras próprio é considerado como um produto. Se o produto é enviado numa caixa com 10 bundles, então teremos 10 itens no innerpack.

2.4. Posso colocar produtos de mais de uma NF-e em uma caixa de embarque?

Não, os produtos listados numa nota fiscal podem ser enviados em múltiplas caixas (1 nota : N caixas). Contudo, não é possível receber os produtos listados em mais de uma nota fiscal na mesma caixa. Caso isso ocorra, o tempo de recebimento de seus produtos poderá ser afetado.

2.5. A Amazon solicita que os itens sejam preparados para o envio?

Sim, como operaremos um negócio on-line a preparação dos produtos para o envio será vital para prover uma excelente experiência para o cliente. Também, a preparação dos produtos será fundamental para garantir um rápido tempo de processamento (lead time) e a segurança de todos os colaboradores da cadeia logística envolvida para atender o cliente final.

2.6. Quais são os materiais aceitos pela Amazon para preparar os produtos para envio?

Os materiais a serem utilizados para proteger os produtos e preencher espaços vazios de caixas devem ser suficientes para evitar que os produtos sejam danificados durante o transporte e manuseio. Para isso certifique-se que:

- coloque o produto dentro uma caixa protetora (embalagem primária / de produto) ou envolva o produto em plástico bolha;
- o produto embalado deverá passar no teste de queda (5 quedas de uma altura de 1 metro);
- exista material de preenchimento suficiente para que o produto não se movimente dentro da caixa e que o conjunto resista à impactos;
- os materiais aceitos pela Amazon para preenchimento são: espuma, almofadas / travesseiros de ar, plástico bolha ou folhas inteiras de papel;
- não utilize os seguintes materiais: qualquer tipo de flocos de isopor ou qualquer tipo papel picotado

2.7. Haverá cobrança caso os padrões não sejam seguidos?

Sim. Num esforço de melhor atender nossos consumidores a Amazon realizará todos os trabalhos relativos à preparação de produtos que não estejam dentro do padrão esperado. Contudo, o descumprimento dos padrões operacionais gerarão custos que poderão ser repassados aos fornecedores.

3. EMITIR E VALIDAR NF-e

3.1. Como eu envio o XML da NF-e de Venda?

A Amazon consome as notas fiscais emitidas para ela diretamente do site da SEFAZ, assim que estiverem disponíveis. Outra opção é enviar o xml da nota fiscal para o e-mail nfe@amazon.com. Você pode cadastrar seu sistemas para envio automático do xml para esse e-mail.

As NF-es identificadas pela Amazon são mostradas no Vendor Central, onde ela é validada antes de ser liberada para o agendamento.

3.2. Posso dividir um pedido em mais de uma nota fiscal? Quando devo fazer isso?

Sim, você pode dividir o pedido em múltiplas NF-es. Isso pode ser especialmente útil para dividir a entrega em diferentes envios no caso do pedido ser muito grande.

3.3. Posso inserir mais de um pedido na mesma nota fiscal?

Sim, a nota fiscal pode conter itens de diversos pedidos, desde que cada item só tenha um pedido e que ele esteja identificado corretamente no campo <xPed>.

3.4. Minha nota fiscal foi rejeitada por saldo do pedido estar insuficiente. O que isso significa? Como é calculado esse saldo?

Cada item do pedido tem uma quantidade a ser recebida (você pode conferir o saldo acessando o pedido no Vendor Central). Essa quantidade é calculada por: Saldo = Quantidade Aceita no Pedido - Quantidade Cancelada – Quantidade Entregue.

3.5. Meus valores de imposto calculado, NCM, EX TIPI e/ou CEST são diferentes dos requeridos pela Amazon. O que devo fazer?

Você deve emitir a nota fiscal de acordo com os valores requeridos pela Amazon. Caso seu time fiscal não concorde com essa informação, você pode abrir uma disputa no Vendor Central para requisitar uma revisão desses valores. Nesse caso, recomendamos cancelar sua nota fiscal enquanto fazemos a análise, para que o prazo legal de cancelamento de 24h não seja excedido.

3.6. Como serei informado se houver divergência de quantidade entre a NF-e e a entrega?

Qualquer divergência constatada no recebimento da NF-e será informada no Vendor Central. No caso de unidades a menos que a NF-e, você será informado para que faça os ajustes fiscais no seu inventário e o pagamento será realizado de acordo com as unidades recebidas. No caso de unidades a mais que a NF-e, você deverá enviar uma nota adicional dentro de 72h, e a Amazon terá o direito de devolução das unidades excedentes.

4. ETIQUETAR PRODUTOS E CAIXAS

4.1. Quais informações a etiqueta da caixa de embarque do pedido precisa conter?

Cada caixa de embarque deverá ter no mínimo: (1) endereço de entrega (CD Amazon), (2) endereço de origem (CD Fornecedor), (3) chave de acesso da nota fiscal (número – 44 caracteres), (4) chave de acesso da nota fiscal (código de barras), (5) código do pedido Amazon (texto), (6) código do pedido Amazon (código de barras), (7) número da caixa e (8) data de validade (se aplicável).

Informações que devem estar na etiqueta de uma caixa de embarque
<u>Campos obrigatórios</u> Endereço de entrega (CD Amazon) Endereço de Origem (CD Fornecedor) Chave de acesso da nota fiscal (número – 44 caracteres) Chave de acesso da nota fiscal (código de barras) Código do pedido Amazon (texto) Código do pedido Amazon (código de barras) Número da caixa (ex.: 1 / 10) Data de Validade (se aplicável)
<u>Campos desejáveis</u> Detalhes/Identificadores do Produto: ASIN/ISBN/UPC/EAN Número de unidades no pacote para cada produto Número do Lote (se aplicável)

Adicionalmente, são informações desejáveis: (1) detalhes dos produtos contidos na caixa de embarque (ASIN/ISBN/UPC/EAN), (2) número de unidades em cada caixa de embarque e (3) número do lote (se aplicável).

4.2. Quem é responsável por gerar a etiquetas contendo os códigos de barras de produtos e caixas de embarque?

O fornecedor será o responsável por gerar os códigos de barras que serão afixados nos produtos e nas caixas de embarque.

4.3. Qual o tamanho exigido para a etiqueta da caixa de embarque?

As etiquetas das caixas de embarque deverão ter preferencialmente 10.2cm x 15.2cm (incluindo o código de barras), mas podem variar com os diferentes tamanhos de caixas. O espaço branco que precede e sucede cada código de barras (quiet zone) deverá ter no mínimo 0.64cm. Os códigos de barras deverão ser impressos com tinta preta num fundo branco. Código de barras gerados com impressoras a jato de tinta não são lidos por nossos scanners. Todas as informações de código de barras, com exceção da PO, contidas na caixa de embarque deverão ser codificadas de acordo com a simbologia GS1-128, de tal modo a suportar a leitura rápida (20 milissegundos). Para o código de barras do Pedido de Compras podem ser utilizados os padrões Code39 ou Code128. Todos os caracteres de texto devem ser impressos numa fonte de 12 pontos, no mínimo.

4.4. O número de barras esta vinculado a qual informação?

As informações contidas na etiqueta com o código de barras das caixas de embarque serão vinculadas ao Pedido de Compra e NF-e, que por sua vez estarão vinculados à um agendamento de entrega (que deverá ser realizado no Carrier Central). As informações contidas no código de barras do produto estarão vinculadas à um ASIN (Amazon Standard Identification Number), que é um código único de identificação do produto em questão no site da Amazon.

5. AGENDAR UMA ENTREGA

5.1. A Amazon solicita agendamento prévio para recebimento de carregamentos?

Sim. Os agendamentos deverão ser realizados através do site: <https://carriercentral.amazon.com.br>

5.2. Existe janela de fixa de recebimento?

Não, cada agendamento gerará um Inbound Shipment Appointment (ISA) com um horário de recebimento. O motorista com a carga deverá apresentar-se à guarita de entrada (gatehouse) 30 minutos antes do início da janela de recebimento.

5.3. O agendamento será realizado por pedido de compra?

Os agendamentos serão realizados de acordo com as notas fiscais de cada entrega. Uma nota fiscal poderá conter itens de vários pedidos de compra, e durante o agendamento as informações de pedido de compra e nota fiscal deverão ser informados..

5.4. Quais horários de funcionamento do CD da Amazon?

Os recebimentos ocorrerão de Segunda à Sexta, entre 8 e 17:30 horas sendo que o último agendamento será às 16:30 horas, contudo estes horários estão sujeitos à alteração. Podem haver excessões em épocas festivas, quando isso ocorrer a Amazon informará todos os fornecedores.

5.5. Qual a diferença entre editar e cancelar um agendamento?

Para mudanças no dia, horário ou detalhamento da entrega (NF-e, PO List, etc.), deve-se apenas **editar** o agendamento já existente no site <https://carriercentral.amazon.com.br>

Cancelar um agendamento remove por completo a entrega de seu gerenciamento. Caso você solicite o cancelamento, irá perder a sua reserva e será necessário entrar na espera para o próximo horário disponível.

5.6. Como devo comunicar o atraso no envio da mercadoria?

Por favor informe seu contato comercial na Amazon quando o prazo para envio solicitado no pedido de compra não será cumprido. A Amazon dá um amplo prazo para que seus fornecedores preparem e enviem seus produtos e não interfira na negociação do fornecedor e/ou transportadora.

5.7. Minha empresa só pode enviar os pedidos ao GRU5 em um determinado horário. Como posso agendar minha entrega neste horário?

Nós recebemos entregas de muitas transportadoras e fornecedores e não conseguimos garantir a entrega em um determinado horário. Nossos horários para recebimento dos produtos é de Segunda à Sexta das 8:00 – 17:00, sendo o último horário para agendamento as 16 horas

5.8. Posso agendar diferentes Pedidos de Compra na mesma entrega?

Sim, você pode agenda diferentes Pedidos de Compra na mesma entrega, mesmo se forem de diferentes fornecedores ou centro de distribuição. Contudo, toda a carga em um determinado caminhão deve ser listada no agendamento de entrega do caminhão que deverá conter um único ID de agendamento (ISA – Inbound Shipment Appointment).

5.9. Posso realizar a entrega de varios agendamentos ao mesmo tempo?

Não é possível consolidar varios agendamentos em um único. Se deseja fazer varias entregas de uma vez, você precisará de todas as POs na mesma confirmação de agendamento.

5.10. Meu agendamento de entrega está sendo cancelado/ não estou conseguindo agendar uma entrega. Por que isso está acontecendo?

Existem três situações que podem atrapalhar o agendamento de uma entrega. São elas:

- Pedido de compra vencido: Caso queira verificar se seu pedido de compra está vencido, entre em: <https://vendorcentral.amazon.com.br> > Pedido > Pedido de compra > Selecione um pedido de compra.
- Chave de acesso errada: A chave de acesso uma NF-e aceita pela Amazon é obrigatória no agendamento, não serão aceitos agendamentos e entregas de NF-e ainda não validadas no Vendor Central;
- Nota fiscal não validada: A NF-e deve estar no status 'validada com sucesso' no Vendor Central para estar disponível para agendamento no Carrier Central.

Estes problemas podem ser resolvidos

5.11. A Amazon indica alguma transportadora para entrega?

Não.

5.12. Não posso entregar em alguns Centros de Distribuição porque não tenho opções de transportadoras que entreguem em outras regiões. Vocês podem informar algumas alternativas?

A Amazon não é responsável pelo transporte entre fornecedor e nossos CDs. Algumas transportadoras informaram que podem fazer semanalmente a conexão entre fornecedores localizados em diversas regiões para alguns de nossos CDs regionais. Para conhecê-las, acesse [aqui](#). Destacamos que a Amazon não recomenda nenhuma das transportadoras e a negociação deve ser diretamente entre Fornecedor e Transportadora. Nosso relacionamento e negociações de entrega são realizados diretamente com o Fornecedor.

5.13. Com essas novas opções, eu fico obrigado a entregar em todos os CDs regionais da Amazon?

Não. Em nenhum caso há obrigação dos nossos fornecedores entregarem em todos os CDs regionais da Amazon. Entendemos que essa é uma alternativa adicional para aqueles fornecedores que desejarem realizar a entrega em outros CDs.

6. EMBALAR OS PRODUTOS E DESPACHAR PARA A AMAZON

6.1. Posso paletizar minhas entregas?

Sim, na verdade a Amazon prefere que suas entregas estejam paletizadas, isto torna as entregas mais rapidas e seguras.

6.2 As caixas paletizadas devem ser da mesma NF-e?

Sim, as caixas devem conter produtos da mesma NF-e e na medida do possível os paletes também, porém paletes podem ter produtos de varias NF-e's. Caso o pallet contenha itens de mais de uma NF-e, as caixas de embarque de cada NF-e devem estar agrupadas e a separação dos grupos de caixas (pertencentes à suas respectivas NF-es) deve estar sinalizada.

6.3 Há alguma regulamentação para o tipo de veiculo que serão aceitos na realização das entregas?

Só não será permitido entregas de moto. Qualquer outro tipo de veiculo será aceito, no entanto os veiculos de entrega sem palet devem ter uma altura de 2,6m. Para veículos com piso ondulado ou desnivelados a carga deve ser paletizada e a Amazon deve aprovar préviamente. Recomendamos também a largura de 2,6m para que haja

melhor adequamento do veículo às nossas docas.

6.4 A Amazon aceita receber envios compartilhados?

Envios compartilhados são permitidos para encomendas paletizadas ou não. No entanto nossa carga deve estar livre para descarregamento, caso seja necessário remanejamento dos produtos no caminhão causando demora, nossos colaboradores tem o direito de recusar o recebimento.

6.5 A Amazon irá cobrar pelo processo de descarregamento?

Não. Contudo, caso a carga venha desconforme em relação ao requerido pela Amazon (veja manuais de Inbound) poderemos cobrar pelo trabalho de corrigir o carregamento.

6.6 Eu preciso enviar auxiliaries para ajudar no processo de descarregamento?

Não será necessário, nossos FC realizará todo o processo de descarregamento. Mas você poderá querer enviar alguém para acompanhar a chegada do caminhão e para eventuais problemas com a NF-e.

6.7 Qual a altura máxima para meu palet?

Para empilhamento simples, pode ser no máximo 1,8m contando com a altura do palet. Já para o empilhamento duplo, pode ter no máximo 3m também já contando com a altura do palet

6.8 Se o produto for danificado durante o frete, a Amazon irá devolver? Quanto tempo para a Amazon confirmar se houve dano e retornar para nós?

Sim, a Amazon irá retornar os produtos danificados, o tempo deste processo ainda será determinado.

6.9 O motorista e o auxiliar devem utilizar de uniforme para realizar a entrega? E crachá?

O motorista deverá apresentar um documento de identificação, usar sapato fechado e usar roupas adequadas à um ambiente de centro de distribuição. Não será permitido adentrar no FC com camisas contendo conteúdo ofensivo ou discriminatório. Camisas de times de futebol e shorts não são permitidos.

6.10 Há alguma restrição ou regra para o tipo de palet a ser usado?

Amazon aceita palets de madeira de tamanho padrão PBR que não estejam danificados. Pallets do tipo CHEP ou PECO com PBR padrão serão aceitos, contudo a Amazon não armazenará tais pallets. Caso a entrega seja feita com pallets do tipo CHEP ou PECO, os responsáveis pela entrega deverão recolher os pallets e levá-los. A Amazon não se responsabilizará por pallets CHEP ou PECO deixados no centro de distribuição da Amazon.