

Procedimento Logística Continental Pneus - Regras de Negócio

O conteúdo deste material reflete as políticas do negócio para área de logística. Tem como objetivo atender da melhor forma o negócio, satisfazer clientes, fazer bom uso dos recursos e obedecer às leis ou convenções gerais do negócio.

Regras do Negócio tornam-se requisitos e representam um importante conceito dentro do processo de definição de regras e devem ser vistas como uma declaração genérica sobre a organização.

Aplicável as unidades da Continental Pneus do Brasil: unidade de Camaçari/BA (planta) e Paulínia/SP (armazém).

Regras de pedido / ordem de compra:

Unidade Camaçari

Os pedidos são atendidos conforme disponibilidade de estoque, não se faz reserva de pneus para atendimento posterior.

Pedidos serão processados no prazo de 24hs, seguindo disponibilidade de estoque.

Modalidade Lotação

Embarque na condição CIP (entrega pela Continental) ou FCA (coleta cliente)

1. Volume de pneus em pedido deve ser suficiente para completar veículo;

Modalidade Lotação Multistop

Embarque na condição CIP (entrega pela Continental)

1. Unidade de negócio pneus de **Passeio**, volume mínimo em pedido = 400 unidades;
2. Unidade de negócio pneus de **Caminhão**, volume mínimo em pedido = 20 unidades;

Unidade Paulínia

Modalidade Lotação

Embarque na condição CIP (entrega pela Continental) ou FCA (coleta cliente)

1. Volume de pneus em pedido deve ser suficiente para completar veículo;

Modalidade Fracionado

Embarque na condição CIP (entrega pela Continental)

1. Unidade de negócio pneus de **Passeio**, valor mínimo em pedido = R\$2.000,00 net;
2. Unidade de negócio pneus de **Caminhão**, volume mínimo em pedido = 8 unidades;
3. Unidade de negócio pneus de **Industrial**, peso mínimo em pedido para o estado de São Paulo = 50kg e volume mínimo em pedido fora do estado de São Paulo = 20 unidades.

Embarque na condição FCA (coleta cliente)

1. Todas unidades de negócios de pneus, não há volume mínimo.

Regras de programação de embarque:

Unidade Camaçari

1. Horário de corte interno Continental, 12hs;
2. Veículos programados D+2 ou conforme disponibilidade de grade para os próximos dias;
3. Não há programação e carregamento no mesmo dia.

Unidade Paulínia

1. Horário de corte interno Continental, 15hs;
2. Veículos programados D+2 ou conforme disponibilidade de grade e dias de carregamento por região;
3. Não há programação e carregamento no mesmo dia.

Regras de carregamento:

1. Todo carregamento de veículos ocorridos nas unidades da Continental Pneus é de responsabilidade desta, seguindo todas as regras globais corporativas;
2. O carregamento é feito a granel em formato de espinha de peixe ou empilhado, de acordo ao produto.

Regras de expedição (saída de mercadorias):

Unidade Camaçari

Modalidade Lotação (veículo fechado 1 destino)

Embarque na condição CIP (Carriage and Insurance Paid To) – Responsabilidade Continental

1. Somente embarque lotação, veículos truck, carreta ou container completo;
2. Envio para todo o Brasil de 2° a sábado;
3. Atendimento as unidades de negócio de pneus de passeio e caminhão;
4. Atendimento via transportadora contratada pela Continental;
5. A Continental é responsável pelo acompanhamento de entrega, assim como seguro da carga.

Embarque na condição FCA (Free carrier) – Responsabilidade cliente (coleta)

1. Somente embarque lotação, veículos truck, carreta ou container completo;
2. Todo veículo passa por uma inspeção e checklist;
3. Atendimento as unidades de negócio de pneus de passeio e caminhão;
4. Atendimento via transportadora contratada pelo cliente;
5. Transportadora apontada pelo cliente, deve ser previamente cadastrada no sistema Continental;
6. Coleta mediante prévio agendamento;
7. O cliente é responsável pelo acompanhamento de entrega, assim como seguro da carga;
8. Divergências devem ser apontadas no ato da coleta, não sendo aceita reclamações posteriores.

Modalidade Lotação Multistop (veículo completo vários destinos)

Embarque na condição CIP (Carriage and Insurance Paid To) – Responsabilidade Continental

1. Somente embarque lotação, veículos truck, carreta ou container completo;
2. Envio para todo o Brasil de 2° a sábado;

3. Atendimento as unidades de negócio de pneus de passeio e caminhão;
4. Atendimento via transportadora contratada pela Continental;
5. A Continental é responsável pelo acompanhamento de entrega, assim como seguro da carga;
6. A Continental se reserva ao direito da composição das cargas e definição de rotas;
7. Não existe prazo para composição do veículo e saída das cargas.

Unidade Paulínia

Modalidade Lotação (veículo fechado 1 destino)

Embarque na condição CIP (Carriage and Insurance Paid To) – Responsabilidade Continental

1. Somente embarque lotação, veículos truck, carreta ou container completo;
2. Envio para todo o Brasil de 2° a 6°;
3. Atendimento a todas unidades de negócio de pneus;
4. Atendimento via transportadora contratada pela Continental
5. A Continental é responsável pelo acompanhamento de entrega, assim como seguro da carga.

Modalidade Fracionado

Embarque na condição CIP (Carriage and Insurance Paid To) – Responsabilidade Continental

1. Veículo definido mediante volume de saída;
2. Envio para todo o Brasil, com coleta em dia fixo da semana por região de entrega;
3. Atendimento a todas unidades de negócio de pneus;
4. Atendimento via transportadora contratada pela Continental;
5. A Continental é responsável pelo acompanhamento de entrega, assim como seguro da carga.

Modalidade Lotação ou Fracionado

Embarque na condição FCA (Free carrier) – Responsabilidade cliente (coleta)

1. Não há restrição a tamanho de veículo, sendo exigido veículo fechado;
2. Atendimento a todas unidades de negócio de pneus;
3. Atendimento via transportadora contratada pelo cliente;
4. Transportadora apontada pelo cliente, deve ser previamente cadastrada no sistema Continental;
5. Coleta mediante prévio agendamento;
6. O cliente é responsável pelo acompanhamento de entrega, assim como seguro da carga.

Modalidade Expresso (aéreo ou rodoviário)

Embarque na condição CIP (Carriage and Insurance Paid To) – Responsabilidade Continental

1. Veículo definido mediante volume de saída;
2. Envio para todo o Brasil de 2° a 6°;
3. Atendimento a todas unidades de negócio de pneus;
4. Atendimento via transportadora contratada pela Continental;
5. A Continental é responsável pelo acompanhamento de entrega, assim como seguro da carga;
6. O custo do frete será adicionado a venda, ficando destacado sua cobrança NF de venda.

Regras de entrega:

Restrições de entrega

Deve ser informada pelo cliente no cadastro de nova conta ou a cada pedido, podendo ser:

1. Agenda / horário de entrega;
2. Entregas sem agenda devem ocorrer em dia útil, dentro do horário comercial;
3. Restrição ao tipo de veículo, sendo Truck ou carreta, apenas para entregas lotação ou multistop.

Descarga

A Continental tem em seu contrato com as transportadoras a descarga contratada, sendo este, valor médio praticado no mercado Brasileiro.

Transportadora é responsável pela descarga, podendo ocorrer:

1. Transportadora leva chapa/ajudante para descarga;
2. Transportadora contrata empresa de chapa/ajudante indicado;
3. Transportadora utiliza serviço de descarga oferecido pelo cliente e ressarcir valor;
4. Transportador não está autorizado a ressarcir valor de descarga maior que o negociado em contrato.

Rastreamento de carga

Departamento Logística da Continental é responsável pelo rastreamento do pedido/carga e contato com as transportadoras.

Somente a Continental está autorizada a receber e solicitar status e acompanhamento dos veículos/pedidos. Transportadoras não estão autorizadas a passar informações de pedidos a outros que não a Logística Continental, sua contratante.

Local de entrega

As transportadoras contratadas pela Continental somente têm autorização para realizar a descarga no local de entrega apontado em nota fiscal.

1. Não é permitido a descarga com o veículo estacionado na rua ou parcialmente sobre a calçada;
2. O veículo deve estar totalmente adentro ao local cadastrado de entrega;
3. O local de entrega deve estar apto ao recebimento de veículos de grande porte, quando lotação ou multistop, considerando trucks (60M²) ou carreta (110M²);
4. A gerenciadora de risco não permite a abertura do veículo em endereço distinto ao cadastrado e emitido em NF na saída do veículo na origem;
5. Filiais de transportadora não são considerados local de entrega para retirada de pedidos.

Custos adicionais de frete decorrentes de erros ou falta de informação, assim como falta de capacidade para recebimento por parte do cliente, poderão ter seus custos repassados ao mesmo.

Regras de ocorrência:

O contato de clientes para os pontos abaixo, deve ocorrer exclusivamente através do time comercial ou time de Atendimento a clientes da Continental.

Recusa integral/ Devolução Parcial

Deve ser apontado no ato da entrega e feito ressalva no conhecimento de entrega para:

1. Falta de produto / sobra de produto / inversão de produto;
2. Problema de etiquetas;
3. Avaria de produtos;
4. Divergência de pedido (imposto / preço / outros);

Custos adicionais decorrentes de erros, falta de informação do cliente, poderão ter seus custos repassados ao mesmo.

Não serão aceitas reclamações posteriores a entrega e recebimento da mercadoria pelo cliente.

Exceções devem ser negociadas através do time comercial com o aceite da área Logística e Fiscal.

Sinistro

1. Baixa no sistema Continental da NF emitida;
2. Ressarcimento ao cliente do pedido sinistrado;
3. Emissão de novo pedido e faturamento.