

Pós-entrega

Última atualização 28/11/2024

O objetivo desse documento é apresentar, esclarecer e descrever as ações necessárias para situações que podem ocorrer após sua entrega na Amazon.



Conteúdo

1.	DIVERGÊNCIA DE QUANTIDADE	1
1.1.	Overage / Excedente de unidades.....	1
1.2.	Shortage / Entregas em falta.....	2
2.	RECUSA E RESSALVAS NA NOTA FISCAL	3
3.	RETORNO DE ITENS (VENDOR RETURNS).....	3
3.1	Produtos danificados.....	4
3.2	Coleta de produtos no CD	4

1. DIVERGÊNCIA DE QUANTIDADE

Após a entrega, Amazon realiza a conferência item a item de todos os itens da carga recebido. Para entregas que forem identificadas quantidades maiores ou menores que a quantidade descrita na Nota Fiscal, o fornecedor deverá realizar os ajustes indicados dentro do prazo estipulado a seguir, de acordo com a respectiva divergência apontada (seção 1.1 Overage, seção 1.2 Shortage). Nesses casos, será enviado um e-mail notificando o vendedor sobre a divergência. A notificação será enviada para o e-mail cadastrado no Vendor Central.

1.1. Overage / Excedente de unidades

Entrega de itens em maior quantidade que a informada na Nota Fiscal exige uma nota fiscal complementar para ajuste fiscal e possibilitar o recebimento pela Amazon. Para correção, é necessária a emissão de uma nota fiscal complementar com os itens e as unidades reportadas como excedentes no Vendor Central no prazo de 72 horas. Esteja ciente de que a Amazon não efetuará o pagamento dos itens que não tiveram correção fiscal.

A nota fiscal complementar deve ter seu arquivo xml enviada para nfe@amazon.com e seguirá os mesmos passos de aprovação indicados no manual [“Emitir e Validar a Nfe”](#). Caso seja classificada com “Aguardando ação do fornecedor” para validação, por favor, atuar dentro do prazo do mesmo prazo de 72 horas da comunicação de nota entregue com excedente de unidades. Abaixo, principais pontos que impedem a validação da nota fiscal complementar, sendo necessária a reemissão com as devidas correções.

Atente-se para:

- O campo do arquivo XML da NF-e finalidade da NF-e <finNFe> deve ser igual a 2.
- No campo <infCpl> deve ser mencionada a chave de acesso da NFe que está sendo complementada.



c) As demais informações como preço do item devem ser as mesmas da nota complementada.

1.2. Shortage / Entregas em falta

Entrega em menor quantidade que a informada na Nota Fiscal exige ação do fornecedor de reconhecimento e ajuste fiscal aplicável de controle de inventário. A Amazon efetuará pagamento dos itens que foram entregues com fluxo fiscal, dessa forma, caso o fornecedor ainda tenha interesse em entregar esses itens dentro janela de entrega do pedido de compra, fornecedor deve emitir uma nova nota fiscal e seguir o processo nos demais manuais de validação, agendamento de entrega e entrega. A Amazon não efetuará o pagamento dos itens que não foram entregues.

Caso não esteja de acordo com a falta levantada, você poderá realizar o processo de contestação.

a) **Processo de Contestação:** Você pode abrir um processo de contestação para quantidade faltante no Vendor Central. Para saber mais siga os seguintes passos no Vendor Central: Suporte -> Gerenciamento de Contestações -> Contestar a quantidade em falta

1. O prazo máximo para contestação de valores que não foram pagos é de 90 dias após o período destinado para pagamento da nota, caso contrário o pagamento já efetuado será o definitivo e não poderão haver novas contestações ou alterações.

2. O período indicado para abrir disputa é a partir de 5 dias antes do período de pagamento da nota até 90 dias após.

3. A partir da abertura do processo de Contestação, a Amazon tem 10 dias úteis para avaliação e resposta de aceite ou de recusa da solicitação.

4. Caso a solicitação seja negada, é possível criar um processo de reivindicação no Vendor Central seguindo os seguintes passos: Suporte > Fale Conosco > Pagamentos > Reivindicação da quantidade em falta (SC)/pagamento no recebimento (POR).

5. Se após seguir todos os passos anteriores e o caso não for resolvido, contate o seu ponto de contato comercial da Amazon para informações adicionais

b) **Comprovante de shortage da nota:** O comprovante de shortage na nota pode ser encontrado no Vendor Central em: Pedidos -> Validação da NF-e -> Filtrar por: "Finalizada com unidades ausentes".

Validação da NF-e

1 - 20 de 46 notas fiscais no total

Q Chave de acesso, PO ou código do fornecedor

Pesquisar

Filtrar por

Período
Todos os períodos

- Status (1287)
- Recebida com excedentes (18)
 - Finalizada (576)
 - Em processamento (2)
 - Finalizada com unidades ausentes (46)
 - Aguardando ação do fornecedor (8)
 - Rejeitada (568)
 - Cancelada (16)
 - Recebida com unidades ausentes e excedentes (8)
 - Aceita (45)

Código de acesso	Data de emissão	Números dos pedidos de compra	Tipo	Código do fornecedor	Valor total	Status
	17/11/2020	8KGE35UX	Normal			Finalizada com unidades ausentes
	13/11/2020	2795RMIW	Normal			Finalizada com unidades ausentes
	12/11/2020	3DWH8XNF	Normal			Finalizada com unidades ausentes
	21/09/2020	6LL6LETA	Normal			Finalizada com unidades ausentes
	18/09/2020	2IYTB1JU	Normal			Finalizada com unidades ausentes
	15/09/2020	575CC31R	Normal			Finalizada com unidades ausentes
	14/09/2020	8B0Q1CMD	Normal			Finalizada com unidades ausentes
	09/09/2020	4G4HIG4V	Normal			Finalizada com unidades ausentes
	04/09/2020	2RV583JK	Normal			Finalizada com unidades ausentes
	21/07/2020	6L52GMPR	Normal			Finalizada com unidades ausentes
	18/06/2020	23OQMHCM	Normal			Finalizada com unidades ausentes



2. RECUSA E RESSALVAS NA NOTA FISCAL

2.1 Recusa

Durante o descarregamento, se houver algum desacordo entre o processo do vendedor e os descritos nestes manuais, a entrega poderá ser recusada e receber uma ressalva com motivo da recusa (quando não houver possibilidade de descarregar) ou a carga poderá ser recebida com ressalva sobre a divergência encontrada (quando o problema encontrado pode ser corrigido mas as próximas entregas precisam de ajuste). Por não ter dado entrada fiscal, notas fiscais de devolução não são emitidas nesse caso, somente as ressalvas. Abaixo podem ser encontrados os principais os motivos para a Amazon fazer uma ressalva de recusa na Nota Fiscal:

- Nº Agendamento Inválido ou sem agendamento;
- Entrega agendada para outra data;
- Atraso na chegada;
- Localização: Entrega no Centro de Distribuição / Fullfilment Center errado;
- Carga inacessível: carga de terceiros a frente da carga a ser descarregada;
- Identificação faltando ou incompleta da carga: falta de identificação da Nota Fiscal nos pallets ou caixas;
- Falta parcial ou total da carga;
- Caixas abertas, danificada ou violadas;
- Item Perigoso não permitido no Centro de Distribuição / Fullfilment Center de entrega ;
- Motorista Banido/ comportamento inapropriado/ não seguiu regras de segurança;
- Risco de segurança – Carga: carga batida sem amarração e com risco de queda;
- Risco de segurança – Veículo: carros abertos, com rampa, sider e outros;
- Veículos ou caixas não especificados nos manuais logísticos que demandam manuseio especial;

2.2 Recusa Parcial

Em casos em que o caminhão tiver sido parcialmente descarregado e metade da carga não estiver conforme as regras de segurança ou identificação do manual de logística, a operação poderá realizar a recusa parcial da mesma. (por exemplo: carga tombada, falta de identificação, altura excedida, etc).

Se for uma nota fiscal por caminhão, a nota terá shortage e o pagamento será realizado conforme as unidades recebidas. Se for mais de uma nota fiscal por caminhão a operação analisará a possibilidade de receber as notas por completo caso cumpra com os padrões logísticos e recusar apenas as notas restantes.

3. RETORNO DE ITENS (VENDOR RETURNS)

Para casos em que as unidades entregues foram recebidas fisicamente e fiscalmente, mas tem que ser devolvidos para o vendedor a Amazon irá emitir uma nota fiscal de devolução dos itens e o seu representante Amazon irá agendar um dia e horário para a coleta do material. Dentre os motivos temos itens danificados ou estoque excessivo do produto após correção fiscal com emissão e validação de nota complementar.

A nota fiscal de devolução é emitida com base na nota fiscal de entrada com os mesmos dados fiscais e informações de custo e identificação dos itens.



3.1 Produtos danificados

São considerados produtos danificados aqueles que tem sua integridade violada, representam um risco para a segurança de funcionários e clientes, representam experiências negativas para os clientes.

Exemplos de tipos de danos/produtos danificados: Cortes ou rasgos com mais de 2,5 cm de diametro na caixa/produto, buracos, amassados (por exemplo, livros), vazamentos (líquidos), manchas de água ou óleo (em produtos não líquidos), quebrados, itens faltando em kit, sujeira em produtos de tecido, produtos próximo ao vencimento (menos de 30 dias dependendo do produto), etc.

- **Produtos danificados identificados durante o descarregamento:** cargas com caixas amassadas, rasgadas ou com vazamento que apresentem um risco de ter afetado a integridade do produto interno, poderão ser recusadas no ato da entrega após avaliação do time Amazon.
- **Produtos danificados identificados posterior a entrega:** apesar de a caixa externa não estar danificada, para itens internos encontrados danificados o time amazon entrará em contato com o vendedor para realizar a tratativa e pagamento desses itens.

3.2 Coleta de produtos no CD

Por diferentes motivos talvez seja necessária a coleta de produtos no CD, nesses casos o seu representante Amazon irá marcar um dia e horário para a coleta de materiais. Caso tenha um agendamento futuro já programado para o CD em que os itens devem ser coletados sugerimos utilizar esse agendamento para a coleta