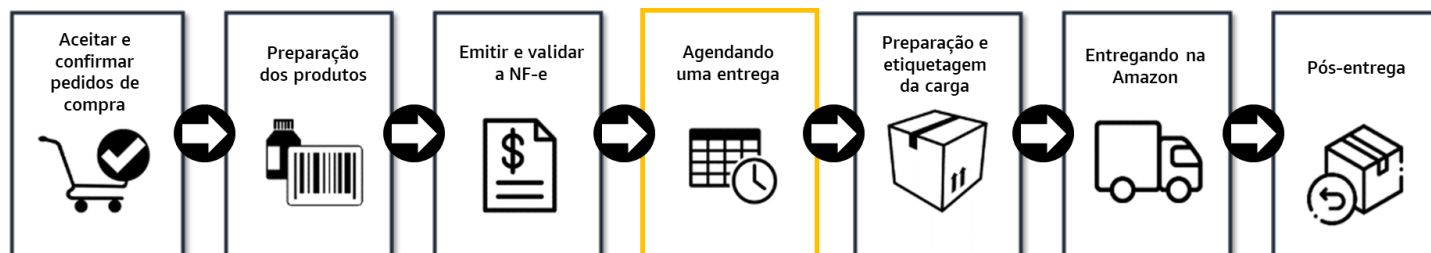


Agendamento de entrega

Última atualização 21/11/2024

Este documento tem a finalidade de instruir os fornecedores e as transportadoras de como o processo de agendamento nos centros de distribuição (CDs) da Amazon no Brasil é realizado.



Conteúdo

1.	REQUISITOS GERAIS.....	1
2.	AGENDAMENTO NO CARRIER CENTRAL.....	3
2.1	Cadastro no Carrier Central.....	3
2.2	Solicitação de Agendamento.....	5
2.3	Regras Gerais de Agendamento (ISA).....	7
2.4	Processo Interno de Agendamento.....	7
2.5	Casos de Exemplo.....	8
2.6	Procedimento de acesso ao CD.....	8
2.7	Atrasos e Imprevistos.....	8
2.8	Centros de Distribuição da Amazon do Brasil.....	9
3.0	Garantia de Qualidade.....	15

1. REQUISITOS GERAIS

Após o faturamento dos produtos, a nota fiscal está validada e aceita no portal indicando que o agendamento pode ser feito via Carrier Central (<https://carriercentral.amazon.com.br>)

A Amazon utiliza um sistema próprio conhecido como *Carrier Central* para gerenciar as solicitações de agendamento em nossos centros de distribuição. Para a solicitação de agendamento é necessário colocar com precisão as informações das notas fiscais já validadas e seus pedidos de compra, nº de caixas, nº de palletes, unidades, dia de solicitação e informações do veículo. As solicitações devem ser feitas por cada veículo de entrega, podendo incorporar diferentes notas fiscais e pedidos de compra.

Recomendamos que solicite o agendamento com maior antecedência para a data mais próxima possível de entrega no Carrier Central considerando quando há a disponibilidade da carga e de veículos para a entrega. Dessa forma, há menos chances de sua solicitação ser alterada como a prioridade é dada para solicitações feitas com antecedência.

Para detalhes do tipo de veículo permitido, nº de ajudantes e os procedimentos de entrega acesse o Manual 6. [Procedimento de entrega e segurança na Amazon](#).

Agendamentos podem ser alterados dentro do próprio Carrier Central. Abaixo segue instruções gerais de agendamento:



- a. Não há janela fixas para entregas.
- b. Alguns agendamentos podem ter seu horário ou dia adiados pelo time da Amazon, devido a capacidade ou condições operacionais de nossos centros de distribuição, portanto aguarde a confirmação via e-mail com o dia e o horário agendados, antes de proceder com a entrega.
- c. O agendamento só é validado após confirmação pelo time da Amazon e o recebimento do e-mail de confirmação de agendamento com o ISA (código identificador de agendamento). Abaixo está um exemplo de um e-mail de confirmação de agendamento, e o ISA necessário para adentrar nos centros de distribuição da Amazon.

Cada entrega deve possuir um número de agendamento próprio (ISA), com as informações de horário que devem ser respeitadas. Este número de agendamento deve ser informado pelo motorista no momento da entrega. É recomendado imprimir a confirmação do agendamento e apresentar junto com as Notas Fiscais para facilitar identificação no CD/FC (Centro de Distribuição / Fullfilment Center).

Olá,

O agendamento de entrega com o número (ISA) 10270523 foi confirmado no Centro de Distribuição GRU5 da Amazon.com.br para a data e horário: **Wed 05/16/2018 13:00 BRT**. Por favor, certifique-se que o motorista tenha o número do agendamento de entrega em mãos no momento da entrega.

Obrigado!

Resumo do agendamento:

Centro de Distribuição: GRU5
Número do agendamento de entrega (ISA): 10270523
Scac: CRGP

Data e horário de entrega: **Wed 05/16/2018 13:00 BRT**
Doca: 1

Placa: 21321321321

- d. Mesmo que sua entrega seja pequena e o frete seja feito com Motocicletas ou VAN/Sprinter, é necessário o agendamento através de nosso portal.
- e. A Amazon não recebe embalagens retornáveis. Exemplo: gaiolas metálicas. Para casos de pallet, seja CHEP ou PBR, a Amazon não aceita Notas Fiscais, não faturar e nem incluir nas Notas Fiscais de produto.
- f. Você pode solicitar num mesmo agendamento diferentes NF-es e/ou POs, e caso as Notas Fiscais estejam em um mesmo veículo você deve realizar apenas 1 agendamento.
- g. Caso a entrega ocorra em mais de 1 veículo, solicite um agendamento para cada veículo.
- h. As janelas de recebimento ocorrem de acordo com a tabela abaixo:

CD	Manhã	Tarde	Noite	Sábado	Domingo
XBRA	8h-12h	13h-17h48			
XBRB	8h-12h	13h-17h48			
XCV9	7h-12h	13h-21h00		8h-17h48	8h-20h
GRU5	6h-12h	12h-18h00	18h-22h20	6h-22h20	
GRU9	6h-12h	12h-18h00	18h-22h20	6h-22h20	
BSB1	6h-12h	12h-16h00		6h-16h00	6h-16h
CNF1	6h-12h	12h-16h00		6h-16h00	6h-16h
GIG1	6h-12h	12h-16h00			
POA1	6h-12h	12h-16h00		6h-16h00	6h-16h

- i. Durante o período de pico, poderá haver alteração de horário, incluindo domingos e feriados. Qualquer dúvida acione seu contato na Amazon.
- j. Caso seu agendamento seja confirmado para data ou horário não possível de entrega (exemplo, finais de semana) solicite alteração do agendamento para a próxima data viável via Carrier Central
- k. Devido aos requisitos fiscais e de impostos, agendamentos para o último dia útil do mês podem não ser aceitos.

2. AGENDAMENTO NO CARRIER CENTRAL

A Amazon recomenda que a pessoa responsável pelo faturamento da NF-e realize o agendamento da NF-e. Mas tanto o time de operações da sua empresa quanto sua transportadora podem agendar as entregas direto com a Amazon através do Carrier Central. Para o cadastro tanto do fornecedor quanto transportadora, é necessária a inclusão do código SCAC.

SCAC é o Código da Transportadora (SCAC – Standard Carrier Alpha Code) dos primeiros 4-6 caracteres que representam o nome/serviço da transportadora. A transportadora deve escolher um código quando estiver criando sua conta no Carrier Central e repassar esse código aos fornecedores caso eles forem solicitar o agendamento. Os fornecedores não serão capazes de realizar um agendamento sem um código da transportadora (SCAC) válido.

Fornecedores: Caso você esteja agendando a entrega em nome da transportadora, você irá precisar adicionar o Código da Transportadora (SCAC). Por favor, consulte sua transportadora caso não tenha certeza do código. Eles podem ter que criar uma conta no Carrier Central e configurar seu código da transportadora (SCAC) antes de lhe fornecer.

Caso não exista a necessidade de criar o código de transportadora, você poderá utilizar o código padrão AMZ01.

Transportadora: Caso você queira consolidar diferentes fretes de mais de um nossos fornecedores em uma única entrega/agendamento, você deverá notificar os fornecedores que deseja solicitar os agendamentos em nome deles, e será necessário solicitar acesso ao Carrier Central.

2.1 Cadastro no Carrier Central

Para criar sua conta no Carrier Central basta acessar <https://carriercentral.amazon.com.br/>

Verifique se o site está na versão – Português (BR).



Clique em “Cadastrar-se” e insira as informações iniciais. Ao criar sua conta, você deverá informar seus dados de cadastro.



No primeiro campo você deverá escolher entre fornecedor ou transportadora. Caso sua escolha seja fornecedor, o site irá solicitar o “Código do Fornecedor”. Este é o código de cinco caracteres (numeros e letras, como por exemplo: TBACP / RE6A3 / PIMUY / W3NDI) disponíveis no código do fornecedor que aparece no PC (Pedido de Compra). Caso você tenha diferentes códigos do fornecedor, por favor utilize o que aparece com maior recorrência nos pedidos de compras.

Para acessar o PC (pedido de compra) entre em: <https://vendorcentral.amazon.com.br> > Pedido > Pedido de compra > Selecione um pedido de compra.

Caso seja Transportadora, o código pedido será o Código da Transportadora (SCAC – Standard Carrier Alpha Code), este código são os primeiros 4-6 caracteres que representam o nome/serviço da transportadora. Este é um campo padrão EUA, mas no Brasil não há obrigatoriedade, portanto a transportadora deve escolher um código quando estiver criando sua conta no Carrier Central. Caso haja diferentes representantes que precisaram utilizar o sistema em sua companhia, garanta que todos criarão suas contas no Carrier Central utilizando o mesmo código da transportadora (SCAC).

ATENÇÃO: Você precisará fornecer o seu código da transportadora aos fornecedores caso eles forem solicitar o agendamento. Os fornecedores não serão capazes de realizar um agendamento sem um código da transportadora (SCAC) válido.

Ao preencher o e-mail, recomendamos a utilização de um e-mail corporativo do time responsável pelos agendamentos (como por exemplo: logistica.fornecedor@empresa.com, onde várias pessoas do time tenham acesso a este e-mail), já que será através dele que enviaremos os e-mails de confirmação de agendamento, e desta forma é evitado que durante a ausência de um funcionário o fornecedor perca a visibilidade das comunicações via e-mail enviadas pela Amazon.

O formato correto para preencher o telefone de contato é: +55 DDD XXXXXXXX.

Ao realizar o cadastro você precisará de um ID (identificação) do PC (pedido de compra) e o CD (centro de distribuição) de destino da entrega, que também podem ser encontrados no Pedido de Compras.

2.2 Solicitação de Agendamento

Depois de seu cadastro realizado, você já pode solicitar um agendamento para entrega. O agendamento só poderá ser realizado com notas fiscais validadas no Vendor Central. Caso alguma informação não esteja de acordo, como Pedido de Compra, Chave de acesso da nota fiscal, nº de caixas e nº de palletes, a solicitação de agendamento (ISA) será rejeitado. Caso aconteça, verifique todas as informações colocadas.

Recomendamos que assim que souber quando haverá disponibilidade da carga e de veículo para entrega, solicite o seu agendamento o quanto antes no Carrier Central, pois há menos chances de ter sua solicitação de agendamento alterada. Sempre aguarde a confirmação da data de agendamento, o aviso de confirmação com a data e hora será enviado para o e-mail cadastrado no Carrier Central.

Para isso você precisará informar os seguintes campos:

- **CD de destino:** esta é a informação do centro de distribuição da Amazon que você irá entregar os produtos. Ela pode ser encontrada no PC (pedido de Compras) como demonstrado na parte do cadastro.
- **Código da Transportadora (SCAC):** Utilizar o código SCAC fornecido pela transportadora. Caso seja o fornecedor e não tenha necessidade de criar código SCAC, você poderá utilizar o código padrão AMZ01.
- **Tipo de frete:** se o pedido da Amazon ocupará toda a carga do caminhão ou apenas parte do mesmo.
- **Tipo de carga:** informe se a carga virá paletizada ou não.
- **Frete Compatível com empilhadeira:** selecione "Sim" caso seu frete seja paletizado, será necessário a utilização de empilhadeira e os procedimentos de entrega estão sendo atendidos. E "Não" caso a entrega seja não paletizada.
- **Data de entrega solicitada pela transportadora:** nos informe o melhor dia e horário para a realização da entrega. Esteja atento à janela de entrega do PC, que pode ser encontrada no Vendor Central. Tal janela deve ser respeitada, caso solicite agendamentos fora dessa janela, você terá o agendamento cancelado. Recomendamos a data mais próxima possível considerando preparo de carga, viagem até o local e disponibilidade de caminhão.
- **Chave de acesso da NF-e:** Informe os 44 caracteres da chave de acesso, por favor se atentar a este campo, pois ele aceita somente números, não aceita espaço ou pontuação, este é um campo com maior taxa de problemas de cancelamento de agendamento, devido ao preenchimento errado. Caso deseje agendar a entrega de mais de uma NF-e utilize o campo "+" para adicionar uma linha para cada nova NF-e.
- **Campo do "Nome do fornecedor":** inclua o nome do fornecedor
- Preencha "quantidade de pallets" caso a carga seja paletizada.
- **Campos "ARN" e "Código de rastreamento da transportadora":** não obrigatório
- **Placa do Caminhão:** não obrigatório

IMPORTANTE: Caso realize entrega de mais de uma Nota Fiscal no mesmo veículo, é obrigatória a inclusão na mesma solicitação de agendamento adicionando as informações no campo “+”. Por favor, não realize mais de um agendamento para a mesma Nota Fiscal.

Em seguida, precione o botão “Preenchimento Automático” assim, os campos “quantidade de caixas”, “quantidade de itens” e “lista de PC” serão preenchidos de acordo com as informações da nota fiscal. É necessário que as informações sejam verificadas na hora do agendamento, podendo resultar em cancelamento da solicitação de agendamento (ISA). Caso as informações não estejam de acordo com os volumes, por favor, corrija manualmente.

▼ Mostre o intervalo de temperatura **Para incluir mais Notas Fiscais**

	ARN	Código de rastreamento da transportadora *	Chave de acesso da NF-e	Nome do fornecedor	Quantidade de pallets	Quantidade de caixas	Quantidade de itens	Lista de PC (use "," como separador) *	
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	+								

Usar este modelo para carregamento em massa em CSV

Caso apareça o erro abaixo, verifique a chave de acesso foi inserida corretamente e verifique no vendedor central em Pedidos > Validação da NF-e, o status de sua nota. Uma nota fiscal só pode ser agendada caso o status dela seja “Aceito”. Qualquer outro problema acione seu contato na Amazon.



Ao tentar agendar a entrega, caso apareça um erro de agendamento dizendo que a OCXXXX já foi entregue, por favor acessar novamente o link <http://carriercentral.amazon.com.br/> e tentar novamente, caso não funcione tentar acessar o Carrier Central por outro navegador. **Sempre utilize o botão Auto Preencher** depois de informar a chave de acesso da nota fiscal a ser entregue. Caso continue tendo problema, acione seu contato da Amazon.

Chave de Acesso NF-e e PCs: Cada carga (linha de agendamento no Carrier Central) que será enviada deverá ter uma chave de acesso de NF-e gerada pelo fornecedor. É impreterível que os PCs e as chaves de acesso sejam listadas com precisão, ou poderemos encontrar problemas em associar a entrega com os PCs, e isso poderá gerar informações incorretas sobre as quantidades recebidas. A Amazon divulgará relatórios sobre diferenças de quantidades recebidas regularmente para os fornecedores, mais informações você encontra no [Manual 7. Após sua entrega na Amazon](#)

Abaixo temos uma imagem do Carrier Central indicando onde você irá preencher a chave de acesso NF-e e os PCs. Caso seja necessário adicionar mais de um PC a uma NF-e, você deverá separá-los com vírgulas (ex: ABC12345, ZYX67890).

	ARN	PRO *	Lista de BOL (use ,* como separador)	Nome do fornecedor	Contagem de pallets	Contagem de embalagem	Contagem unitária	Lista de OC (use ,* como separador) *	
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

*BOL = Chave de acesso da NF-e

Por favor, certifique-se de que você está digitando com precisão o número de paletes e caixas para cada entrega. **Se a contagem de paletes for imprecisa, podemos rejeitar a remessa devido a restrições de planejamento de capacidade.** Quantidade de caixas e unidades são obrigatórias e podem ser preenchidas pelo botão “Preenchimento automático”, caso a informação de caixas seja



divergente da real, certifique-se de que a documentação e os procedimentos da sua remessa sejam atualizados o mais rápido possível para refletir esses dados.

2.3 Regras Gerais de Agendamento (ISA)

Agendamento deve ser realizado pelo Carrier Central (<http://carriercentral.amazon.com.br/>)

- NFe deve estar com status 'ACEITA' no portal → Qualquer outro status o agendamento não será finalizado
- Data de Entrega Solicitada deve respeitar prazo mínimo de 48hrs de antecedência
- Confirmação de Agenda → Em até 48 hrs, enviada automaticamente por email, mediante agenda disponível (data e horário)
- Data de Entrega Solicitada deve ser entre o início e fim da janela de entrega → Se for solicitado para antes ou depois, agenda é recusada e ISA excluído automaticamente
- POs com início da janela de entrega no futuro → Solicitação pelo portal é possível a partir de 21 dias antes da PO abrir
- Ajuste de Nfes em ISA → Transportadora deve realizar pelo Carrier Central

DICA: Para evitar agendas fora do horário da transportadora, incluir nos comentários a restrição em inglês.

Ex: "Carrier delivers only from Monday to Friday (except Brazil's Holidays), from 08:00 to 18:00"

2.4 Processo Interno de Agendamento

- Fila de ISAs → Agendados primeiro conforme ordem de chegada e depois prioridade (ex: Item com Promoção ou Sem Estoque)
- Primeira tentativa sempre será agendar para Data de Entrega Solicitada → Se não, será agendada na próxima data disponível de capacidade
- Reagendamento pela transportadora por ajuste de Nfes ou nova data desejada → ISA volta pra fila e é agendado em próxima data disponível → Maior risco, pois perde data anterior e compete novamente por agenda

2.5 Casos de Exemplo

Agendamento

- Data de Entrega Solicitada dentro da janela de entrega, mas ISA é agendado para depois do fim (ex: pedido fecha 30/11, transportadora solicita entrega para 28/11, ISA agendado para 05/12) → Carga será recebida normalmente
- Reagendamento pela transportadora para depois da janela de entrega (ex: pedido fecha 30/11, ISA agendado para 05/12, transportadora pede reagenda para 07/12) → Agenda será recusada e ISA excluído automaticamente
- ISA tem POs com janela de entrega válida e inválida → ISA será excluído, necessário novo ISA somente com POs válidas
- NF já agendada em outro ISA confirmado → Agenda será recusada e último ISA solicitado excluído

Entrega

- Transportadora chega atrasada +20 min do horário da agenda → Carga será recusada como NO SHOW e ISA excluído automaticamente
- Transportadora chega para agenda com +1 ISA no mesmo caminhão → Carga será recusada e ISA excluído automaticamente
- Transportadora chega para agenda com caminhão fora do padrão especificado no manual → Carga será recusada e ISA excluído automaticamente
- Transportadora chega para agenda sem Nfe da carga → Carga será recusada e ISA excluído automaticamente

2.6 Procedimento de acesso ao CD

O tempo de acesso ao CD é estimado em 30 minutos, chegue com esse tempo de antecedência ao horário agendado. Serão realizadas 2 conferências para acessar o CD Amazon:

1. **Portaria do condomínio:** o motorista deve apresentar documento pessoal para cadastro, ISA e horário de entrega que serão verificados para liberação do acesso à portaria do CD.
2. **Portaria do CD:** o motorista deve apresentar ISA e NF-es de entrega que serão verificados para liberação de acesso às docas do CD. Nesse instante também serão passadas as normas internas para motoristas e ajudantes. Garanta que os motoristas tenham a informação das regras apresentadas no [Manual 6. Procedimento de entrega e segurança na Amazon](#)

Chegar com mais de 30 minutos de antecedência não garante que sua carga seja descarregada antecipadamente.

Para mais detalhes de como preparar a carga para entregar e procedimentos de entrega acessar os Manuais [5. Preparação e etiquetagem de carga](#) e [6. Procedimento de entrega e segurança na Amazon](#).

2.7 Atrasos e Imprevistos

Caso você tenha conhecimento 24h antes da entrega de algum problema, você poderá solicitar uma nova data e horário para entrega no Carrier Central. Caso chegue com atraso de mais de 20 minutos, a entrega será marcada como “no show” (Não comparecimento) e será rejeitada, sendo necessário solicitar um novo agendamento.

2.8 Centros de Distribuição da Amazon do Brasil

A Amazon possui 9 centros de distribuição (Fulfillment Centers - FCs), situados nas seguinte localidades:

GRU5

Condomínio Prologis 3
Avenida Antônio Cândido Machado, nº 3.100
Cajamar - São Paulo – Brazil
CEP: 07776-415
CNPJ: 5.436.940/0003-67 I.E: 241.099.810.118



GRU9

Av. Davide Primo Lattes nº 947, Bairro Empresarial dos Eucaliptos
Cjamar – São Paulo – Brazil
CEP: 07763-400
CNPJ nº: 15.436.940/0018-43



XBRA: Condomínio

Prologis 2
Avenida Doutor Antonio João Abdalla, nº 260
Bloco 400, Área A, Sala 5
Cajamar - São Paulo – Brazil
Bairro: Cristais (Jordanésia) CEP: 07776-700 CNPJ:
15.436.940/0004-48 I.E: 241.118.709.114



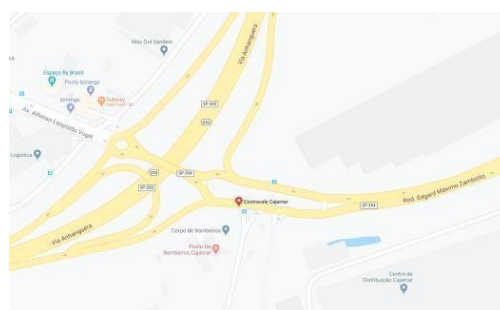
XBRZ:

Condomínio Prologis 2
Avenida Doutor Antonio João Abdalla, nº 260
Bloco 300
Cajamar - São Paulo – Brazil
Bairro: Cristais (Jordanésia) CEP: 07776-700 CNPJ:
15.436.940/0002-86 I.E: 241.115.791.117



XCV9

Via de Acesso Norte Km 38, nº 420
Mezanino do Galpão 07, Gleba A, Bloco 7
Cajamar – São Paulo – Brazil
Bairro Empresarial Gato Preto (Jordanesia)
CEP: 07789-100
CNPJ: 15.436.940/0008-71 I.E.: 241.134.643.114



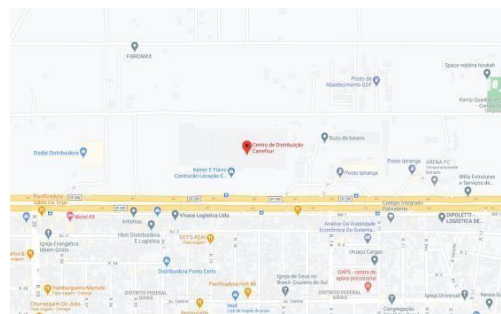
CNF1*:

16.121, Via de Acesso A Via Expressa –
Vila Cristina Betim, Minas Gerais Bairro:
Chacara CEP: 32675-005
CNPJ: 15.436.940/0009-52 I.E.: 002668590.05-04



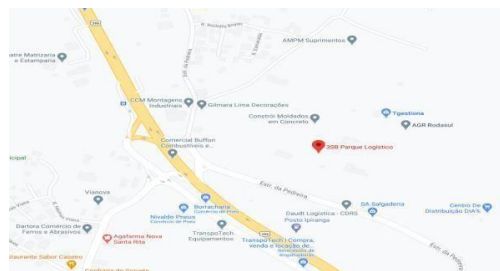
1. BSB1*:

Rodovia DF, nº290 – Km 1.2 Lote 13,14,15, 16 e 17
Fazenda Santa Maria Brasília, Distrito Federal
Bairro: Santa Maria CEP: 72.501-100
CNPJ: 5.436.940/0010-96 CF/DF.: 07.749.274/003-65



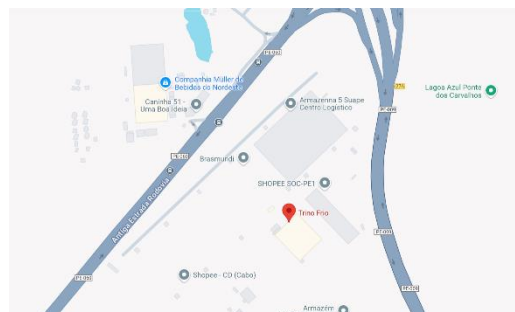
2. POA1*:

3SB Parque logístico
Rua da Pedreira, nº64 – Pavilhão 05
Nova Santa Rita, Rio Grande do Sul
Bairro: Pedreira CEP: 92.480-000
CNPJ: 15.436.940/0011-77 I.E.: 382/0025709



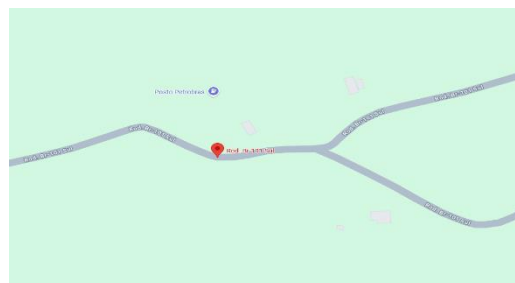
REC1:

Rodovia BR-101 Sul, nº 3791, Bloco D
Cabo de Santo Agostinho, Pernambuco
Bairro: Distrito Industrial Santo Estevão CEP: 54.503-010
CNPJ: 15.436.940/0015-09 I.E.: 0920380-00



REC3:

Rodovia BR-101 Sul, nº 2608
Cabo de Santo Agostinho, Pernambuco
Bairro: Distrito Industrial Santo Estevão CEP: 54.503-010
CNPJ: 15.436.940/0017-62 I.E.: 0989340-74



FOR2:

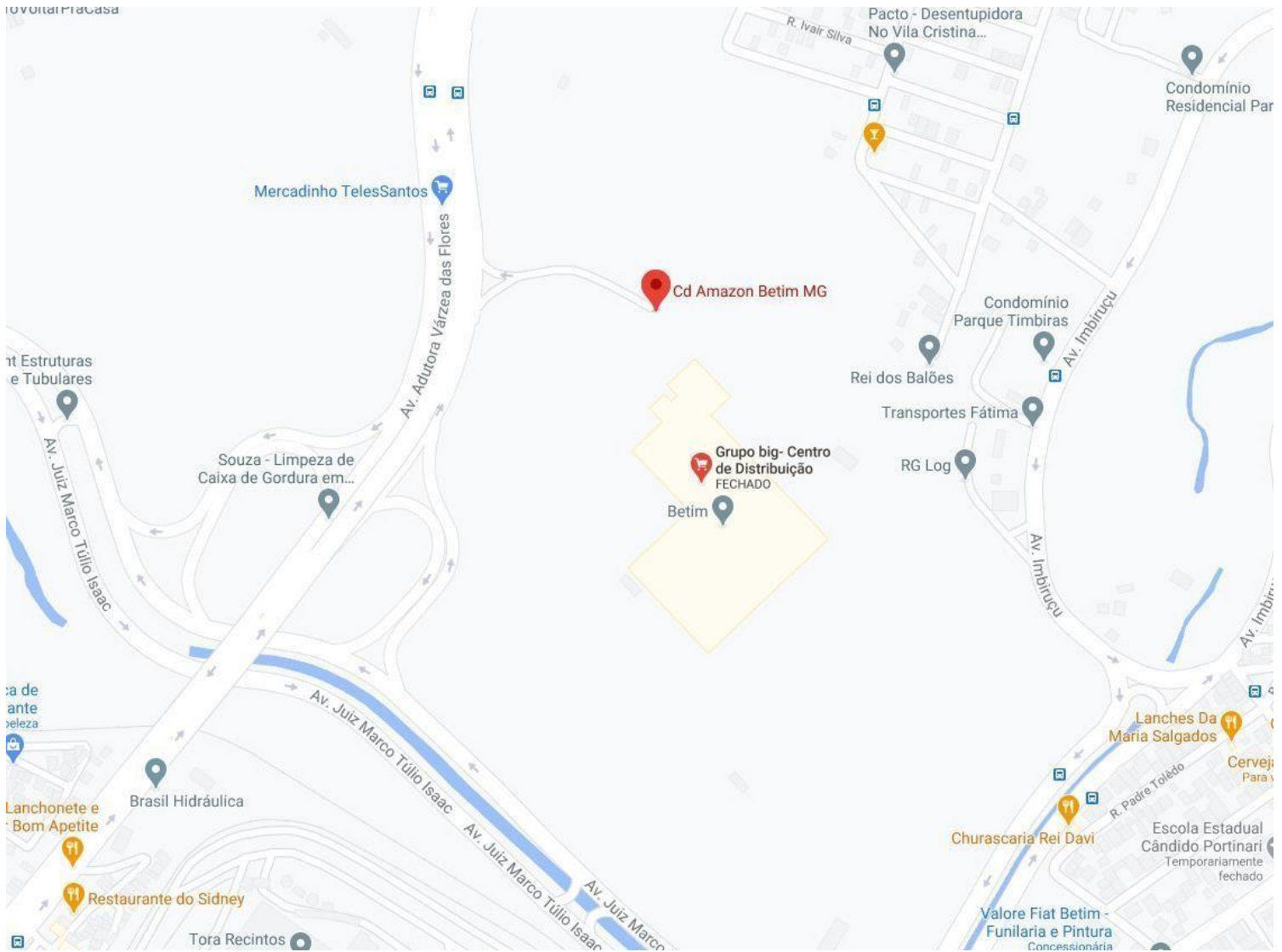
Rodovia Quarto Anel Viário, nº 4343, LOG Fortaleza II
Itaitinga, Ceará
Bairro: Ancuri CEP: 61.886-901
CNPJ: 15.436.940/0016-81 I.E.: 06126880-1



GIG1*:

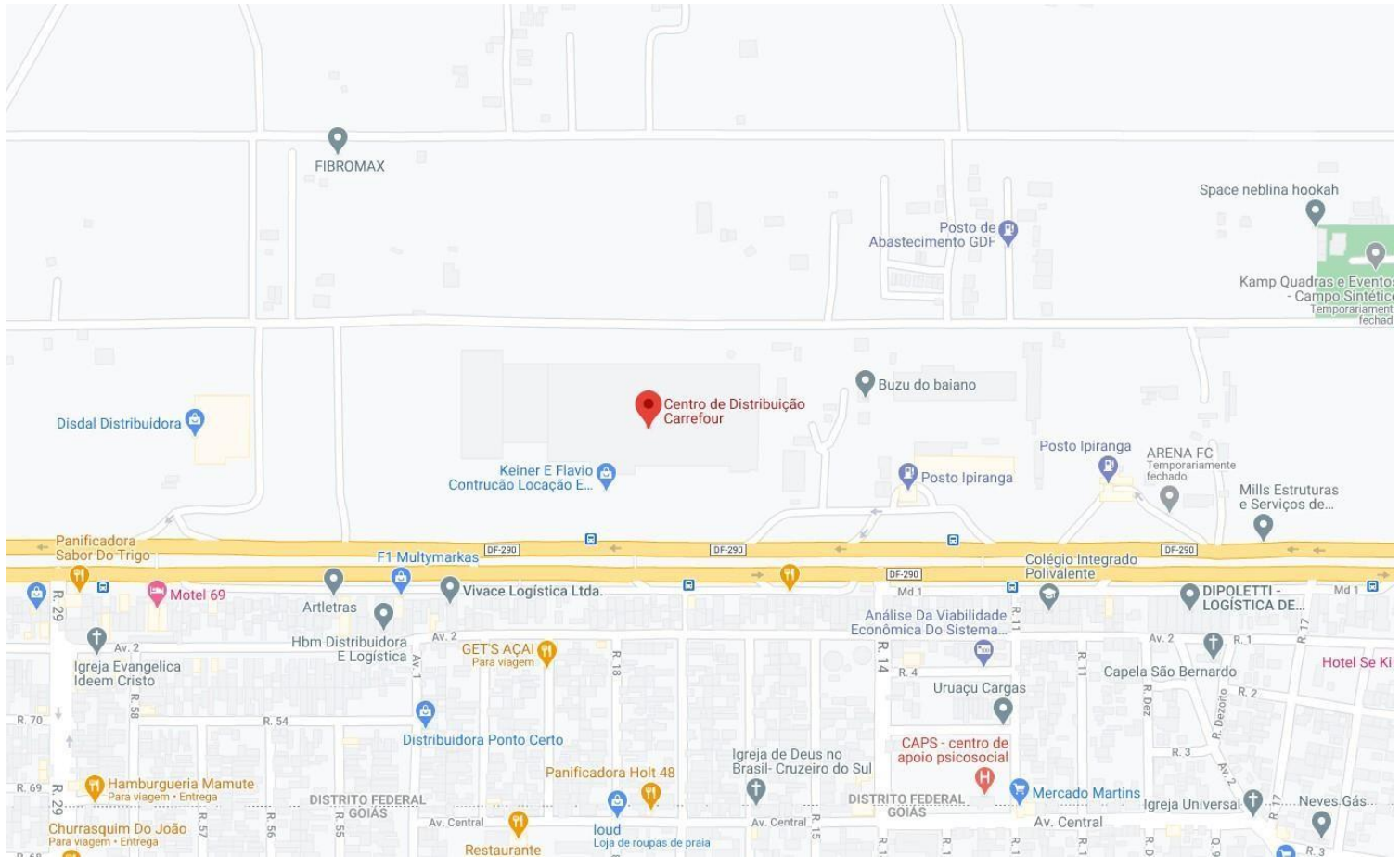
Av Arthur Antonio Sendas, S/N, Area
6A
Sao Joao De Meriti, RJ
Parque Analandia CEP: 25.585-021
CNPJ: 15.436.940/0014-10 I.E.: 11.821.987
*Link do mapa do armazém no final do manual

MAPA DE CNF1



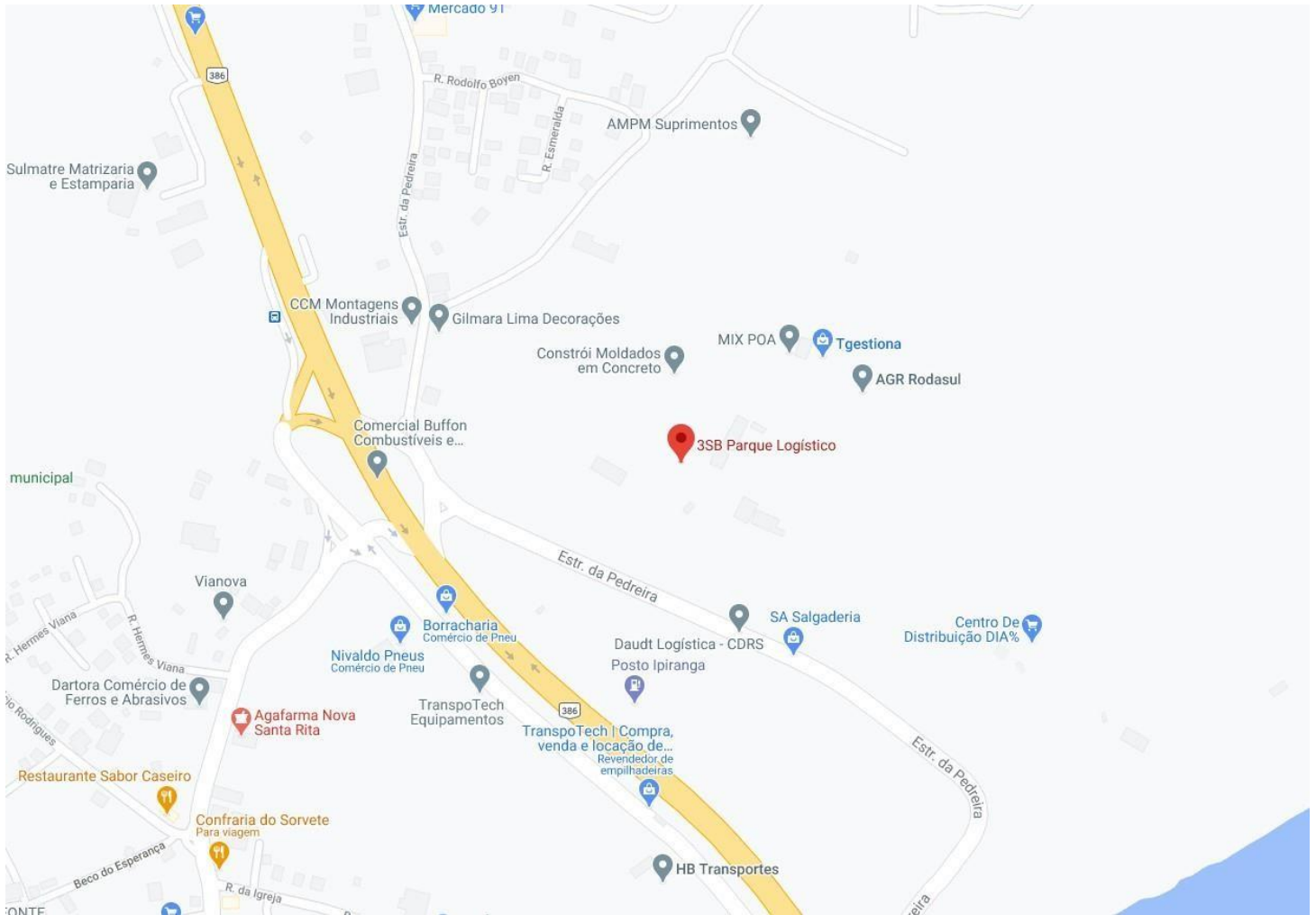
[LINK PARA MAPA](#)

MAPA DE BSB1



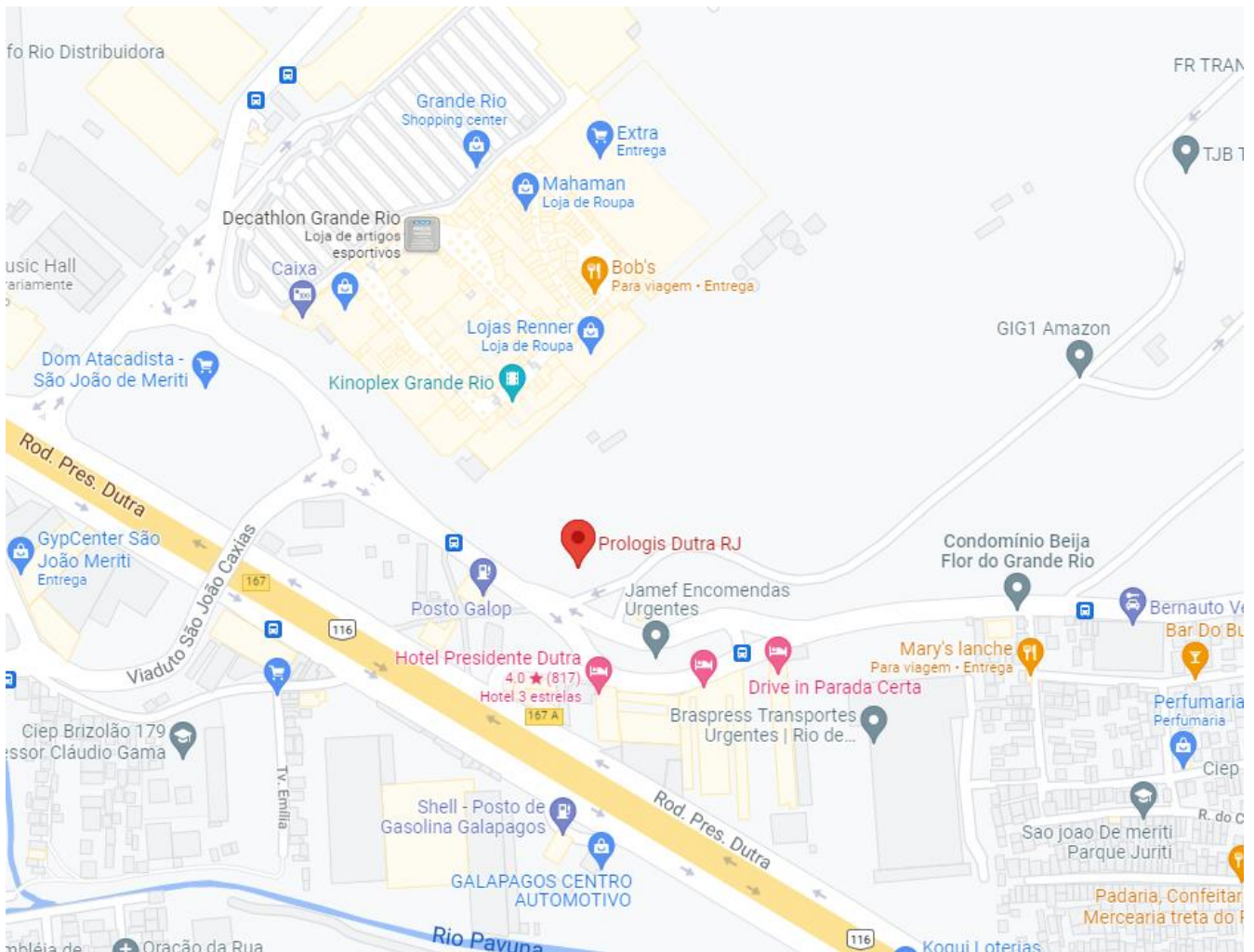
[LINK PARA MAPA](#)

MAPA DE POA1



[LINK PARA MAPA](#)

MAPA DE GIG1



[LINK PARA MAPA](#)

3.0 Garantia de Qualidade

Como esforço para auxiliar os fornecedores a garantir a excelência operacional, a Amazon coleta e analisa a performance dos fornecedores de forma contínua. Usamos esta informação para identificar e endereçar operações não adequadas ao nosso manual operacional. Dependendo da severidade da nãoconformidade, a Amazon pode iniciar comunicações com o fornecedor para compartilhar conhecimentos buscando uma solução para a situação. Fornecedoros podem receber contatos sobre um problema pontual ou persistente. A Amazon irá providenciar dados através de relatórios no Vendor Central para visibilidade dos fornecedores sobre problemas operacionais. Quando necessário, a Amazon se reserva o direito de devolver a mercadoria aos custos do fornecedor e/ou cobrar despesas decorrentes de não conformidades, a partir de agora denominada como INFRAÇÃO, conforme previsto na Cláusula 10, item (c), dos [Termos e Condições do Fornecedor](#). Como forma de garantir um contínuo padrão de qualidade, é necessário informar com antecedência o seu contato comercial na Amazon sobre circunstâncias que possam comprometer ou interperer seu serviço, como mudanças sistemicas ou alterações de condições operacionais.