
Manual De Orientação Ao Cliente

NOSSA HISTÓRIA

A Ahlstrom-Munksjö tem origem nos países nórdicos e possui mais de 150 anos de história na produção de soluções baseadas em fibra.

Ao longo dos anos – graças aos nossos clientes, nos tornamos uma líder global em materiais à base de fibra, fornecendo soluções inovadoras e sustentáveis para clientes em todo o mundo.

Com sua diversificada linha de papéis de alta qualidade, a Ahlstrom-Munksjö está presente em muitos produtos que fazem parte da sua vida, trazendo praticidade, conforto e qualidade ao seu dia-a-dia.

Possuímos uma equipe técnica e comercial capacitada, sempre disposta a entender as necessidades do mercado, oferecendo as melhores soluções para nossos clientes.

Índice

NOSSA HISTÓRIA	2
MANUAL	4
POLÍTICA DE GESTÃO INTEGRADA	5
ESTÁGIO DO CICLO DE VIDA	6
OBJETIVO DO MANUAL	7
1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA ÁREA COMERCIAL DA AHLSTROM-MUNKSJÖ	8
2. PRIMEIRAS COMPRAS	9
3. NEGOCIAÇÃO DE PEDIDOS	10
4. CRÉDITO E CADASTRO	12
PARTE I EMBALAGEM	13
1. IDENTIFICAÇÃO	14
2. INSUMOS	15
PARTE II - TRANSPORTE, EXPEDIÇÃO E ARMAZENAGEM	16
1. TRANSPORTE MERCADO NACIONAL	17
1.1 OPÇÕES DE TRANSPORTE	18
• MERCADORIA TRANSPORTADA SOB A RESPONSABILIDADE DO CLIENTE	19

• MERCADORIA TRANSPORTADA SOB A RESPONSABILIDADE DA AHLSTROM-MUNKSJÖ	19
1.2 PRAZO DE ENTREGA	20
1.3 REGIÕES COM HORÁRIO RESTRITO PARA TRÁFEGO DE CAMINHÕES	21
1.4 DESCARGA	22
1.5 FRETE	23
1.6 REDESPACHO	24
2. TRANSPORTE MERCADO EXTERNO	25
3. FUNCIONAMENTO DAS EXPEDIÇÕES	28
3.1 CARREGAMENTO DE VEÍCULOS	28
3.1.1 CONDIÇÕES OBRIGATÓRIAS PARA CARREGAMENTO	29
3.2 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	30
4. RECEBIMENTO DE PRODUTOS AM	31
4.1 CONFERÊNCIA DE MERCADORIAS	32
4.2 DIVERGÊNCIAS	33
4.3 AVARIAS	34
PARTE III - DESCARGA, MANUSEIO E ARMAZENAMENTO	35
1. PROCEDIMENTO PARA DESCARGA DE VEÍCULOS	36
2. MANUSEIO DO PRODUTO	37
3. ARMAZENAGEM	39

3.1 VERIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES DO ARMAZÉM	40
3.2 CUIDADOS NO EMPILHAMENTO BOBINAS	41
3.3 PLANEJAMENTO DA ARMAZENAGEM	42
PARTE IV - SERVIÇO TÉCNICO	43
1. ATENDIMENTO TÉCNICO	44
2. INFORMAÇÕES ADICIONAIS	50
ATENDIMENTO COMERCIAL	53
PARTE V - INCOTERMS VERSION 2010*	54
EXW – NA ORIGEM	55
FCA – LIVRE NO TRANSPORTADOR	56
FAS – LIVRE AO LADO DO NAVIO	57
FOB – LIVRE A BORDO	58
CFR – CUSTO E FRETE	59
CIF – CUSTO, SEGURO E FRETE	60
CPT – TRANSPORTE PAGO ATÉ	61
CIP – TRANSPORTE E SEGUROS PAGOS ATÉ	62
DAT – ENTREGUE NO TERMINAL	63
DAP – ENTREGUE NO LOCAL	64
DDP – ENTREGUE COM DIREITOS PAGOS	65





ESTE MANUAL É UM PDF INTERATIVO

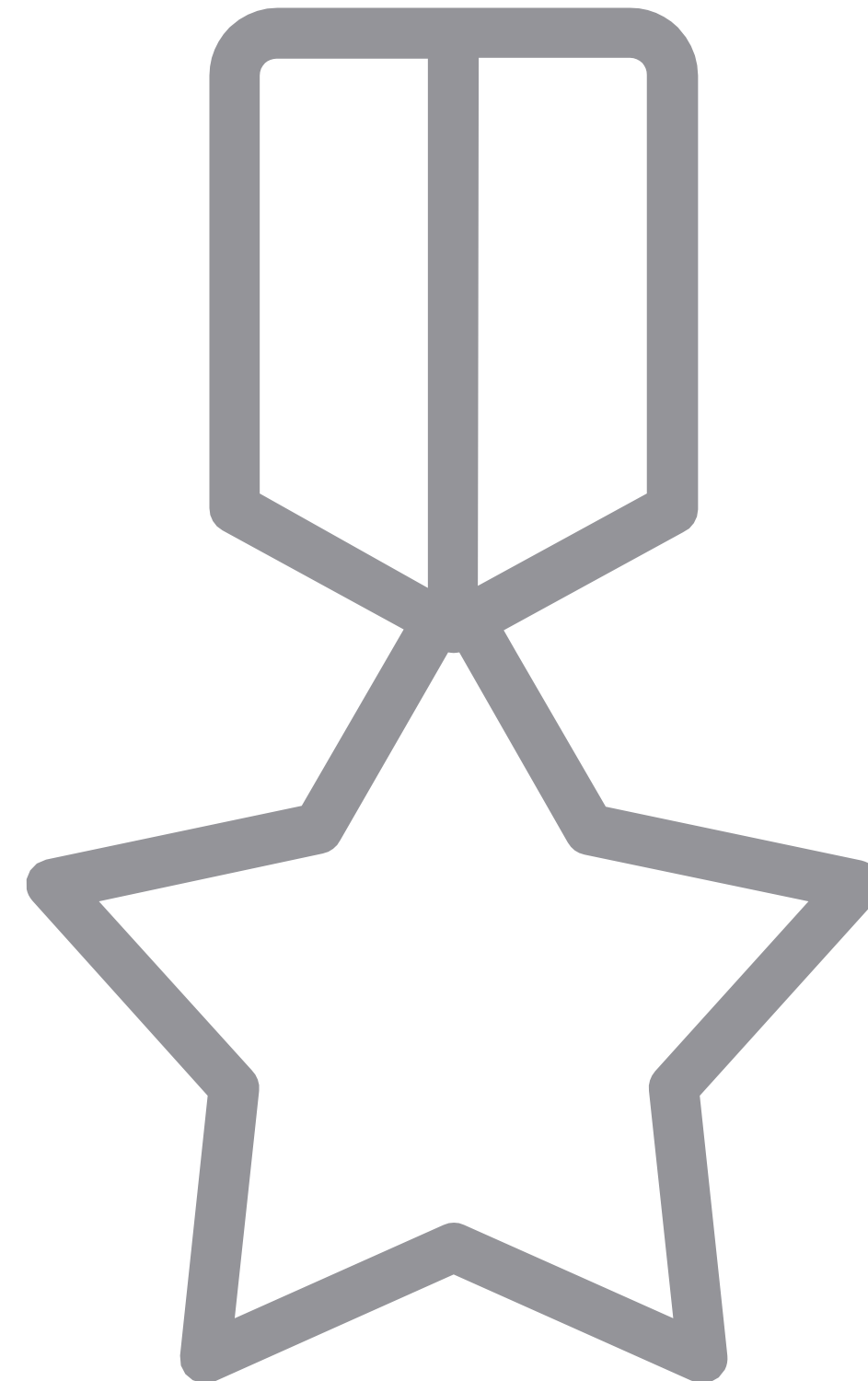
Índice

ESTÁGIO DO CICLO DE VIDA	6
OBJETIVO DO MANUAL	9
2. PRIMEIRAS COMPRAS	9
3. NEGOCIAÇÃO DE PEDIDOS	10
4. CRÉDITO E CADASTRO	12
PARTE I - EMBALAGEM	13
1. IDENTIFICAÇÃO:	14
2. INSUMOS:	15

VOCÊ PODE NAVEGAR
A PARTIR DA PÁGINA
ÍNDICE CLICANDO NO
ITEM DESEJADO...

...OU USAR O MENU NO CANTO
SUPERIOR DIREITO.





POLÍTICA DE GESTÃO INTEGRADA

Consulte a Política/ Objetivos do Sistema de
Gestão Integrada em nosso site:

www.ahlstrom-munksjo.com



ESTÁGIO DO CICLO DE VIDA

ESTÁGIO DO CICLO DE VIDA	CONTROLES / INFLUÊNCIAS ESTABELECIDOS
--------------------------	---------------------------------------

AQUISIÇÃO DE MATÉRIA-PRIMA	Certificação NBR ISO 14001:2015; Certificação FSC; Código de Conduta de Fornecedores AM.
----------------------------	--

PROJETO	Implementação de medidas de controle definidas no documento DES-MA.005 (Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais).
PRODUÇÃO	
TRANSPORTE / ENTREGA	

USO	Orientação / recomendação que após o recebimento de nossos produtos, seja realizado o devido descarte das embalagens e eventuais resíduos, conforme preconizado pelas legislações aplicáveis vigentes.
TRATAMENTO PÓS USO	
DISPOSIÇÃO FINAL	



OBJETIVO DO MANUAL

O Manual de Orientação ao Cliente (MOC) tem como objetivo informar as condições básicas de comercialização e operacionalização logística para fornecimento de nossos produtos.

A Ahlstrom-Munksjö se reserva o direito de efetuar modificações neste Manual de Orientação ao Cliente (MOC) a qualquer tempo, sendo que as mesmas serão devidamente comunicadas aos nossos clientes no menor prazo possível.

INFORMAÇÕES GERAIS

1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA ÁREA COMERCIAL DA AHLSTROM-MUNKSJÖ

Mercados / Segmentos de Mercado

- Laminados Decorativos
 - Embalagens Flexíveis
 - Autoadesivos
- Crepados
 - Filtrantes





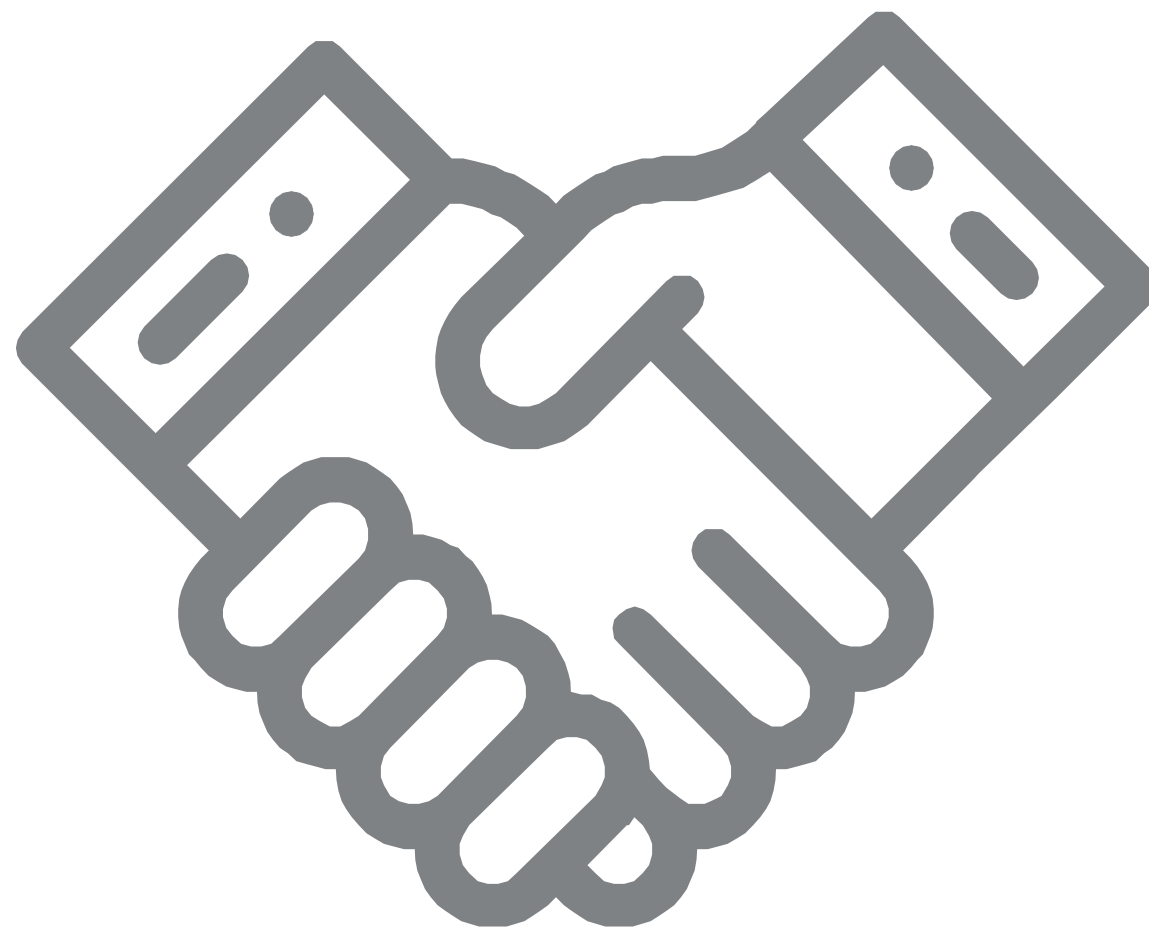
2. PRIMEIRAS COMPRAS

Considerando a primeira compra ou o desenvolvimento de uma nova aplicação para os nossos produtos de linha, serão solicitadas informações sobre o processo de conversão, existência de especificações técnicas, requerimentos especiais, amostras e quaisquer outras informações relevantes para o processo. Estas informações serão, então, analisadas pelas áreas competentes.

Ratificada a possibilidade de atendimento com produtos de linha, serão enviadas amostras A4 e/ ou bobinas e/ou materiais em formato, assim como especificações técnicas, devendo ser formalmente homologadas (comunicação ou confirmação de pedido) após aprovação por parte do cliente.

Em casos em que se detectar a necessidade de um desenvolvimento específico ou adaptação da qualidade de um produto existente, o assunto também deverá ser tratado pela área Comercial.

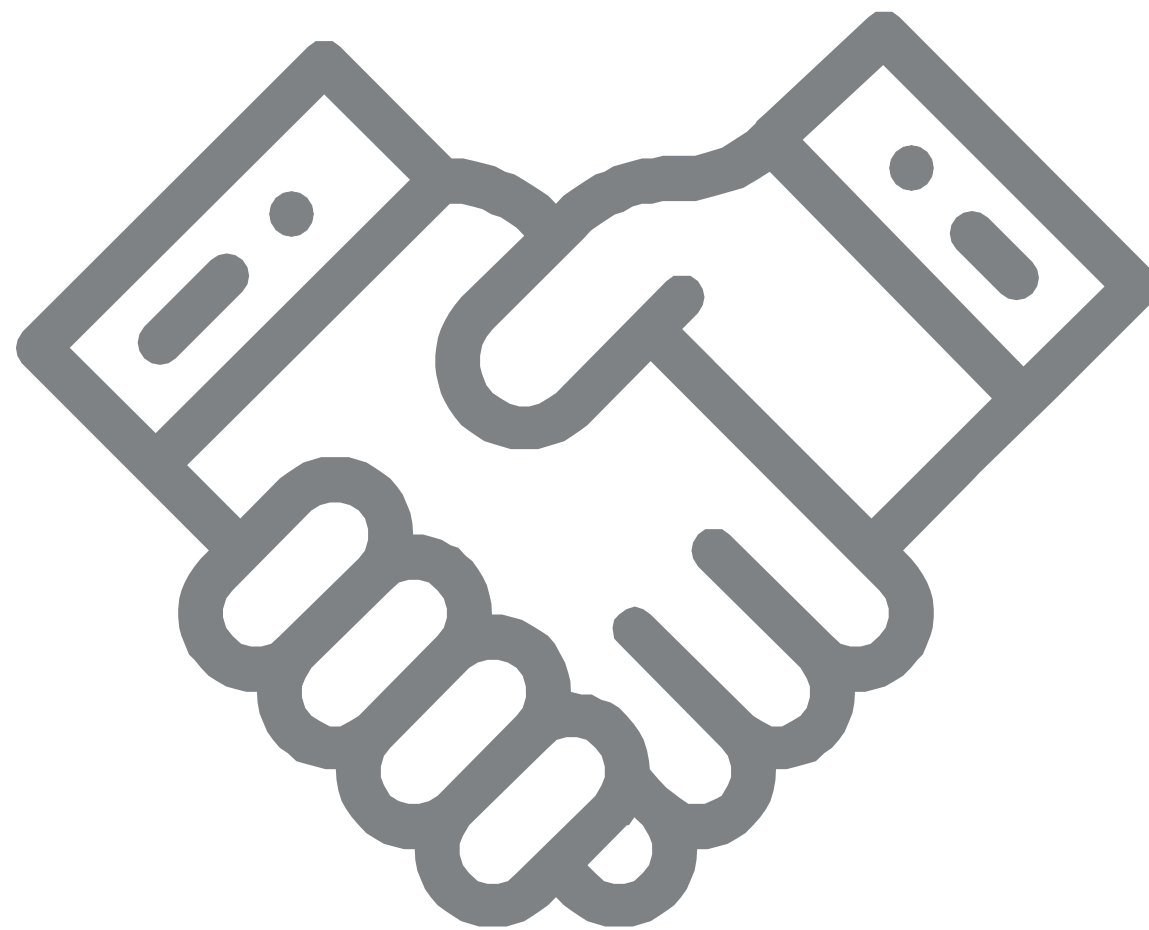




3. NEGOCIAÇÃO DE PEDIDOS

Ao receber propostas de pedidos, a área comercial analisa as possibilidades técnicas e comerciais da Ahlstrom-Munksjö, considerando: especificação da proposta de pedido, prazo de entrega ou embarque, preço, informações cadastrais, condições de pagamento e termos de venda (no caso de exportação, conforme parte V – Incoterms), onde são definidos os limites de responsabilidade da Ahlstrom-Munksjö e do cliente quanto ao pagamento de frete, seguro e outras despesas, considerando o local de entrega e a via de transporte.





3. NEGOCIAÇÃO DE PEDIDOS

Após realizar a análise das propostas de pedidos e com todos os detalhes devidamente definidos e acordados, a área comercial confirma os pedidos. Eventuais alterações deverão ser devidamente acordadas entre a Ahlstrom-Munksjö e o cliente.



4. CRÉDITO E CADASTRO

Para análise de crédito e cadastro, o cliente deverá enviar à área comercial as seguintes informações:



- Cópias dos cartões do CNPJ e Inscrição Estadual (clientes nacionais);
- Contrato social e última alteração contratual;
- Relação dos principais bens (móveis e imóveis);
- Balanços e demonstrativos de resultados dos últimos 2 anos;
- Último balancete mensal;
- Faturamento dos últimos 6 meses;
- Relação contendo os principais clientes, fornecedores e bancos;
- Informação sobre o consumo mensal estimado (tonelada papel/mês).



PARTE I EMBALAGEM

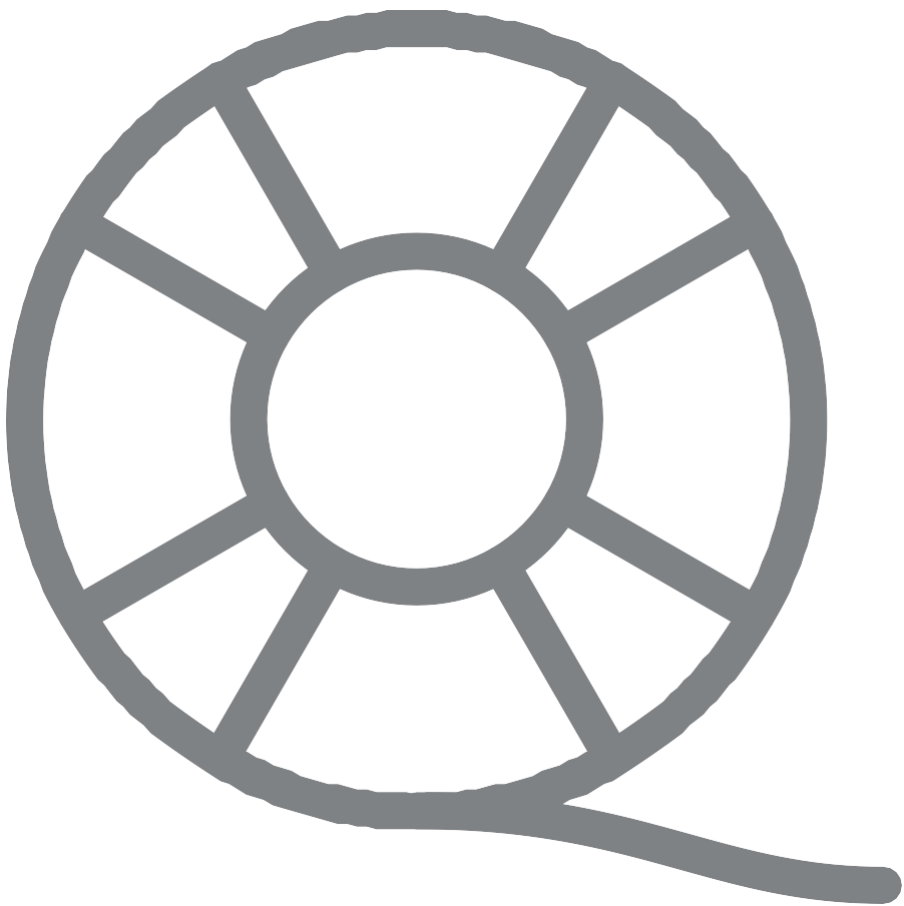


1. IDENTIFICAÇÃO

1.1 As bobinas são identificadas através de:

- a) Embalagem com papel Kraft, com ou sem logotipo da empresa, podendo ainda ser com envoltório plástico e cantoneira de papelão;
- b) Rótulos com o logotipo da empresa contendo códigos de barra / rastreabilidades;
- c) Etiqueta interna de controle de rolos – Unidade Caieiras





2. INSUMOS

Para atender as necessidades de nossos clientes e garantir a qualidade do produto no transporte, manuseio e armazenagem, a AM utiliza-se de diversos insumos na confecção de suas embalagens:

- | | | |
|------------------------------|---|--|
| 21 Filme Plástico | ⋮ | 2.6 Papel Kraft |
| 22 Papel Kraft | ⋮ | com polietileno |
| 23 Disco de Papelão ondulado | ⋮ | 2.7 Batoques e tubetes (bobinas) |
| 24 Pallets one way | ⋮ | 2.8 Filme plástico polibolha (bobinas) |

Os insumos acima relacionados serão combinados levando em conta a distância, o tipo de transporte a ser utilizado, características de resistência e/ou valor agregado do produto.



PARTE II

TRANSPORTE, EXPEDIÇÃO E ARMAZENAGEM



1. TRANSPORTE: MERCADO NACIONAL

O cliente deverá informar se tem preferência por alguma forma de acondicionamento da mercadoria no veículo transportador.

Caso não haja nenhuma instrução do cliente para o carregamento de bobinas, elas serão acondicionadas na posição vertical.





1.1 OPÇÕES DE TRANSPORTE

O transporte poderá ser contratado pela Ahlstrom-Munksjö ou diretamente pelo cliente. Independentemente da modalidade de transporte adquirido, a data de entrega segue a data estipulada na ordem de venda (OV), podendo ser retificada ou ratificada posteriormente em comum acordo. Quando da chegada dos veículos para carregamento, é realizado um “check list”, conforme indicado na parte VI. Se o check list indicar que o veículo não tem condições de carregamento, o mesmo será reprovado por nossa Expedição, não sendo permitido o carregamento, e o cliente imediatamente comunicado sobre o fato.



- **MERCADORIA TRANSPORTADA SOB A RESPONSABILIDADE DO CLIENTE**

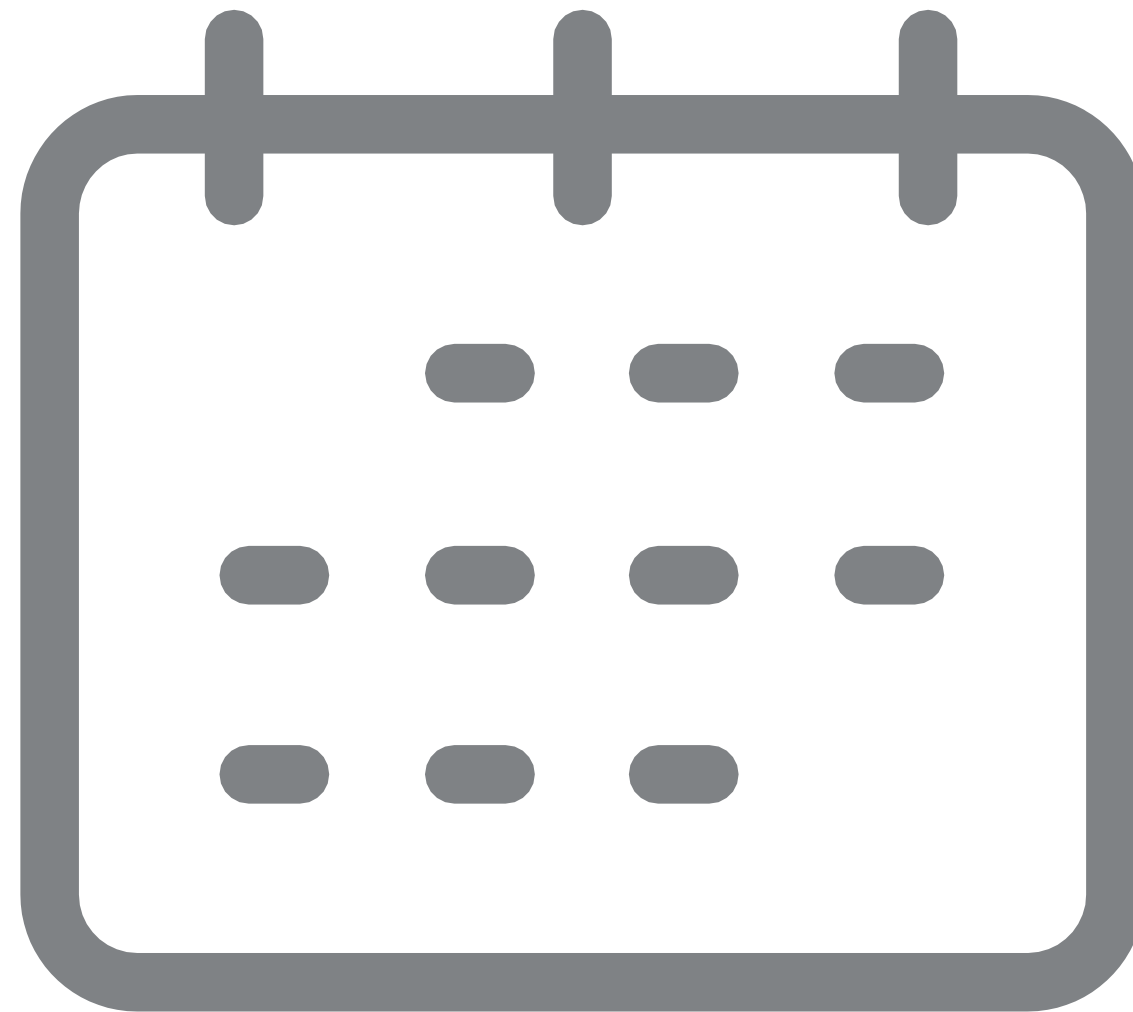
Compete ao cliente a responsabilidade total sobre o transporte, incluindo seguros, despesas, traslado, integridade da carga, entre outras responsabilidades ligadas ao frete.

- **MERCADORIA TRANSPORTADA SOB A RESPONSABILIDADE DA AHLSTROM-MUNKSJÖ**

É de responsabilidade da Ahlstrom-Munksjö trabalhar com transportadoras especializadas em transporte de papel, criteriosamente selecionadas. A administração do transporte e a programação de embarque são realizadas diretamente pela AM, sendo também responsável pelo transporte, incluindo seguro, despesas, traslado, integridade da carga, entre outras responsabilidades ligadas ao frete.

O serviço de entrega contratado pela Ahlstrom-Munksjö é tabelado em função do destino.





1.2 PRAZO DE ENTREGA

O prazo de entrega está condicionado à distância do percurso, considerando as condições acordadas com o cliente, às regiões previamente negociadas e à capacidade do veículo.





1.3 REGIÕES COM HORÁRIO RESTRITO PARA TRÁFEGO DE CAMINHÕES

A Ahlstrom-Munksjö, em conjunto com a transportadora contratada, cumpre a legislação de trânsito vigente na cidade/estado quanto à restrição de circulação de caminhões em determinados períodos.





14 DESCARGA

A descarga é de responsabilidade do cliente. Caso exista qualquer impossibilidade de descarga por parte do cliente na data acordada e o serviço de entrega for contratado pela Ahlstrom-Munksjö, eventuais estadias serão repassadas para o cliente.





1.5 FRETE

Para informações sobre o frete, favor consultar nossa área comercial durante a negociação do pedido.





1.6 REDESPACHO

A Ahlstrom-Munksjö cobrará o frete até o destino negociado, ficando a cargo do cliente a responsabilidade do novo frete e integridade da mercadoria no redespacho.





2. TRANSPORTE MERCADO EXTERNO

Limitações das Garantias e Responsabilidades
na Logística para Exportação

Os limites de responsabilidade da Ahlstrom-Munksjö e do Cliente são definidos nas condições (termos) de venda quando da negociação dos pedidos, conforme os Incoterms (item 5.3 deste manual).



É recomendável envio de informações adicionais por parte do cliente e atenção às observações abaixo indicados para que sejam delineadas as Garantias e Responsabilidades baseados nos Incoterms vigentes:

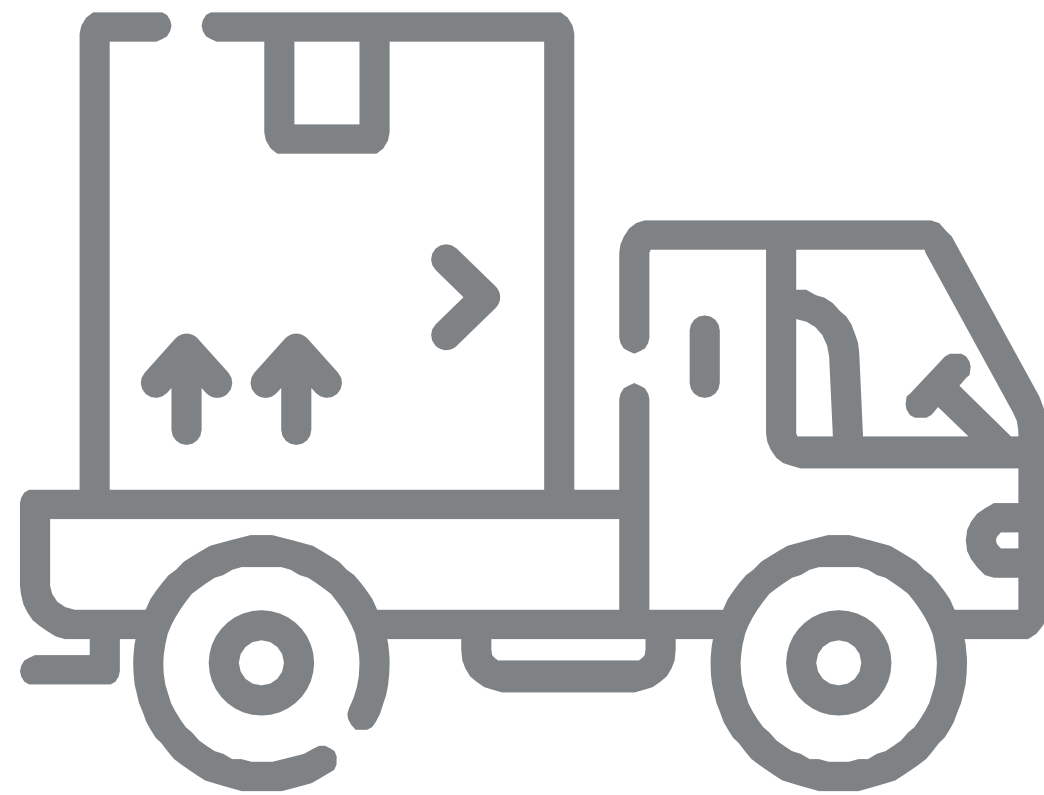
- A Ahlstrom-Munksjö é responsável pelo carregamento dos veículos ou containeres dentro de suas dependências, com equipamentos apropriados.
- Cabe ao cliente enviar à Ahlstrom-Munksjö instruções especiais para transporte da mercadoria quando necessário, bem como informar eventuais dificuldades para manuseio da carga no local de destino, como por exemplo, a ausência de equipamento adequado para descarga.
- O cliente deverá informar se tem preferência por alguma forma de acondicionamento da mercadoria no veículo transportador.



Caso não haja nenhuma instrução do cliente para o carregamento de bobinas, elas serão acondicionadas da melhor forma possível para obter o aproveitamento total da capacidade do meio de transporte.

- Durante a negociação do pedido é importante que o cliente forneça informações à Ahlstrom-Munksjö sobre a existência de limitação no peso total da carga para manipulação de containeres no Porto de destino e/ ou para locomoção dos veículos de transporte nas estradas de rodagem do país importador.
- Se houver alguma restrição quanto à utilização de algum Transportador específico, Porto de Transbordo ou Porto de Destino, a Ahlstrom-Munksjö deverá ser informada durante a negociação do pedido.
- Se houver alguma exigência governamental específica para Inspeção Pré-Embarque, realização de Expurgo/ Fumigação ou emissão de Certificados Fito- Sanitários, o cliente deverá informar à Ahlstrom-Munksjö durante a negociação do pedido.
- Caso não seja aceita qualquer informação contida no shipping schedule, o cliente deverá manifestar-se em até 02 dias após o envio do mesmo. Caso contrário, a Ahlstrom-Munksjö considerará as informações enviadas como aceitas.
- Quando da chegada dos veículos à Ahlstrom-Munksjö para carregamento (caminhões e containeres), é realizado um “check list”, conforme parte VI.





3. FUNCIONAMENTO DAS EXPEDIÇÕES

3.1 CARREGAMENTO DE VEÍCULOS

Dentro de suas dependências, a Ahlstrom-Munksjö é responsável pelo carregamento dos veículos ou containeres, com equipamentos apropriados.





3.1.1 CONDIÇÕES OBRIGATÓRIAS PARA CARREGAMENTO

Todo veículo que efetuar retirada de mercadoria deve se apresentar para carregamento com ordem de coleta.

Os veículos devem estar munidos de forração para assoalho, lonas, lonil, cordas para amarração da carga e cantoneiras em perfeitas condições e adequadas para o transporte de papel. Aplica-se então um check list de transporte (anexo VI) para verificação das condições do veículo e liberação do carregamento conforme item 1.1.

O enlonamento e amarração da mercadoria são de responsabilidade da Ahlstrom-Munksjö.





3.2 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Horário de funcionamento das 08:00 às 16:45 horas, sendo que a chegada de veículos para registro na portaria até as 14:00. O Carregamento estará sujeito aos limites vigentes de capacidade de expedição e/ou negociação com área Comercial.





4. RECEBIMENTO DE PRODUTOS AM

A Ahlstrom-Munksjö solicita que qualquer divergência em relação ao produto e/ou documentação legal relacionada com o mesmo seja comunicada imediatamente a Área Comercial para as devidas tratativas e orientações.



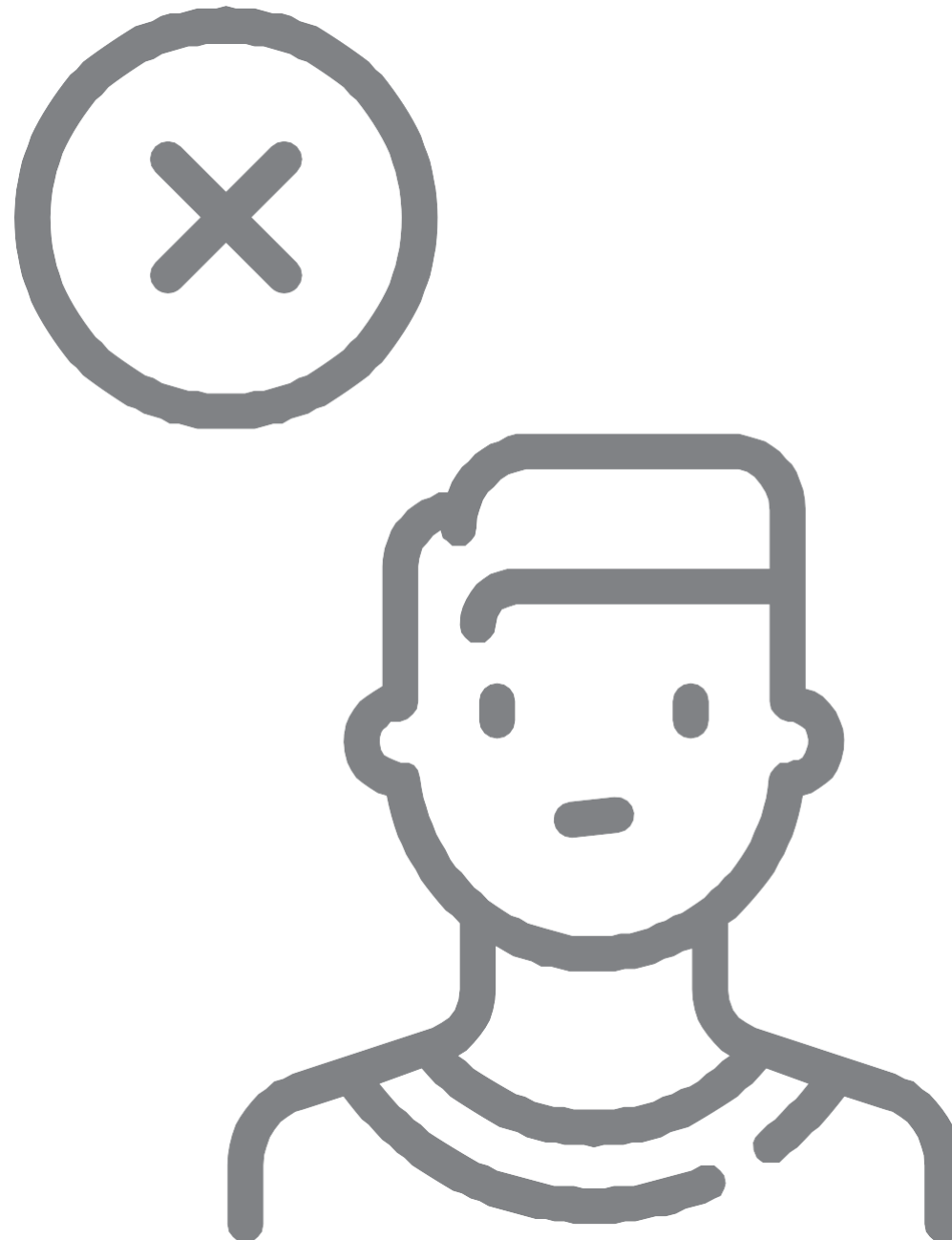


4.1 CONFERÊNCIA DE MERCADORIAS

No ato da descarga, verifique se os rótulos e as etiquetas do produto recebido condizem com a Nota Fiscal (Mercado Interno) e/ou Packing List (Mercado Externo) no que se refere a produto, gramatura, peso, dimensões, entre outros.

Verifique também o destinatário, as quantidades e valores constantes da Nota Fiscal (Mercado Interno) e/ou fatura (Mercado Externo), assim como as condições gerais do produto.





4.2 DIVERGÊNCIAS

Qualquer divergência com o pedido, relate no “Relatório de Qualidade de Serviços de Entrega” (conforme parte VII) e/ou contate a nossa Área Comercial, que orientará quanto aos procedimentos a serem adotados.



4.3 AVARIAS



A Ahlstrom-Munksjö não aceitará reclamações por danos ou deterioração de produtos decorrentes de condições inadequadas de transporte, manuseio e estocagem que não estiverem sob sua responsabilidade.

No momento do recebimento, cabe ao cliente a verificação das condições gerais da carga. Se Identificada qualquer avaria, acione imediatamente a Área Comercial antes de manusear a carga. Produtos não avaliados pelos clientes no ato do recebimento, podem resultar em Parecer Técnico Improcedente devido ausência de evidências objetivas para constatação da procedência.

No caso de avarias oriundas de acidentes com o veículo transportador, cabe às partes a avaliação da responsabilidade pelo transporte contratado dando respaldo ao reembolso assegurado e aplicado ao produto.



PARTE III

DESCARGA, MANUSEIO E ARMAZENAMENTO



1. PROCEDIMENTO PARA DESCARGA DE VEÍCULOS

A Ahlstrom-Munksjö atende as solicitações dos clientes quanto às condições de transporte dos produtos, porém recomenda como condição ideal de transporte e manuseio:

- Bobinas na posição vertical descarregadas por empilhadeiras dotadas de garras para bobinas (clamp).





2. MANUSEIO DO PRODUTO

O manuseio deve ser realizado sob condições que preservem a integridade do produto.

Recomendamos os seguintes procedimentos:

- Para bobinas utilizar somente empilhadeiras equipadas com garra tipo clamp.





IMPORTANTE: avaliar sempre, em qualquer manuseio, pressão aplicada em função do tipo de produto, sob o risco de avaria.

- Evitando intempéries que comprometam a qualidade do produto, descarregar sob abrigo.
- Caso ocorram acidentes durante o manuseio, expondo o papel ao ambiente, recomendamos reparo imediato dos danos na embalagem a fim de preservar suas características.
- Caso não utilize todo o produto, proteja-o, preferencialmente com filme plástico ou outro material que evite troca de umidade com o ambiente, para a manutenção de suas características.
- Mantenha sempre junto ao produto a etiqueta e/ou rótulo original da Ahlstrom-Munksjö para garantia de sua rastreabilidade.





3. ARMAZENAGEM

O papel é uma mercadoria frágil.

É importante que a armazenagem seja executada de maneira a garantir integridade física até sua completa utilização.



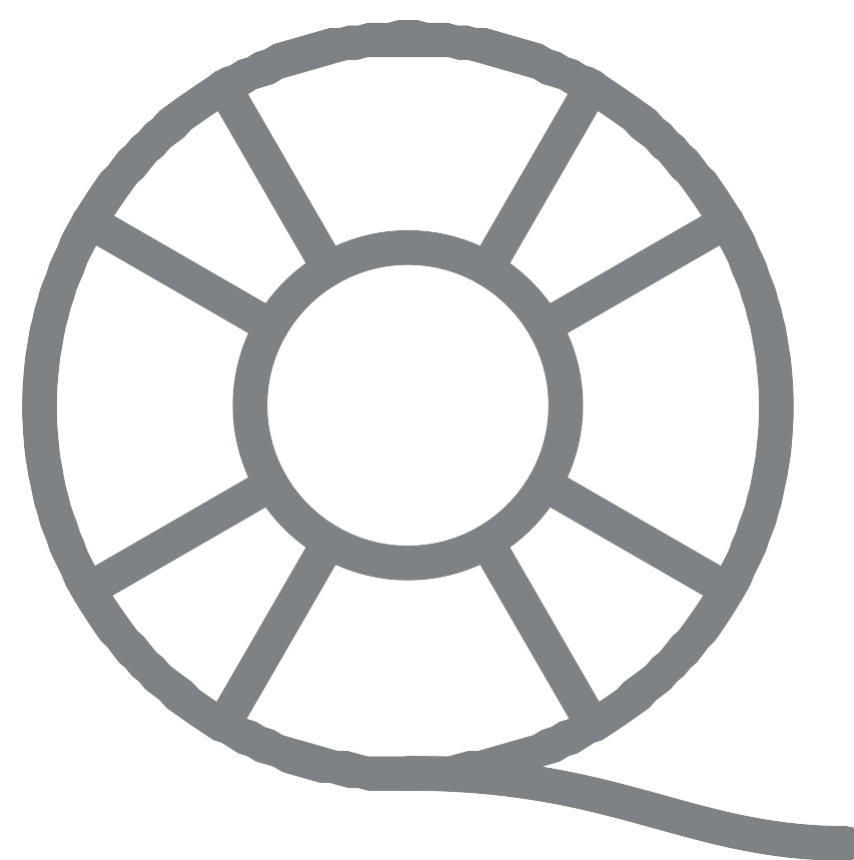
RECOMENDAMOS OS SEGUINTE PROCEDIMENTOS:



3.1 VERIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES DO ARMAZÉM

- Piso: deve ser plano, liso, limpo e seco.
- Telhado e paredes: Livres de infiltração de água e umidade e outras sujidades / contaminações. Mantendo normas de armazenagem vigentes conforme legislação.
- Uso de madeira / pallets: A Ahlstrom-Munksjö só se utiliza de pallets confeccionados em madeira previamente tratada contra o aparecimento de pragas. Recomendável mesma prática.



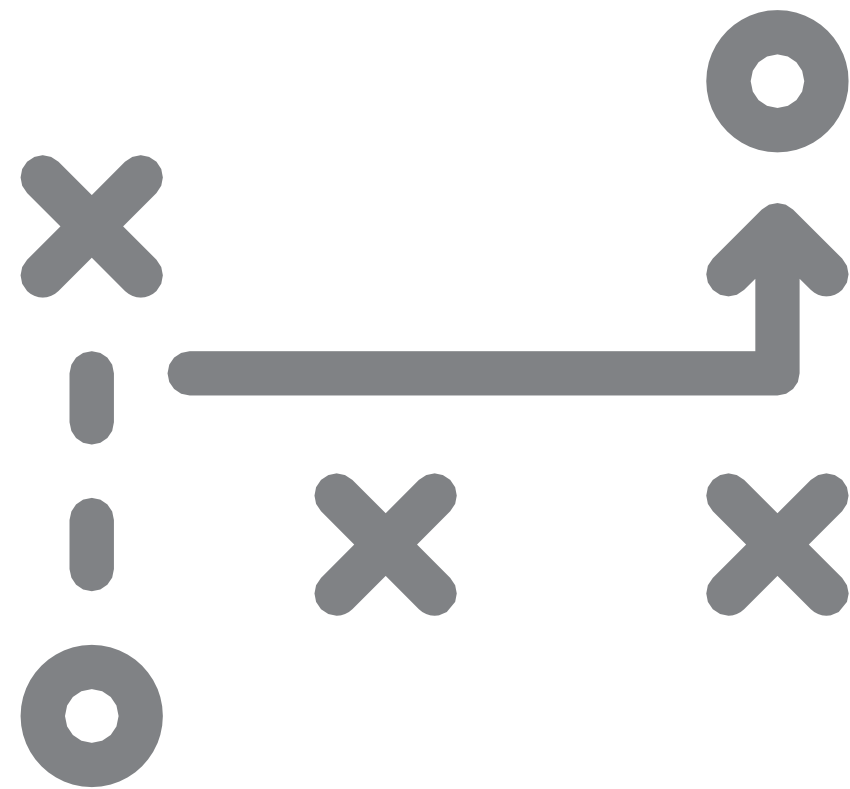


3.2 CUIDADOS NO EMPILHAMENTO BOBINAS

Armazenagem de bobinas preferencialmente na posição vertical, empilhadas com o uso de clamps. O armazenamento vertical é mais seguro e favorável ao papel.

Cuidados especiais devem ser tomados caso opte pelo armazenamento horizontal, de maneira a não comprometer a integridade física do produto.





3.3 PLANEJAMENTO DA ARMAZENAGEM

Desejável planejar a armazenagem de maneira a reduzir o número de manuseios ao mínimo possível.

Utilização do princípio “PEPS/FIFO” (primeiro que entra, primeiro que sai) garantindo o completo giro do estoque e evitando a permanência do papel no armazém por longos períodos. Recomenda-se, ainda, o consumo de volumes de um mesmo lote / ordem de produção.



PARTE IV

SERVIÇO TÉCNICO

A Ahlstrom-Munksjö dispõe de equipe técnica especializada na conversão de seus produtos, à disposição dos clientes para prestação de serviços técnicos pré e pós-venda. Este serviço é realizado pela área de Technical Customer Service, que conta com suporte interno das áreas de R&D e Controle da Qualidade.



1. ATENDIMENTO TÉCNICO

Quando necessário Atendimento Pós-Venda, para tratativas e eficácia deste serviço, indicamos as providências a serem tomadas:

- A comunicação imediata, preferencialmente, deve ser direcionada à área de Technical Customer Service, para as primeiras orientações.





PARA MERCADO EXTERNO A COMUNICAÇÃO OCORRE DIRETAMENTE VIA ÁREA COMERCIAL

- Neste contato o cliente deverá fornecer o máximo de informações, de modo que a rastreabilidade seja rápida e precisa. Os dados a serem enviados estarão em rótulo externo / ou etiquetas internas (quando aplicável). Importante ressaltar que recomendamos a manutenção desta identificação durante todas as fases de conversão do produto sob-risco, se não realizado, de perda de rastreabilidade e procedência da reclamação.





PARA MERCADO EXTERNO A COMUNICAÇÃO OCORRE DIRETAMENTE VIA ÁREA COMERCIAL

- Além da identificação do produto, são necessárias também amostras do papel cru e nas diferentes fases do processo de conversão, quando possível. As amostras são imprescindíveis para avaliação do parecer da situação e tomada de ações de reengenharia, preventivas ou corretivas, se aplicável. O envio de fotos possibilita a análise prévia de diversas situações.





PARA MERCADO EXTERNO A COMUNICAÇÃO OCORRE DIRETAMENTE VIA ÁREA COMERCIAL

- Sempre que a situação demandar visita da área de Technical Customer Service, da Ahlstrom-Munksjö, esta será realizada no menor espaço de tempo possível, visando solucionar rapidamente os problemas do cliente.
- Papéis aprovados com restrição pelos clientes, que ofereçam qualquer risco de perda e/ou comprometimento da qualidade do produto final, somente deverão ser convertidos após pleno consentimento da Ahlstrom-Munksjö, que poderá solicitar acompanhamento técnico da conversão caso julgue necessário.





PARA MERCADO EXTERNO A COMUNICAÇÃO OCORRE DIRETAMENTE VIA ÁREA COMERCIAL

- Devoluções autorizadas deverão ser imediatamente segregadas pelo (s) cliente(s) e, conforme programação Ahlstrom-Munksjö, deverão ser retiradas no prazo acordado entre as partes.
- Ressarcimentos de perdas com parecer procedente, aprovados pela área de Technical Customer Service serão tratados e efetivados no modo acordado entre as partes.





PARA MERCADO EXTERNO A COMUNICAÇÃO OCORRE DIRETAMENTE VIA ÁREA COMERCIAL

- Ressarcimentos de perdas decorrentes da conversão de produtos que apresentaram não conformidades e foram convertidos sem o expresso consentimento da Ahlstrom-Munksjö, passarão por avaliação da equipe técnica. Neste caso o ressarcimento terá como limitante o valor total do produto fornecido pela Ahlstrom-Munksjö, não englobando custos de materiais adicionais e/ou horas máquina, a menos em casos excepcionais.
- A Technical Customer Service, também poderá efetuar visitas para Assessoria Técnica de Conversão aos usuários de nossos produtos e acompanhamento de produtos em desenvolvimento.





2. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Nossos produtos possuem especificação técnica que fornece informações sobre as propriedades óticas e/ou físico-químicas do papel além de características das bobinas. Qualquer divergência detectada no material com relação a este documento deverá ser comunicada à nossa área de Technical Customer Service.

As análises óticas e/ou físico-químicas, realizadas por nossos clientes deverão estar de acordo com métodos de ensaio indicados na especificação técnica, a qual poderá ser solicitada a qualquer momento.





2. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Os produtos que porventura estiverem armazenados em nossos depósitos, bem como os seus respectivos Certificados de Qualidade, emitidos conforme produções / notas fiscais de carregamento, atenderão à especificação vigente na data de sua produção.

Nota importante: Considerando que alguns papéis produzidos e comercializados pela Ahlstrom-Munksjö podem ser utilizados em estruturas que entram em contato direto ou indireto com alimentos, assim como para fins farmacêuticos, informamos que através de mecanismos de nosso Sistema de Gestão da Qualidade podemos indicar quais Legislações, Portarias, Diretivas, entre outros, são atendidas atualmente. A Ahlstrom-Munksjö deverá ser consultada, através da área de Technical Customer Service, caso seja detectada a necessidade de atendimento de Legislações específicas, conduzindo o tema internamente à Ahlstrom-Munksjö.



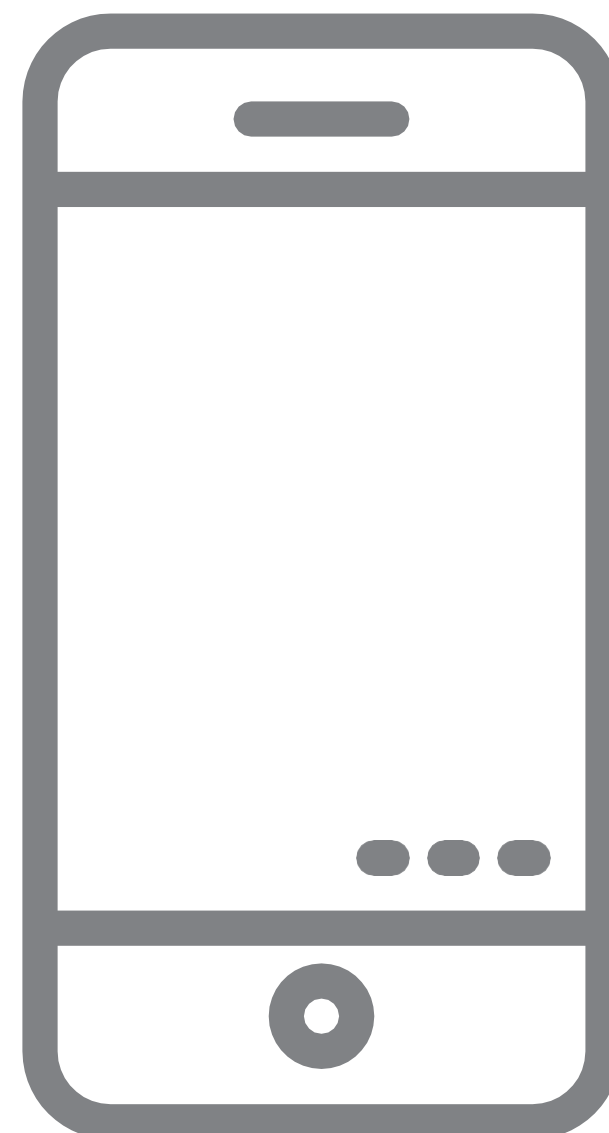


2. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Para papéis onde há controles de cor / tonalidade rigorosos, do segmento decorativo, a unidade Caieiras possui documentos que determinam diretrizes quanto aos controles de validade, amostras avançadas, homologação de padrões, padrões físicos e amostras de retenção. Orientamos que é imprescindível o acondicionamento de padrões físicos, pelos clientes, em local protegido de poeira, umidade e luz direta.

Embora nossos papéis não tenham um prazo de validade definido, para boa ordem, a princípio aceitaremos de maneira automática somente reclamações recebidas dentro do período de 12 meses, a contar da data de expedição do material, constante na Nota Fiscal / conhecimento de embarque. Casos que excedam este prazo serão objeto de análise para definir aceitação da reclamação.





ATENDIMENTO COMERCIAL

+55 11 4441-7800

caieiras.sac@ahlstrom-munksjo.com

Nota:

Para maiores informações sobre a Ahlstrom-Munksjö e nossa linha de produtos, favor contatar nossa Área Comercial ou consultar nosso site www.ahlstrom-munksjo.com/



PARTE V

INCOTERMS VERSION 2010*



EXW – NA ORIGEM

(local de entrega nomeado) – qualquer modalidade de transporte. O vendedor limita-se a colocar a mercadoria à disposição do comprador no seu domicílio ou outro local designado, não se responsabilizando pelo desembaraço para exportação nem pelo carregamento da mercadoria em qualquer veículo coletor.

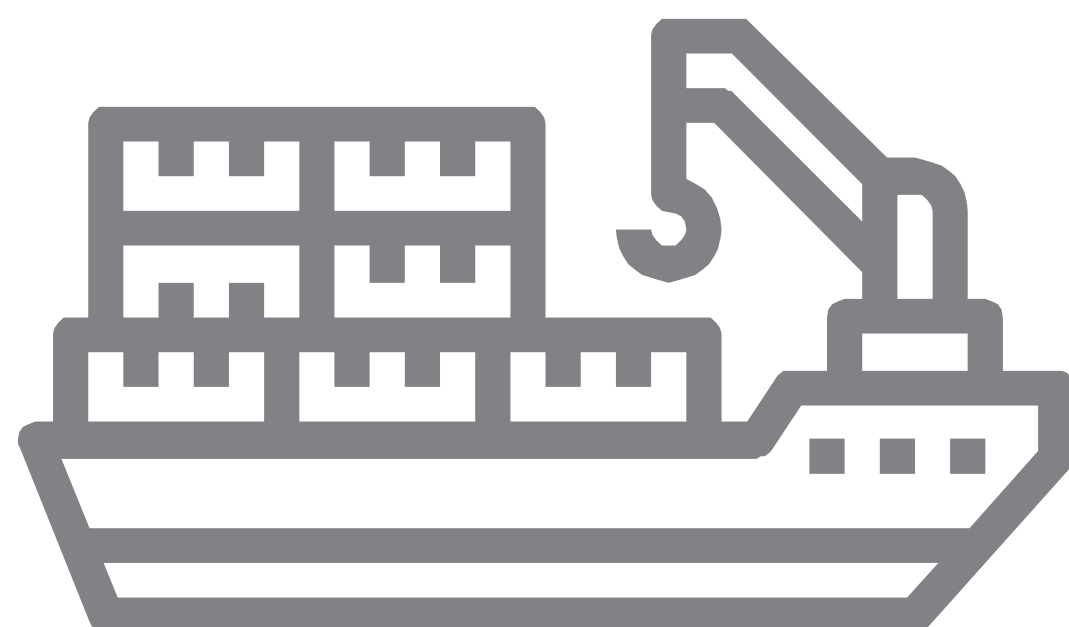




FCA – LIVRE NO TRANSPORTADOR

(local de entrega nomeado) – qualquer modalidade de transporte. Significa que o vendedor entrega a mercadoria, desembaraçada para a exportação, ao transportador designado pelo comprador e no local nomeado no país de origem.

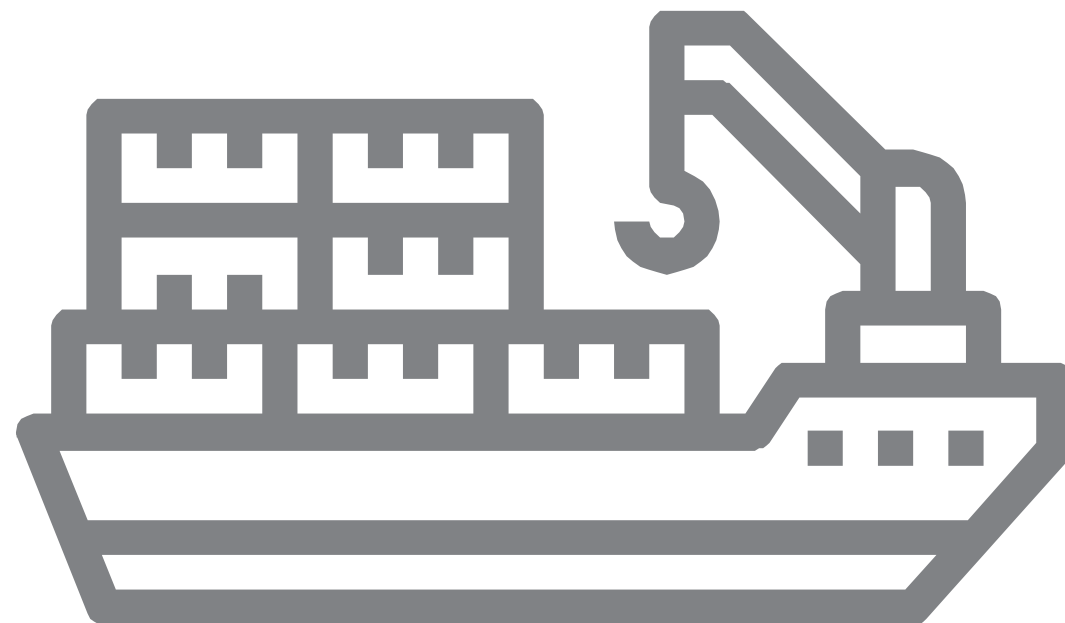




FAS – LIVRE AO LADO DO NAVIO

(Porto de embarque nomeado) – embarque marítimo. Significa que o vendedor entrega a mercadoria, desembaraçada para exportação, ao longo do costado no navio transportador indicado pelo comprador, no porto de embarque nomeado pelo comprador. O comprador tem que responsabilizar-se por todos os gastos e riscos de perda ou avaria da mercadoria a partir deste momento.



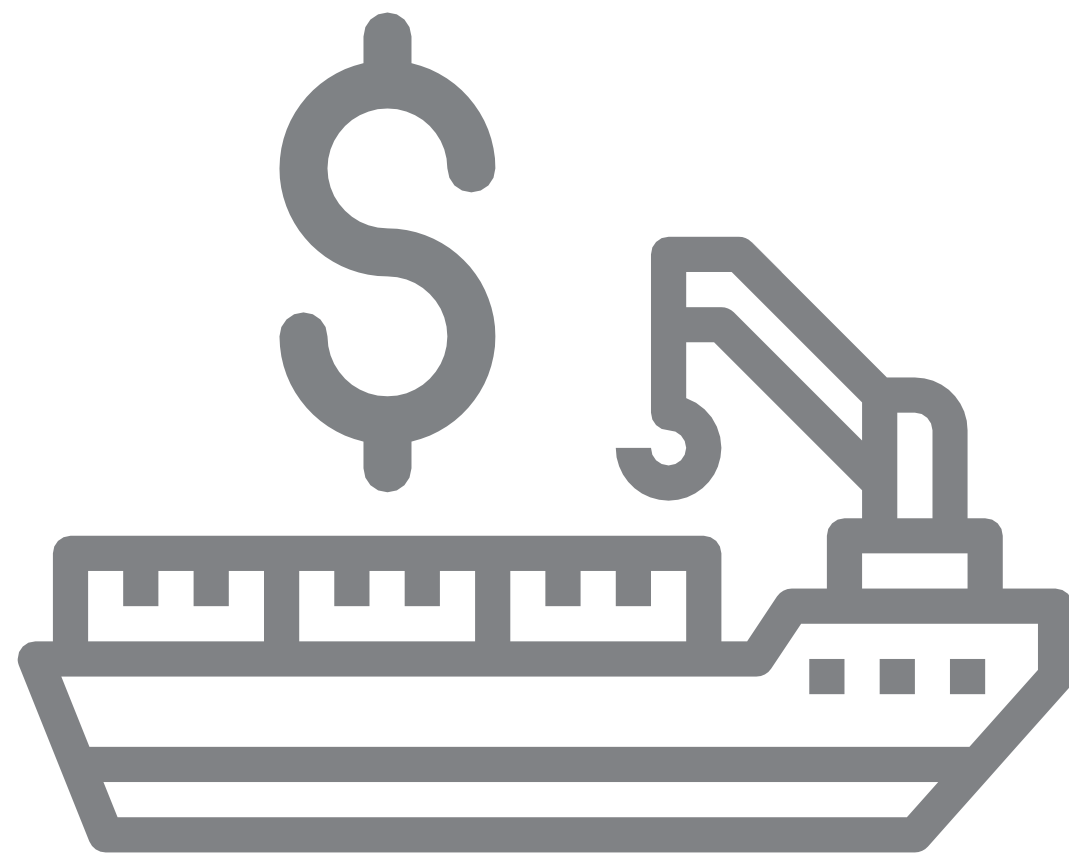


FOB – LIVRE A BORDO

(Porto de embarque nomeado) – embarque marítimo.

Significa que o vendedor entrega a mercadoria, desembaraçada para exportação, a bordo do navio no porto de embarque nomeado. O comprador tem que responsabilizar-se por todos os gastos e riscos de perda ou avaria da mercadoria a partir deste momento.



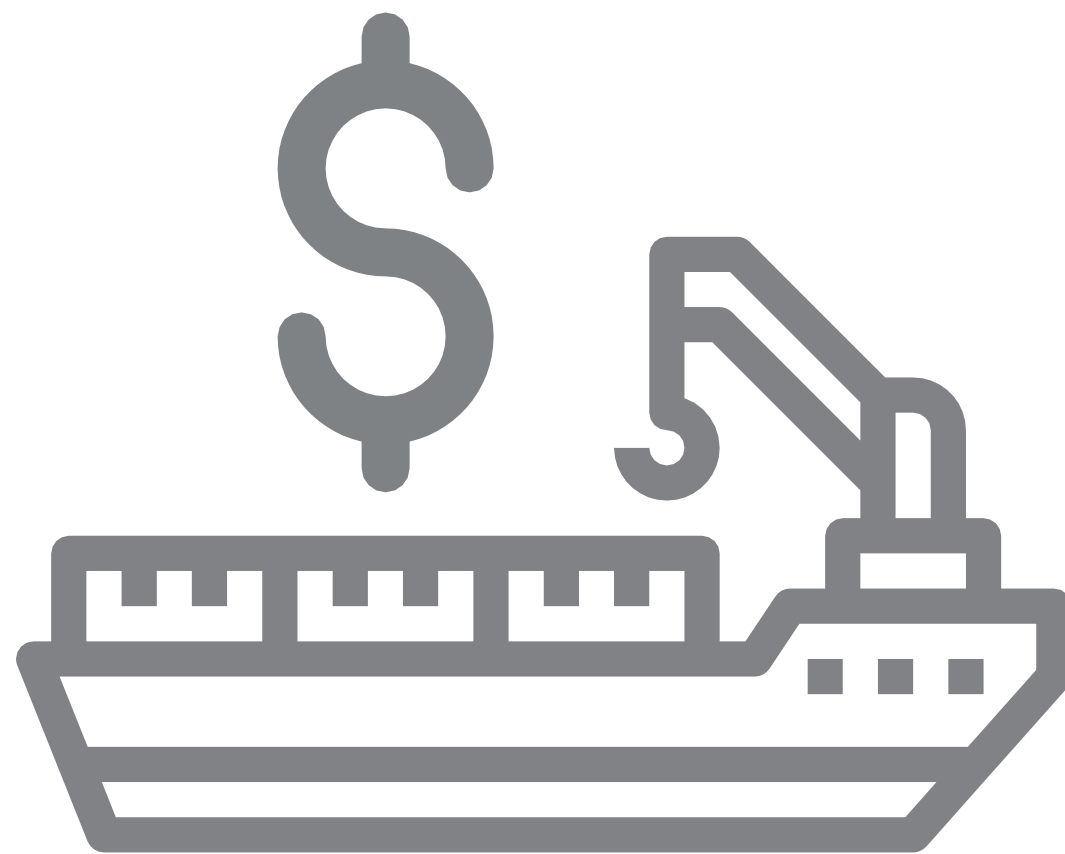


CFR – CUSTO E FRETE

(Porto de destino nomeado) – embarque marítimo.

Significa que o vendedor entrega a mercadoria, desembaraçada para exportação, a bordo do navio no porto de embarque. O vendedor deve pagar os gastos e o frete, necessários para levar a mercadoria até o porto de destino nomeado. O risco de perda ou avaria da mercadoria, assim como qualquer custo adicional devido a determinadas situações ocorridas depois da entrega da mercadoria no destino, são transferidos do vendedor para o comprador.





CIF – CUSTO, SEGURO E FRETE

(Porto de destino nomeado) – embarque marítimo.

Significa que o vendedor entrega as mercadorias, desembaraçadas para exportação, a bordo do navio no porto de embarque. O vendedor deve pagar os custos, o frete e um seguro cobrindo o valor mínimo contra o risco de perda ou danos na mercadoria até o porto de destino designado.

O risco de perda ou dano da mercadoria, assim como qualquer custo adicional, devido a determinadas situações ocorridas depois da entrega no destino, são transferidos do vendedor ao comprador.





CPT – TRANSPORTE PAGO ATÉ

(Local de destino nomeado)
– qualquer via de transporte.

Significa que o vendedor entrega a mercadoria, desembaraçada para exportação, ao transportador nomeado por ele.

O vendedor deve pagar o custo de transporte necessário para levar a mercadoria ao destino nomeado. O comprador deve responsabilizar-se por todos os riscos e qualquer outro custo que possa surgir depois da entrega no destino.





CIP – TRANSPORTE E SEGUROS PAGOS ATÉ

(Local de destino nomeado) – qualquer via de transporte.

Significa que o vendedor entrega a mercadoria, desembaraçada para exportação, ao transportador designado por ele.

O vendedor deve pagar o custo do transporte necessário para levar a mercadoria até o destino

nomeado e deve obter um seguro para cobrir o valor mínimo contra perdas e riscos da mercadoria durante o transporte. O comprador deve responsabilizar-se por todos os riscos e qualquer outro custo que possa surgir depois da entrega no destino.





DAT – ENTREGUE NO TERMINAL

(Terminal nomeado no porto ou local de destino) – qualquer via de transporte (ex DEQ).

Significa que o vendedor entrega a mercadoria, quando a mesma é colocada à disposição do comprador, não desembaraçada para importação, num terminal de destino nomeado (cais, terminal contêineres ou armazém, dentre outros). O vendedor deve responsabilizar-se pelos custos e riscos necessários para levar a mercadoria até o porto de destino nomeado e desembarcá-la no Terminal. Todas as formalidades, direitos, impostos e outros gastos para a importação são de responsabilidade do comprador.





DAP – ENTREGUE NO LOCAL

(Porto/local de destino nomeado) – qualquer via de transporte (ex DDU). Significa que o vendedor entrega a mercadoria ao comprador, não desembaraçada para a importação e não descarregada pelo meio de transporte, no local de destino nomeado. O vendedor deve responsabilizar-se pelos custos e riscos incorridos para levar a mercadoria até este lugar. Assim mesmo, onde aplicável, a execução de formalidades aduaneiras e o pagamento destas formalidades, direitos aduaneiros, impostos e outros gastos relativos à importação são de responsabilidade do comprador, assim como qualquer custo e risco causado por falha ao desembarçar a mercadoria a tempo para importação.





DDP – ENTREGUE COM DIREITOS PAGOS

(Local de destino nomeado)
– qualquer via de transporte.

Significa que o vendedor entrega a mercadoria ao comprador, desembaraçada para a importação e não descarregada do meio de transporte, no destino nomeado. O vendedor deve responsabilizar-se por todos os custos e riscos incorridos ao transportar a mercadoria até este lugar, incluindo, onde aplicável, a execução das formalidades aduaneiras, ao pagamento destas formalidades, direitos aduaneiros, impostos e outros custos para importação no país de destino.

***Nas negociações de pedidos, recomendamos consultar os Incoterms na sua íntegra, uma vez que as informações acima são somente um resumo de cada modalidade.**



OUR HISTORY

Ahlstrom-Munksjö originates in the Nordic countries and has over 150 years of history producing fiber-based solutions. Over the years - thanks to our customers - we have become a global leader in fiber-based materials, providing innovative and sustainable solutions to customers worldwide.

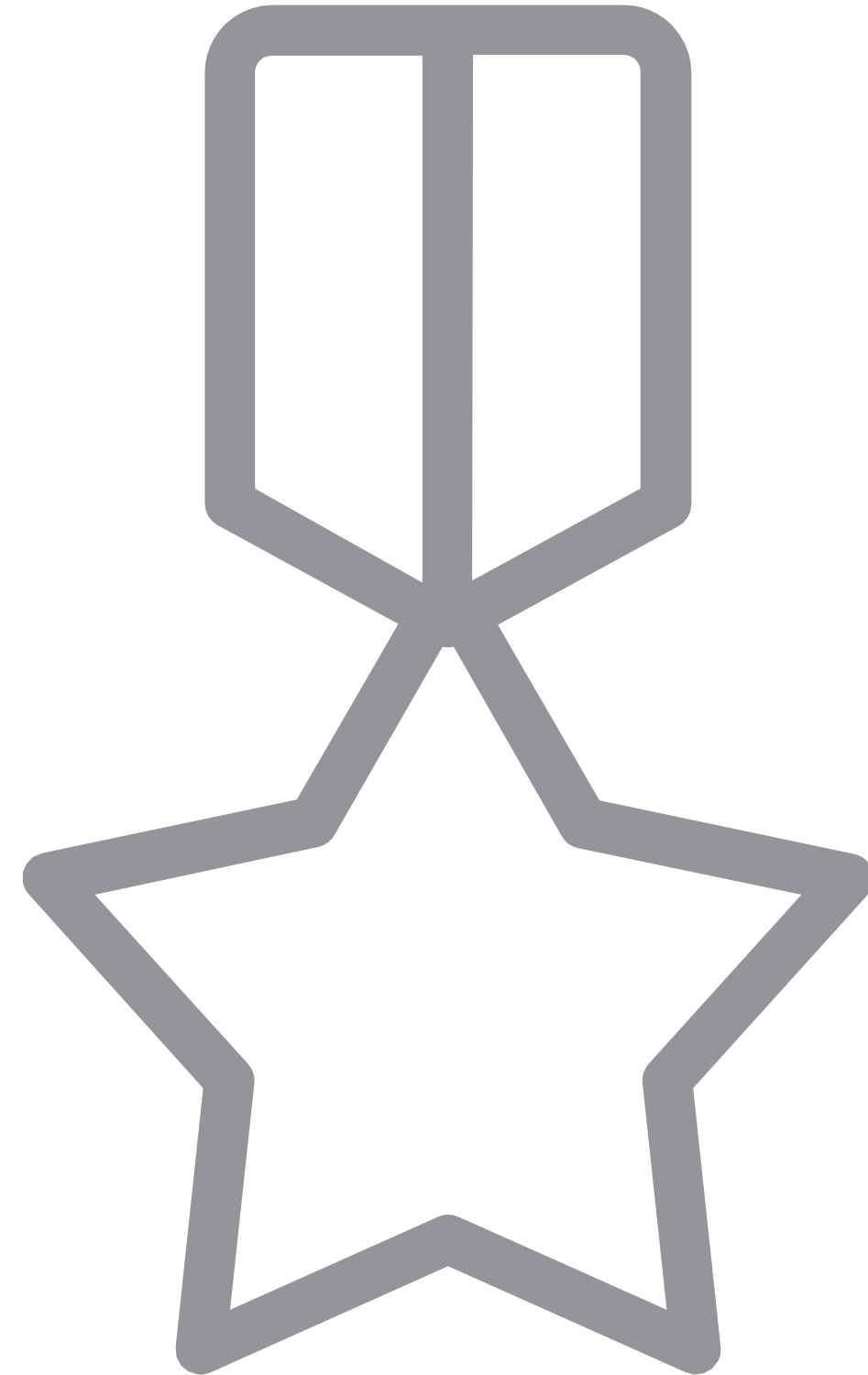
With its diversified line of high-quality papers, Ahlstrom-Munksjö is present in many products that are part of your life, bringing convenience, comfort, and quality to your daily life.

We have a trained technical and sales team, always ready to understand the market needs, offering the best solutions for our customers.

Table of Contents

OUR HISTORY	67	1.3 REGIONS WITH RESTRICTED HOURS		PART IV - TECHNICAL SERVICE	107
INTEGRATED MANAGEMENT POLICY	69	FOR TRUCK TRAFFIC	85	1. TECHNICAL ASSISTANCE	108
LIFE-CYCLE STAGE - CONTROLS	70	1.4 UNLOADING	86	2. ADDITIONAL INFORMATION	114
PURPOSE OF THIS GUIDE	71	1.5 SHIPPING	87	COMMERCIAL SERVICE	117
GENERAL INFORMATION	72	1.6 REDISPATCHING	88		
2. FIRST PURCHASES	73	2. TRANSPORT EXTERNAL MARKET	89	PART V - INCOTERMS VERSION 2010*	118
3. ORDER NEGOTIATION	74	3. SHIPPING OPERATION	92	EXW - EX WORKS	119
4. CREDIT AND REGISTRATION	76	3.1 VEHICLE LOADING	92	FCA -FREE CARRIER	120
		3.1.1 MANDATORY LOADING CONDITIONS	93	FAS - FREE ALONGSIDE SHIP	121
PART I - PACKAGING	77	3.2 OPERATING HOURS	94	FOB – FREE ON BOARD	122
1. IDENTIFICATION	78	4. RECEIVING AM PRODUCTS	95	COST AND FREIGHT	123
2. INPUTS	79	4.1 GOODS CONFERENCE	96	COST, INSURANCE AND FREIGHT	124
		4.2 DISAGREEMENTS	97	CARRIAGE PAID TO	125
PART II - TRANSPORT, SHIPMENT		4.3 BREAKDOWNS	98	CARRIAGE AND INSURANCE PAID TO	126
AND, STORAGE	80			DELIVERED AT TERMINAL	127
1. TRANSPORT NATIONAL MARKET	81	PART III - UNLOADING, HANDLING AND STORAGE	99	DELIVERED AT PLACE	128
1.1 SHIPMENT OPTIONS	82	1. VEHICLE DISCHARGE PROCEDURE	100	DELIVERED DUTY PAID	129
• GOODS TRANSPORTED UNDER		2. PRODUCT HANDLING	101		
THE CLIENT’S RESPONSIBILITY	83	3. STORAGE	103		
• GOODS TRANSPORTED UNDER THE		3.1 CHECKING THE WAREHOUSE CONDITION	104		
AHLSTROM-MUNKSJÖ’S RESPONSIBILITY	83	3.2 STACKING PRECAUTIONS	105		
1.2 DELIVERY TIME	84	3.3 STORAGE PLANNING	106		





INTEGRATED MANAGEMENT POLICY

See the Policy/Objectives of the
Integrated Management System on our
website:

www.ahlstrom-munksjo.com



LIFE-CYCLE STAGE - CONTROLS

LIFE-CYCLE STAGE	CONTROLS / ESTABLISHED INFLUENCES
RAW MATERIAL ACQUISITION	NBR ISO 14001:2015 Certificate; FSC Certificate; Supplier Code of Conduct.
PROJECT	Implementation of measures defined in the document DES-MA.005 (Environmental Aspects and Impacts' Survey).
PRODUCTION	
TRANSPORT / DELIVERY	
USE	Guidance / recommendation that after receiving our products, packaging and eventual waste should be discarded, as established by the applicable in force legislation.
POST-USE TREATMENT	
FINAL LAYOUT	



PURPOSE OF THIS GUIDE

The Client Service Guide (MOC) aims to inform the basic terms of trading and logistical operation for the supply of our products.

Ahlstrom-Munksjö reserves the right to make changes to this Client Service Guide (MOC) at any time, and these changes will be duly advised to our customers in the shortest possible time.

GENERAL INFORMATION

1. ORGANIZATIONAL STRUCTURE OF AHLSTROM- MUNKSJÖ'S SALES AREA

Mercados / Segmentos de Mercado

- Decorative Laminates
 - Flexible Packaging
 - Self Adhesives
- Crepe Paper
 - Filtering Paper





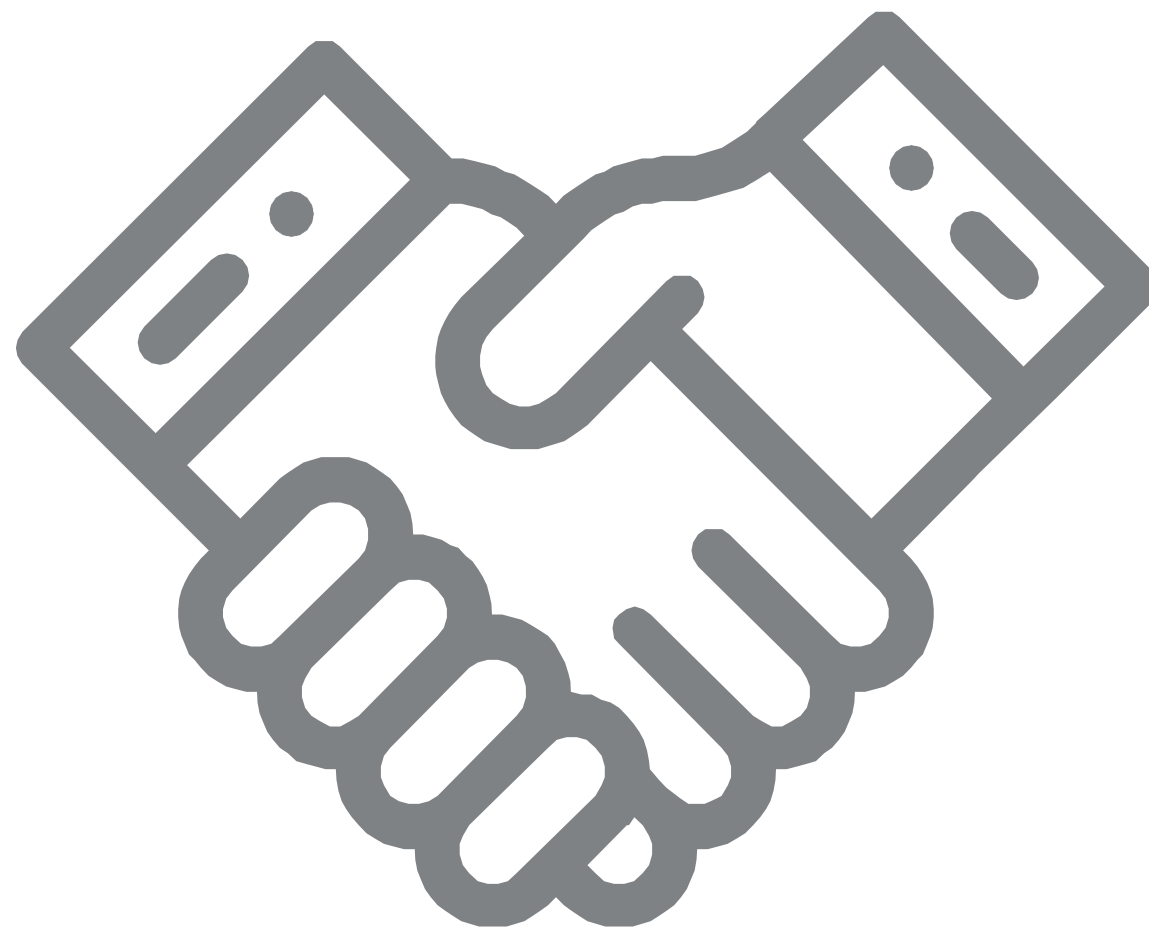
2. FIRST PURCHASES

Considering the first purchase or the development of a new application for our line products, information about the conversion process, the existence of technical specifications, special requirements, samples, and any other information relevant to the process will be requested. This information will then be analyzed by competent areas.

Once the possibility of service with line products is confirmed, A4 samples and/or coils and/or in format materials will be sent, as well as technical specifications, and must be formally approved (communication or order confirmation) after approval by the customer.

In cases where the need for a specific development or adaptation of the quality of an existing product is detected, the matter should also be addressed by the Sales area.

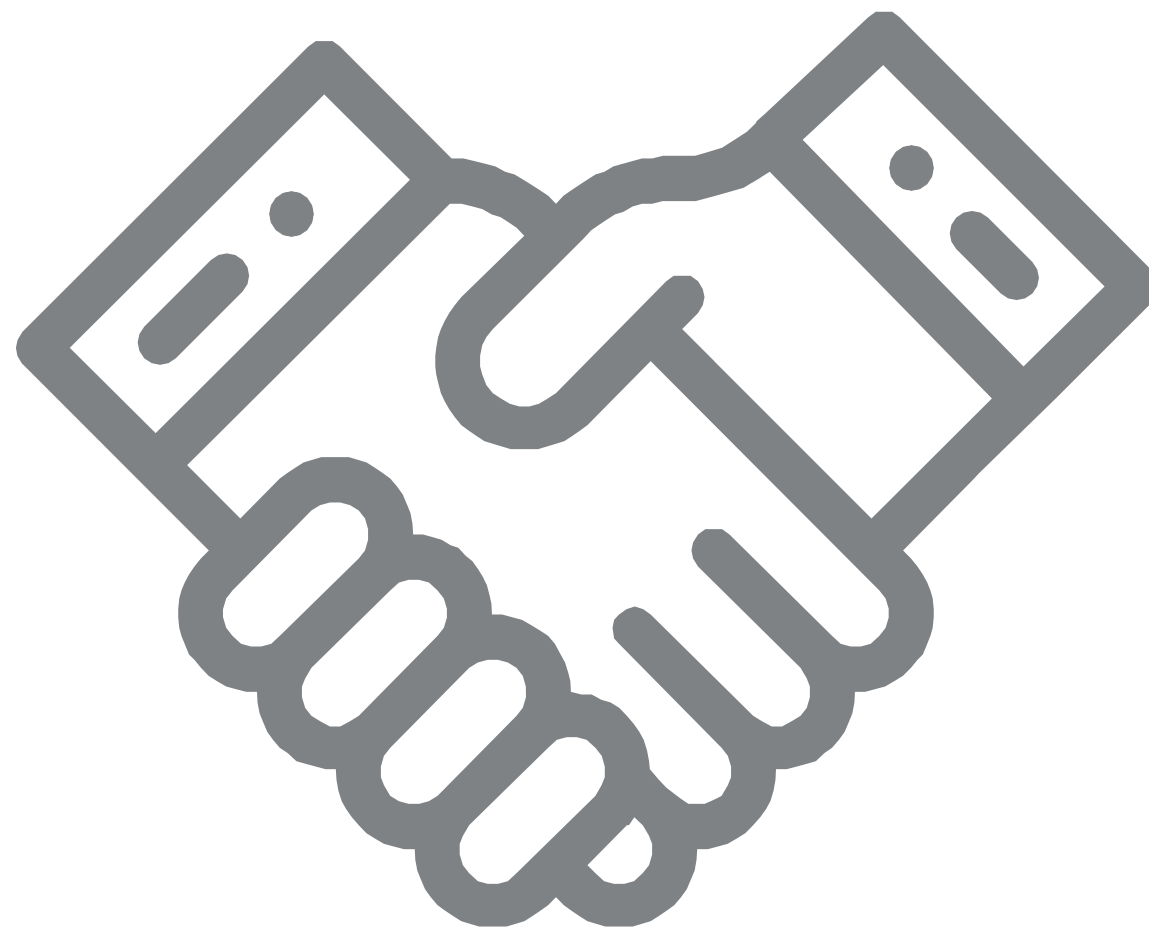




3. ORDER NEGOTIATION

Upon receiving order proposals, the Sales area analyzes Ahlstrom-Munksjö's technical and commercial possibilities, considering: order proposal specification, delivery or shipment time, price, registration information, payment conditions and terms of sale (in the case of export, as part V - Incoterms), where the Ahlstrom-Munksjö and customer's liability limits regarding the freight payment, insurance and other expenses are defined, considering the place of delivery and the transport route.





3. ORDER NEGOTIATION

After analyzing the order proposals and with all the details duly defined and agreed, the Sales area confirms the orders. Any changes must be duly agreed between Ahlstrom-Munksjö and the customer.





4. CREDIT AND REGISTRATION

For credit analysis and registration, the customer must send the following information to the Sales area:

- Copies of CNPJ and State Registration cards (national customers);
 - Articles of Association and last Contractual Amendment;
 - List of the main assets (chattels and real estate);
 - Balance sheets and income statements for the last 2 years;
- Last monthly balance sheet;
 - Billing in the last 6 months;
 - List containing the main customers, suppliers and banks;
 - Information on estimated monthly consumption (tonne paper/month).



PART I - PACKAGING

Ahlstrom-Munksjö packaging standards will be used:

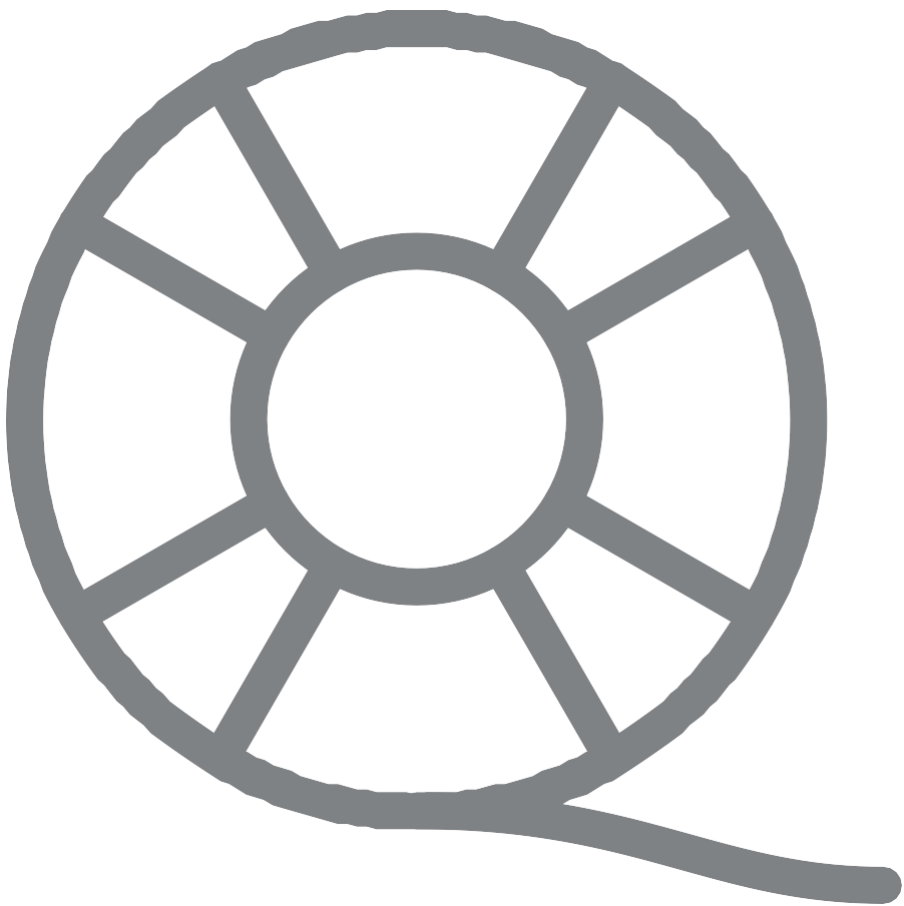


1. IDENTIFICATION

11 1.1 The coils are identified by:

- a) Packaging with Kraft paper, with or without company logo, and may also be with plastic wrapping and cardboard corner;
- b) Labels with the company logo containing bar codes / traceability;
- c) Internal roller control label





2. INPUTS:

To meet the needs of our clients and ensure product quality in transport, handling, and storage, AM uses several inputs in the manufacture of its packaging:

- | | | |
|-------------------------------|---|-----------------------------------|
| 2.1 Plastic Film | : | 2.6 Kraft paper with polyethylene |
| 2.2 Kraft paper | : | |
| 2.3 Corrugated cardboard disc | : | 2.7 Bungs and tubes (coils) |
| | : | 2.8 Poly bubble film (coils) |
| 2.4 One-way pallets | | |

The inputs listed above will be combined considering the distance, the type of transport to be used, strength characteristics and/or added value of the product.







1. TRANSPORT: NATIONAL MARKET

The client must choose some packaging method for the goods in the transport vehicle. If there are no instructions from the customer for loading coils, they will be stored in an upright position.





1.1 SHIPMENT OPTIONS

Transport can be arranged by Ahlstrom-Munksjö or directly by the client. Regardless of the mode of transport purchased, the delivery date follows the date set out in the sell order (OV), which can be rectified or ratified later by mutual agreement. Upon arrival of the vehicles for loading, a checklist is carried out, as indicated in part VI. If the checklist indicates that the vehicle has no conditions for loading, it will be disapproved by our Expedition, loading is not allowed, and the client will be immediately informed about the fact.



- **GOODS TRANSPORTED UNDER THE CLIENT'S RESPONSIBILITY.**

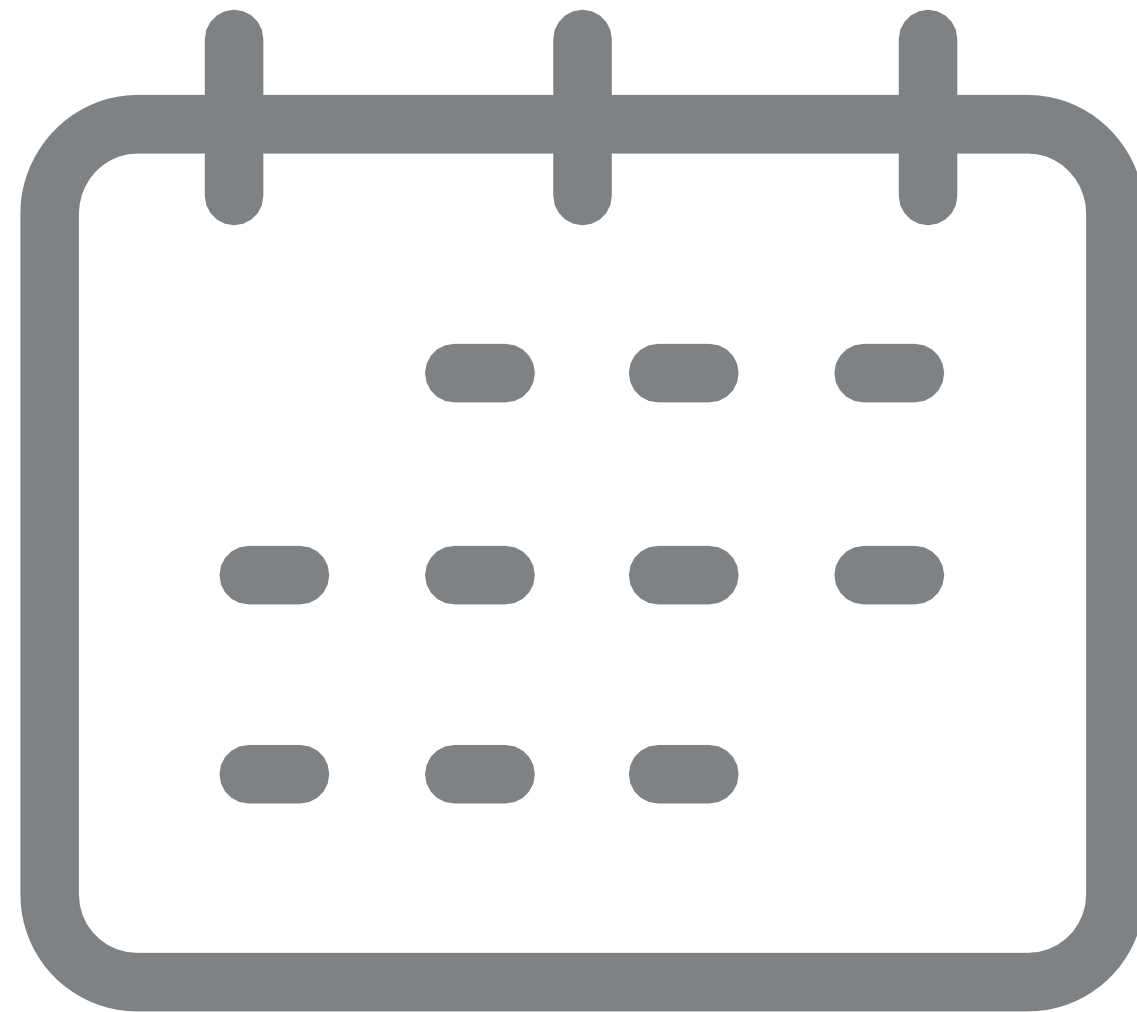
The client has full responsibility for the shipment, including insurance, expenses, transportation, cargo integrity, among other responsibilities related to freight.

- **GOODS TRANSPORTED UNDER THE AHLSTROM-MUNKSJÖ'S RESPONSIBILITY.**

Ahlstrom-Munksjö is responsible for working with carefully selected paper transport carriers. The transport management and the shipping schedule are carried out directly by AM, being also responsible for the shipment, including insurance, expenses, transportation, cargo integrity, among other freight-related responsibilities.

The delivery service contracted by Ahlstrom-Munksjö is priced according to the destination.





12 DELIVERY TIME

The delivery time is conditioned to the route distance, considering the conditions agreed with the client, the regions previously negotiated and the capacity of the vehicle.





1.3 REGIONS WITH RESTRICTED HOURS FOR TRUCK TRAFFIC:

Ahlstrom-Munksjö, together with the contracted carrier, complies with the traffic legislation in force in the city / state regarding the restriction of the truck traffic in certain periods.





14 UNLOADING

The unloading is the customer's responsibility. If there is any impossibility of unloading by the customer on the agreed date and the delivery service is contracted by Ahlstrom-Munksjö, any stays will be passed on to the customer.





1.5 SHIPPING

For freight information, please refer to
our Sales area during order negotiation.





1.6 REDISPATCHING

Ahlstrom-Munksjö will charge the freight to the negotiated destination, the customer being responsible for the new freight and the integrity of the goods in the redispatching.





2. TRANSPORT EXTERNAL MARKET

Limitations of Warranties and Responsibilities in Export Logistics

The limits of liability of Ahlstrom-Munksjö and the Client are defined in the conditions (terms) of sale when negotiating orders following the Incoterms (item 5.3 of this Guide).



It is recommended that additional information be sent by the client and be aware to the remarks below to outline the Warranties and Responsibilities based on the current Incoterms:

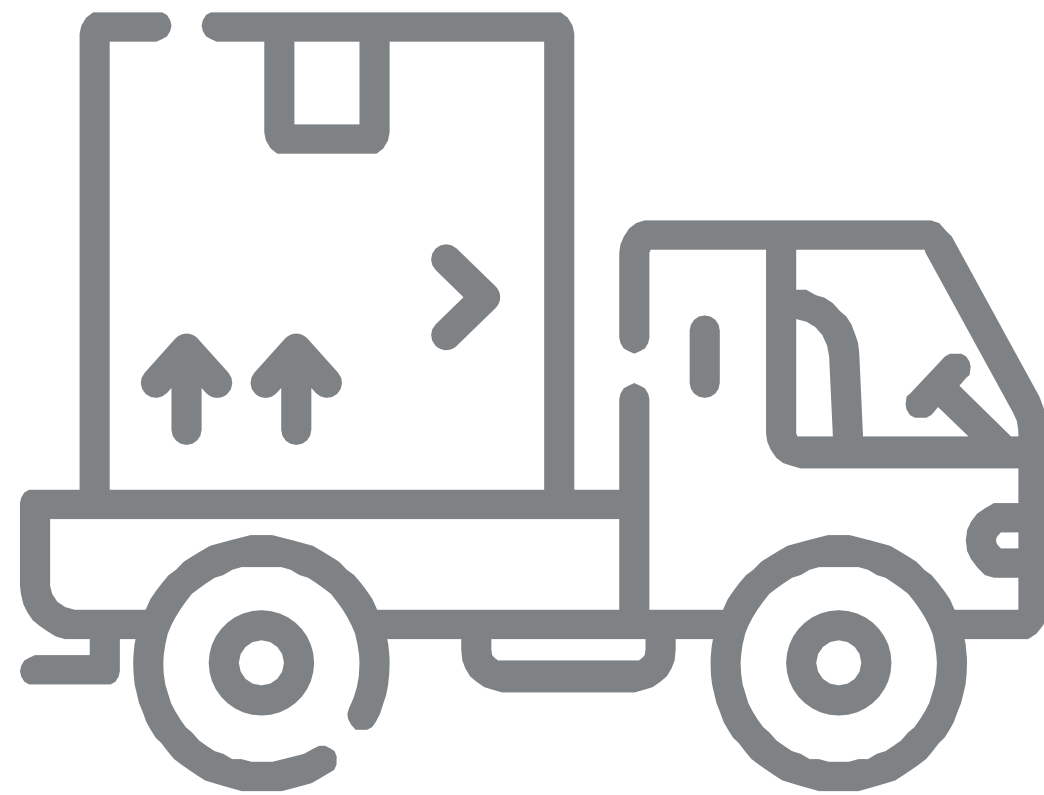
- Ahlstrom-Munksjö is responsible for loading vehicles or containers within its facilities, with appropriate equipment.
- It is up to the customer to send Ahlstrom-Munksjö special instructions for transporting the goods when necessary, as well as reporting any difficulties in handling the cargo at the destination, such as the absence of adequate equipment for unloading.
- The client must choose some packaging method of the goods in the transport vehicle.



If there is no instruction from the client for the loading of coils, they will be packed in the best possible way to obtain the full use of the capacity of the means of transport.

- During the order negotiation, the client is required to provide information to Ahlstrom-Munksjö about the existence of a limitation on the total weight of the cargo for handling containers at the Destination Port and/or for moving of transport vehicles on the roads of the importing country.
- If there are any restrictions regarding the use of a specific Carrier, Port of Transshipment or Port of Destination, Ahlstrom-Munksjö must be informed during the order negotiation.
- If there are any specific government requirements for Pre-Shipment Inspection, Purge/Fumigation or the issuance of Plant Health Certificates, the client must inform Ahlstrom-Munksjö during the order negotiation.
- If any information contained in the shipping schedule is not accepted, the customer must respond within 02 days after sending it. Otherwise, Ahlstrom-Munksjö will consider the information sent as accepted.
- When vehicles arrive at Ahlstrom-Munksjö for loading (trucks and containers), a checklist is carried out, according to part VI.



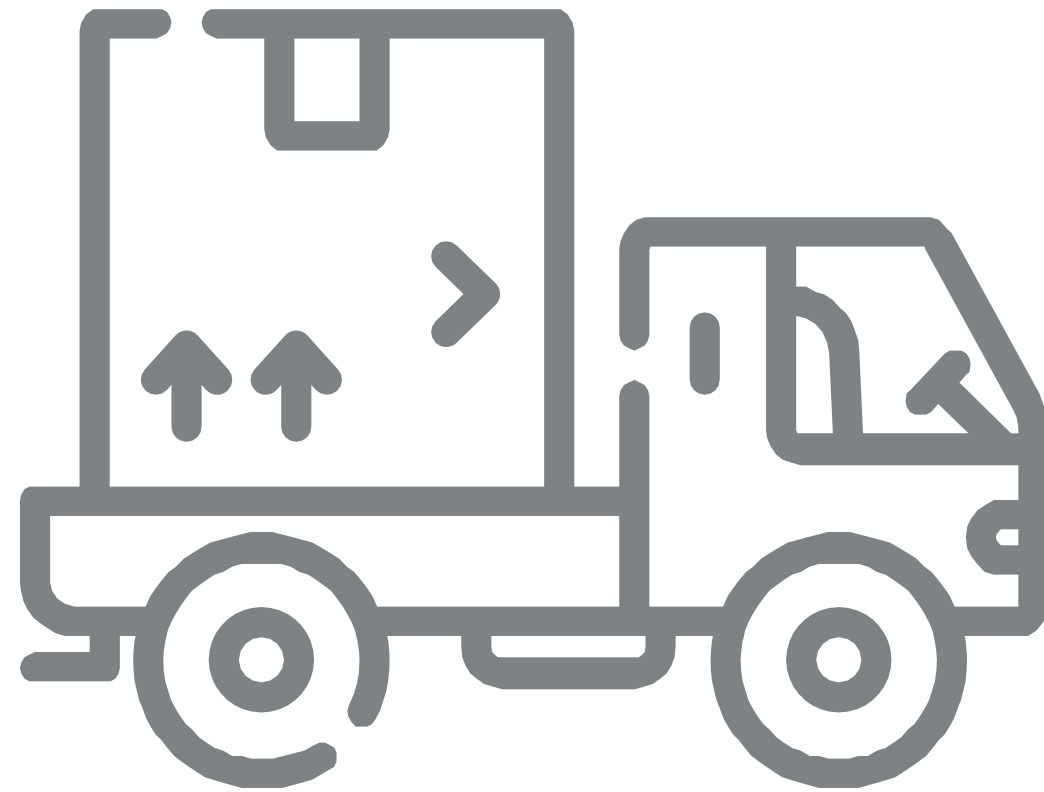


3. SHIPPING OPERATION

3.1 VEHICLE LOADING

Within its facilities, Ahlstrom-Munksjö is responsible for loading vehicles or containers with appropriate equipment.





3.1.1 MANDATORY LOADING CONDITIONS

Every vehicle that carries out the collection of goods must present itself for loading with a pick-up order.

The vehicles must be equipped with floor coverings, tarpaulins, canvas, ropes for cargo lashing and angles in perfect conditions and suitable for paper transportation. A transport checklist (Annex VI) is then applied to check the vehicle's conditions and release the cargo according to item 1.1.

Wrapping and securing the goods is the Ahlstrom-Munksjö's responsibility.





3.2 OPERATING HOURS

Opening hours from 8:00 am to 4:45 pm, with the arrival of vehicles for registration at the reception desk until 2:00 pm. Loading will be subject to the current limits on shipping capacity and/or negotiation with the Sales area.





4. RECEIVING AM PRODUCTS

Ahlstrom-Munksjö requests that any disagreement with the product and/or legal documentation related to it be immediately reported to the Sales area for appropriate negotiations and guidance.



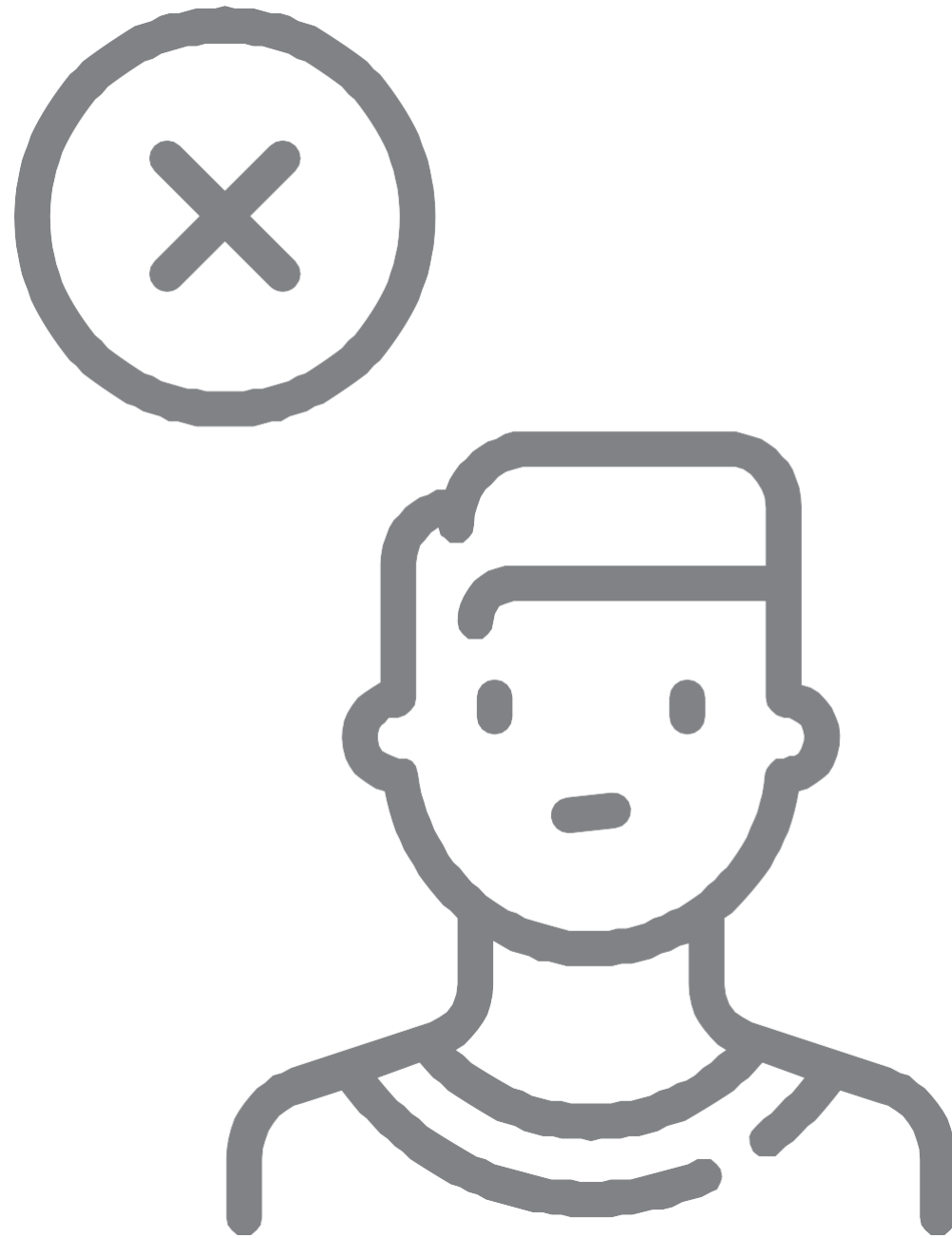


4.1 GOODS CONFERENCE

Upon unloading, check that the labels and tags of the product received match the Invoice (Internal Market) and/or Packing List (External Market) regarding the product, weight, grammage, dimensions, among others.

Also check the recipient, the quantities, and values in the Invoice (Internal Market) and/or invoice (External Market), as well as the general product conditions.





4.2 DISAGREEMENTS

Any disagreement with the order, report in the “Delivery Service Quality Report” (as part VII) and/or contact our Sales area, which will advise on the procedures to be adopted.





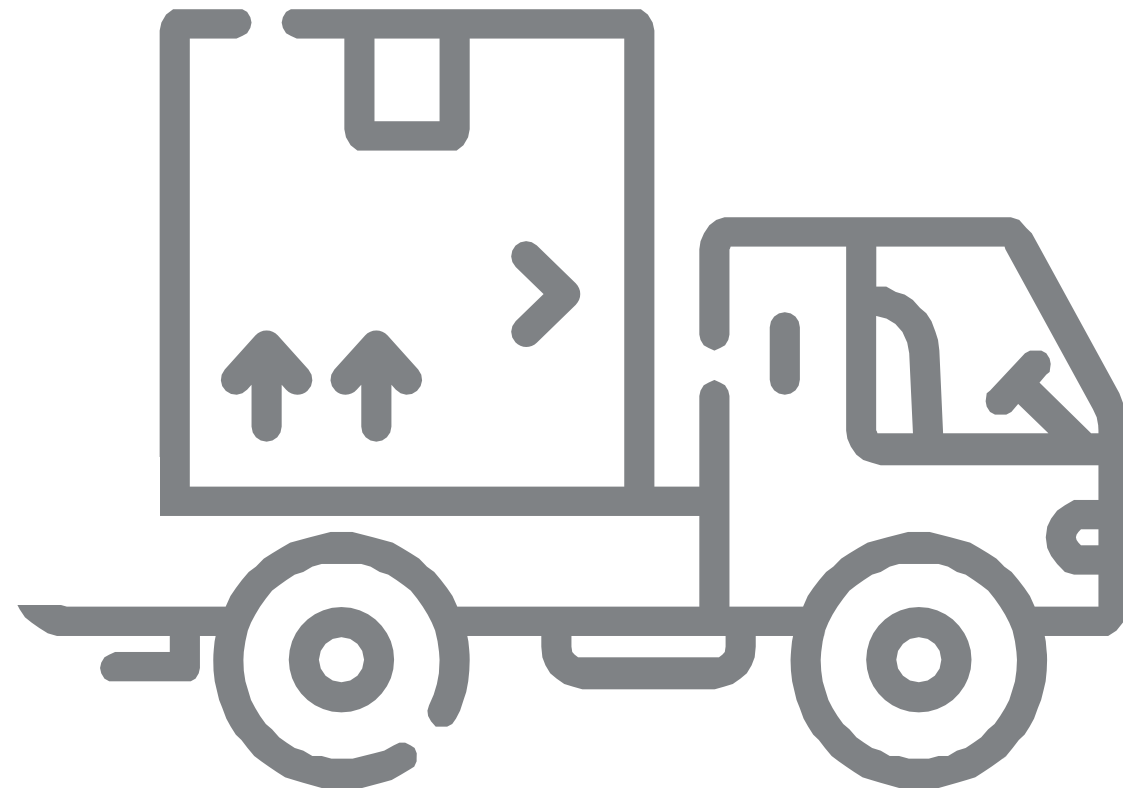
4.3 BREAKDOWNS

Ahlstrom-Munksjö will not accept claims for damage or deterioration of products resulting from inadequate conditions of transport, handling and storage that are not under its responsibility.

Upon receipt, the customer is responsible for checking the general cargo conditions. If any damage is identified, immediately contact the Sales area before handling the cargo. Products not evaluated by customers upon receipt may result in an Improper Technical Opinion due to the absence of objective evidence to verify the origin.

In the case of breakdowns resulting from accidents with the transport vehicle, the parties are responsible for assessing the responsibility for the contracted transport, supporting the reimbursement guaranteed and applied to the product.





1. VEHICLE DISCHARGE PROCEDURE

Ahlstrom-Munksjö meets the customer's requirements regarding product transport conditions, but recommends as an ideal condition for transport and handling:

- Upright coils unloaded by forklift trucks equipped with clamp claws.





2. PRODUCT HANDLING

Handling must be carried out under conditions that preserve product integrity.

We recommend the following procedures:





- For coils use only forklifts equipped with claw type clamps.

IMPORTANT: always evaluate, in any handling, the pressure applied according to the type of product, under the risk of damage.

- Avoiding bad weather that compromises product quality, unload under cover.
- If accidents occur during handling, exposing the paper to the environment, we recommend immediate repair of the damage to the packaging to preserve its characteristics.
- If you do not use the entire product, protect it, preferably with plastic wrapping or other material that avoids moisture exchange with the environment, to maintain its characteristics.
- Always keep the original Ahlstrom-Munksjö label and/or label with the product to ensure its traceability.





3. STORAGE

Paper is a fragile commodity.

It is important that storage is carried out in such a way as to guarantee physical integrity until its complete use.



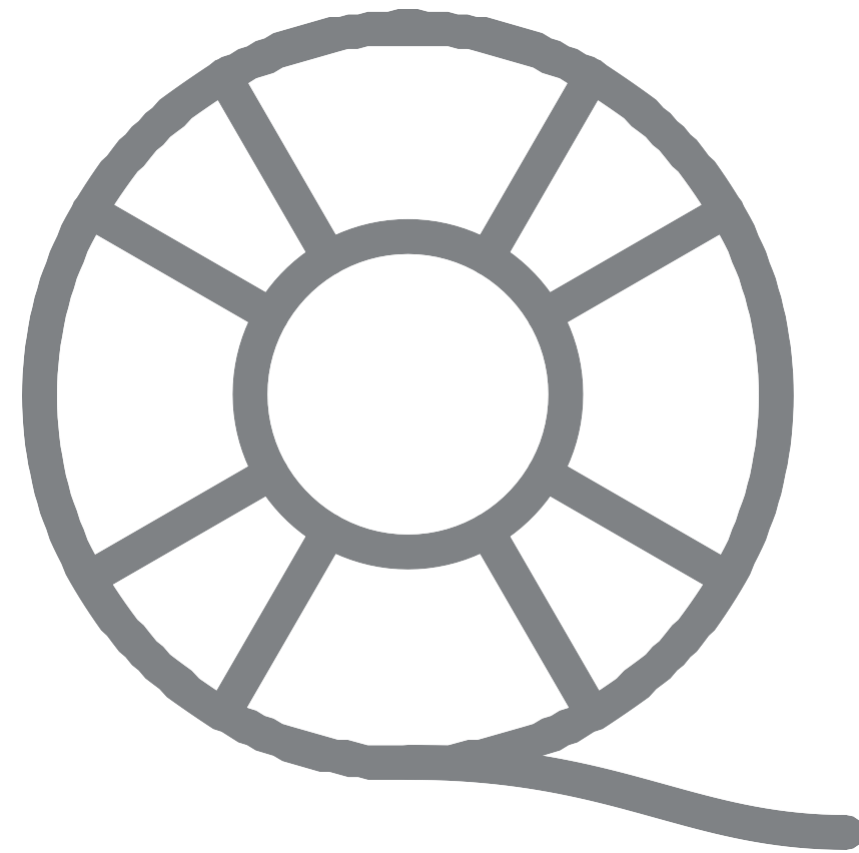
WE RECOMMEND THE FOLLOWING PROCEDURES:



3.1 CHECKING THE WAREHOUSE CONDITION

- Floor: it must be flat, smooth, clean and dry.
- Roof and walls: Free from water and moisture infiltration and other dirt / contamination. Maintaining current storage standards according to legislation.
- Use of wood / pallets: Ahlstrom-Munksjö only uses pallets made of wood previously treated against pests. The same practice is recommended.





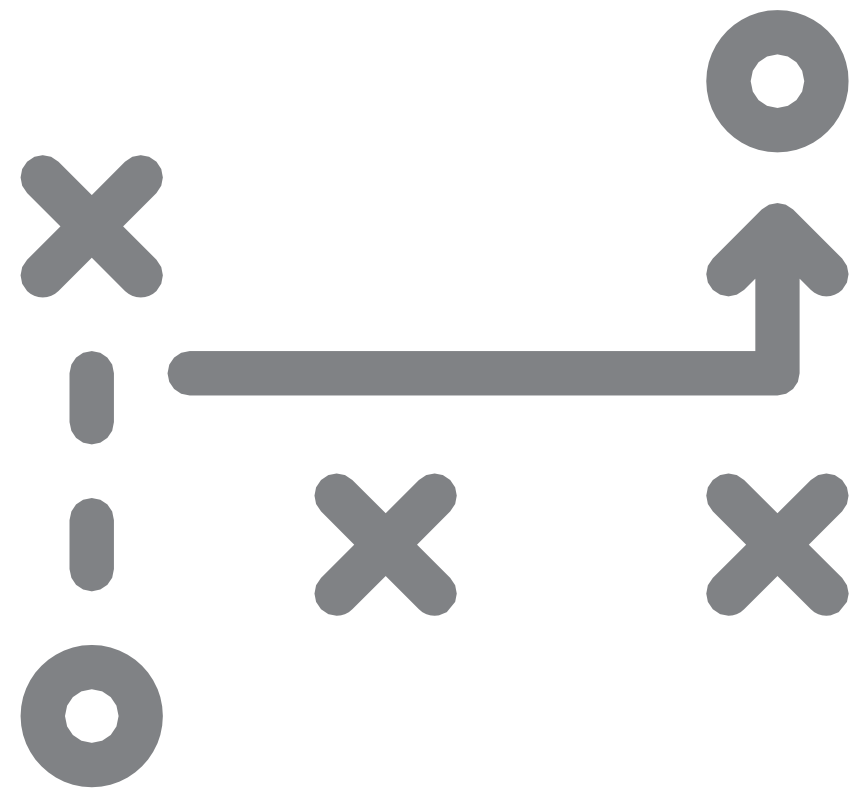
3.2 STACKING PRECAUTIONS

- Coils

Storage of coils preferably in a vertical position, stacked using clamps. Vertical storage is safer and more paper-friendly.

Special care must be taken if you choose horizontal storage, so as not to compromise the physical integrity of the product.





3.3 STORAGE PLANNING

It is desirable to plan storage to reduce the number of operations to a minimum.

Use of the “PEPS/FIFO” principle (first in, first out) ensuring complete inventory turnover and avoiding the paper remaining in the warehouse for long periods. It is also recommended to consume volumes from the same batch / production order.



PART IV TECHNICAL SERVICE

Ahlstrom-Munksjö has a technical team specialized in the conversion of its products, available to clients for pre- and post-sales technical services.

This service is performed by the Technical Customer Service area, which has internal support from the areas of R&D and Quality Control.



1. TECHNICAL ASSISTANCE

When necessary After-Sales Service, for negotiations and effectiveness of this service, we indicate the measures to be taken:

- Immediate communication, preferably, should be directed to the Technical Customer Service area, for the first guidelines.





FOR THE FOREIGN MARKET, COMMUNICATION TAKES PLACE DIRECTLY VIA THE SALES AREA.

- In this contact, the client must provide as much information as possible so that traceability is fast and accurate. The data to be sent will be on an external label / or internal labels (when applicable). It is important to note that we recommend maintaining this identification during all stages of conversion of the product under risk, if not carried out, of loss of traceability and source of the claim.





FOR THE FOREIGN MARKET, COMMUNICATION TAKES PLACE DIRECTLY VIA THE SALES AREA.

- In addition to product identification, samples of raw paper and at different stages of the conversion process are also required, when possible.

The samples are essential for assessing the situation and taking preventive or corrective reengineering actions, if applicable. The sending photos allow the prior analysis of several situations.





FOR THE FOREIGN MARKET, COMMUNICATION TAKES PLACE DIRECTLY VIA THE SALES AREA.

- Whenever the situation demands a visit from Ahlstrom-Munksjö's Technical Customer Service department, this will be carried out in the shortest possible time, aiming to quickly solve the customer's issues.
- Papers approved with restriction by customers, offering any risk of loss and/or compromising the quality of the final product, should only be converted after full consent from Ahlstrom-Munksjö, who may request technical monitoring of the conversion if deemed necessary.





FOR THE FOREIGN MARKET, COMMUNICATION TAKES PLACE DIRECTLY VIA THE SALES AREA.

- Authorized returns must be immediately separated by the customer (s) and, according to the Ahlstrom-Munksjö schedule, must be withdrawn within the period agreed between the parties.
- Reimbursement of losses with a valid opinion, approved by the Technical Customer Service area will be treated and carried out in the manner agreed between the parties.





FOR THE FOREIGN MARKET, COMMUNICATION TAKES PLACE DIRECTLY VIA THE SALES AREA.

- Losses arising from the conversion of products which have been converted without the express consent of Ahlstrom-Munksjö will be assessed by the technical team. In this case, the reimbursement will be limited to the total value of the product provided by Ahlstrom-Munksjö, not including additional material costs and/or machine hours, unless in exceptional cases.
- Technical Customer Service will also be able to make visits for Technical Conversion Assistance to users of our products and follow-up of products under development.





2. ADDITIONAL INFORMATION

Our products have a technical specification that provides information about the optical and/or physical-chemical properties of the paper in addition to the characteristics of the coils. Any divergence detected in the material in relation to this document must be reported to our Technical Customer Service area.

The optical and/or physical-chemical analyzes carried out by our customers must be in accordance with test methods indicated in the technical specification, which can be requested at any time.





2. ADDITIONAL INFORMATION

The products that may be stored in our warehouses, as well as their respective Quality Certificates, issued according to production/loading invoices, will meet the specification in force on the date of production.

Important note: Considering that some papers produced and marketed by Ahlstrom-Munksjö can be used in structures that come into direct or indirect contact with food, as well as for pharmaceutical purposes, we inform that through mechanisms of our Quality Management System we can indicate which one's Legislation, Ordinances, Directives, among others, are currently met. Ahlstrom-Munksjö should be consulted through the Technical Customer Service department if the need to comply with specific legislation is detected, and the matter will be handled internally by Ahlstrom-Munksjö.



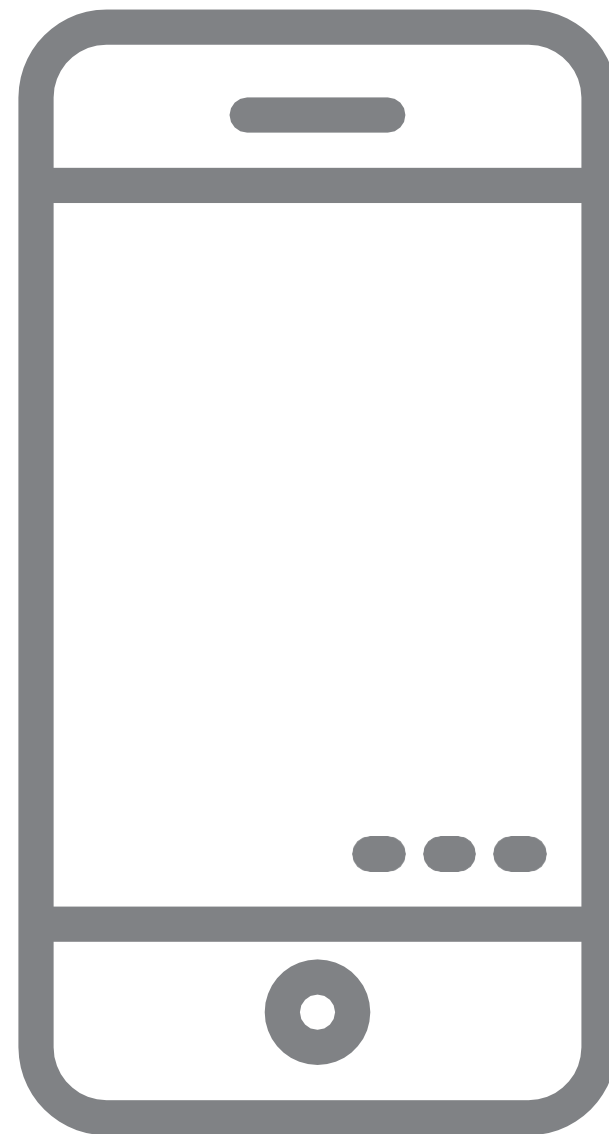


2. ADDITIONAL INFORMATION

For papers where there are strict color / shade controls, from the decorative segment, the Caieiras unit has documents that determine guidelines regarding validity controls, advanced samples, standard approval, physical standards, and retention samples. We advise that it is essential for the customers to pack physical standards in a place protected from dust, humidity, and direct light.

Although our papers do not have a defined expiration date, for good order, at first we will automatically accept only complaints received within the period of 12 months from the date of shipment of the material, contained in the invoice / bill of lading. Cases that exceed this period will be analyzed to define the acceptance of the complaint.





COMMERCIAL SERVICE

+55 11 4441-7800

caieiras.sac@ahlstrom-munksjo.com

Note:

For more information about Ahlstrom-Munksjö and our product line, please contact our Sales Area or consult our website: www.ahlstrom-munksjo.com/





EXW - EX WORKS

(named place of delivery) - any type of transport. The seller is limited to making the goods available to the purchaser at his home or other designated place, and is not responsible for clearance for export or for loading the goods in any collecting vehicle.

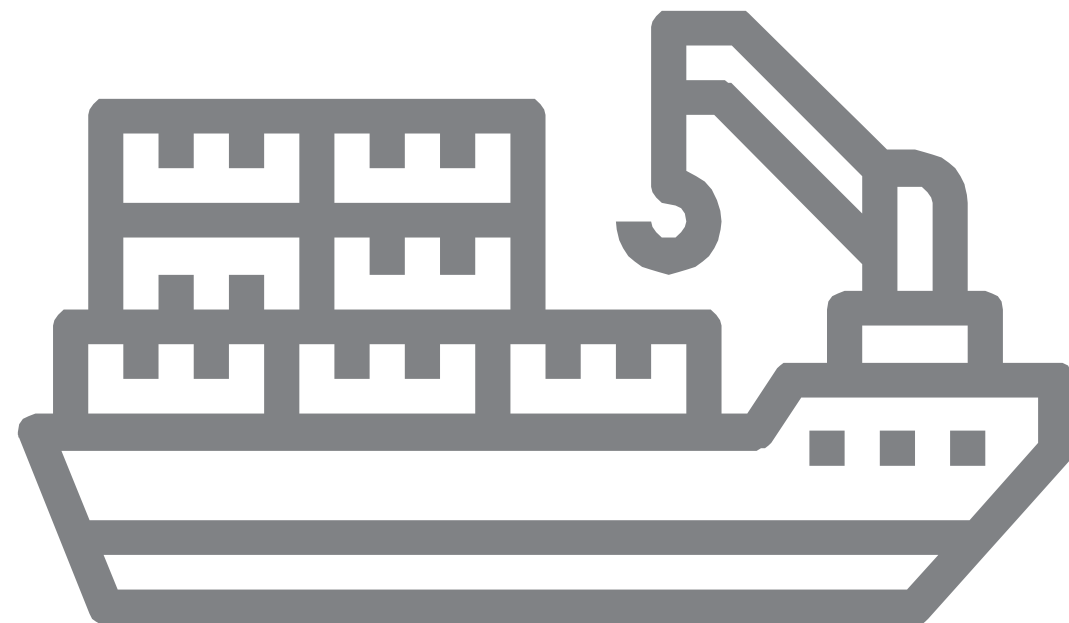




FCA -FREE CARRIER

(named place of delivery) - any type of transport. It means that the seller delivers the goods, cleared for export, to the carrier designated by the purchaser and at the appointed place in the country of origin.

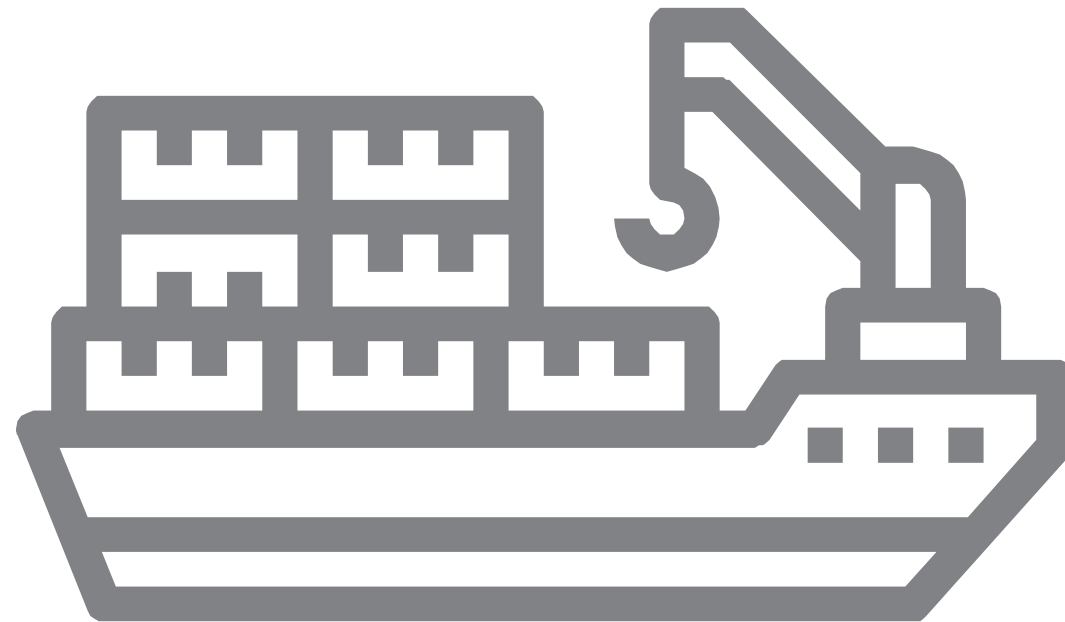




FAS - FREE ALONGSIDE SHIP

(Named port of shipment) - sea shipment. It means that the seller delivers the goods, cleared for export, along the side of the carrier vessel indicated by the purchaser, at the named port of shipment. The purchaser must be responsible for all costs and risks of loss or damage to the goods from this moment on.



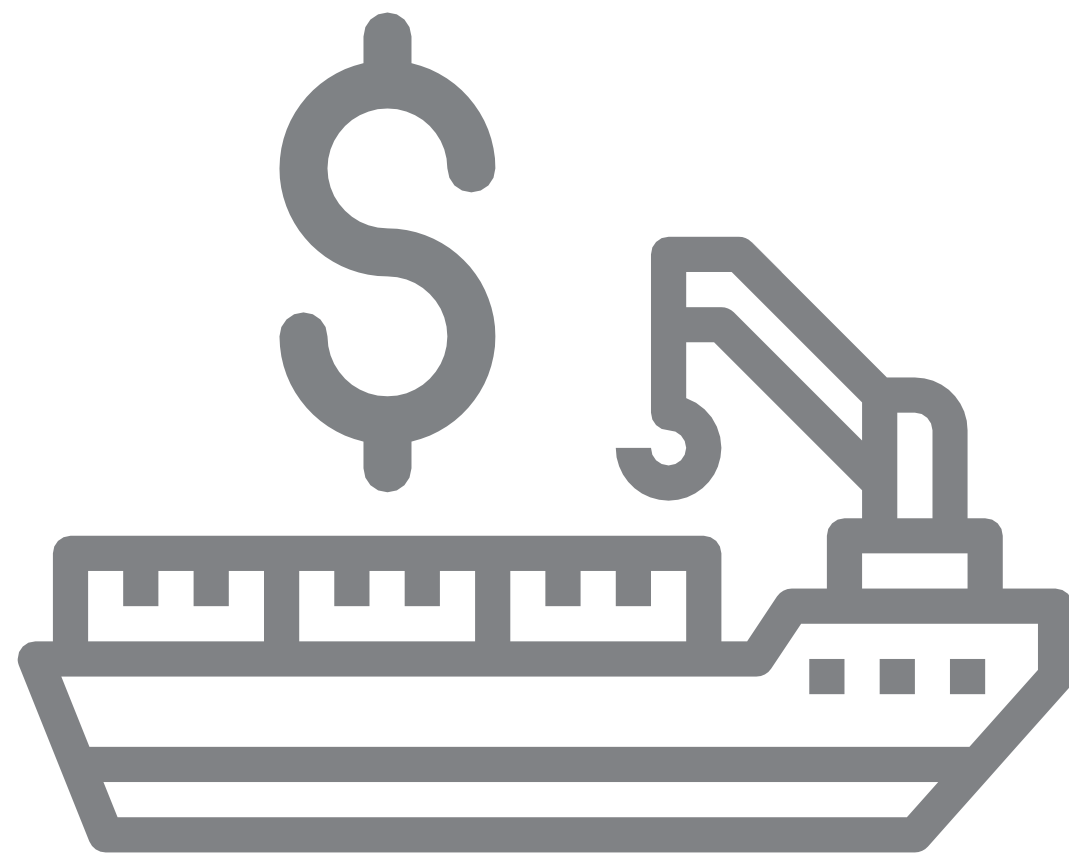


FOB – FREE ON BOARD

(Named port of shipment) - sea shipment.

It means that the seller delivers the goods, cleared for export, on board the vessel at the named port of shipment. The purchaser must be responsible for all costs and risks of loss or damage to the goods from this moment on.



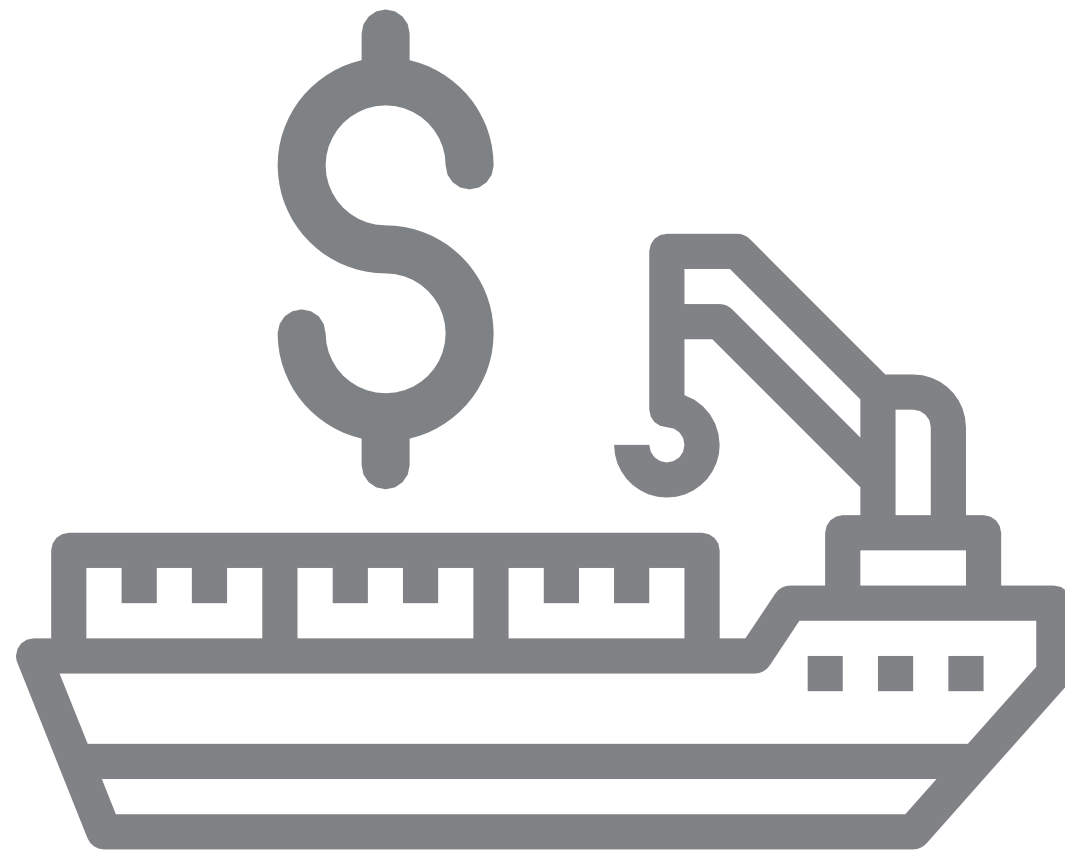


COST AND FREIGHT

(Port of named destination) - sea shipment.

It means that the seller delivers the goods, cleared for export, on board the vessel at the port of shipment. The seller must pay the expenses and freight necessary to take the goods to the named port of destination. The risk of loss or damage to the goods, as well as any additional costs due to certain situations occurring after delivery of the goods at the destination, are transferred from the seller to the purchaser.





COST, INSURANCE AND FREIGHT

(Port of named destination) - sea shipment.

It means that the seller delivers the goods, cleared for export, on board the vessel at the port of shipment. The seller must pay the costs, freight and insurance covering the minimum amount against the risk of loss or damage to the goods to the designated port of destination.

The risk of loss or damage to the goods, as well as any additional costs, due to specific situations that occurred after delivery at the destination, are transferred from the seller to the purchaser.





CARRIAGE PAID TO

(Place of named destination)

- any means of transport.

It means that the seller delivers the goods, cleared for export, to the carrier appointed by him.

The seller must pay the shipping cost required to take the goods to the named destination.

The purchaser must be responsible for all risks and any other costs that may arise after delivery at the destination.





CARRIAGE AND INSURANCE PAID TO

(Place of named destination) - any means of transport.

It means that the seller delivers the goods, cleared for export, to the carrier designated by him.

The seller must pay the cost of transport required to take the goods to their destination

appointed and must obtain insurance to cover the minimum value against losses and risks of the goods during transportation. The purchaser must be responsible for all risks and any other costs that may arise after delivery at the destination.





DELIVERED AT TERMINAL

(Terminal named at the port or destination) - any means of transport (ex DEQ). It means

that the seller delivers the goods when it is made available to the purchaser, not cleared for import, at a designated destination terminal (pier, container terminal or warehouse, among others). The seller must be responsible for the costs and risks required to take the goods to the named destination port and unload at the Terminal. All formalities, duties, taxes, and other expenses for import are the purchaser's responsibility.





DELIVERED AT PLACE

(Port/named destination place) - any means of transport (e.g. DDU). It means that the seller delivers the goods to the purchaser, not cleared for import and not unloaded by means of transport, at the named destination. The seller must be responsible for the costs and risks incurred in bringing the goods to this place. Thus,

where applicable, the execution of customs formalities and the payment of these formalities, customs duties, taxes, and other expenses related to import are the responsibility of the purchaser, as well as any cost and risk caused by failure to clear the goods in time for import.





DELIVERED DUTY PAID

(Place of named destination) - any means of transport.

It means that the seller delivers the goods to the purchaser, cleared for import, and not unloaded from the means of transport, at the designated destination. The seller shall be responsible for all costs and risks incurred in transporting the goods to this location, including, where applicable, the execution of customs formalities, the payment of these formalities, customs duties, taxes, and other costs for importation into the country of destination.

***In order negotiations, we recommend consult the Incoterms in their entirety since the information above is only a summary of each modality.**



NUESTRA HISTORIA

Ahlstrom-Munksjö tiene origen en los países nórdicos y posee más de 150 años de historia en la producción de soluciones con base en fibra. A lo largo de los años – gracias a nuestros clientes –, nos transformamos en una líder global en materiales a base de fibra, proporcionando soluciones innovadoras y sostenibles a clientes en el mundo entero.

Con su diversificada línea de papeles de alta calidad, Ahlstrom-Munksjö está presente en muchos productos que forman parte de su vida, trayendo practicidad, comodidad y calidad a su día a día.

Contamos con un equipo técnico y comercial capacitado, siempre dispuesto a entender las necesidades del mercado, ofreciendo las mejores soluciones a nuestros clientes.

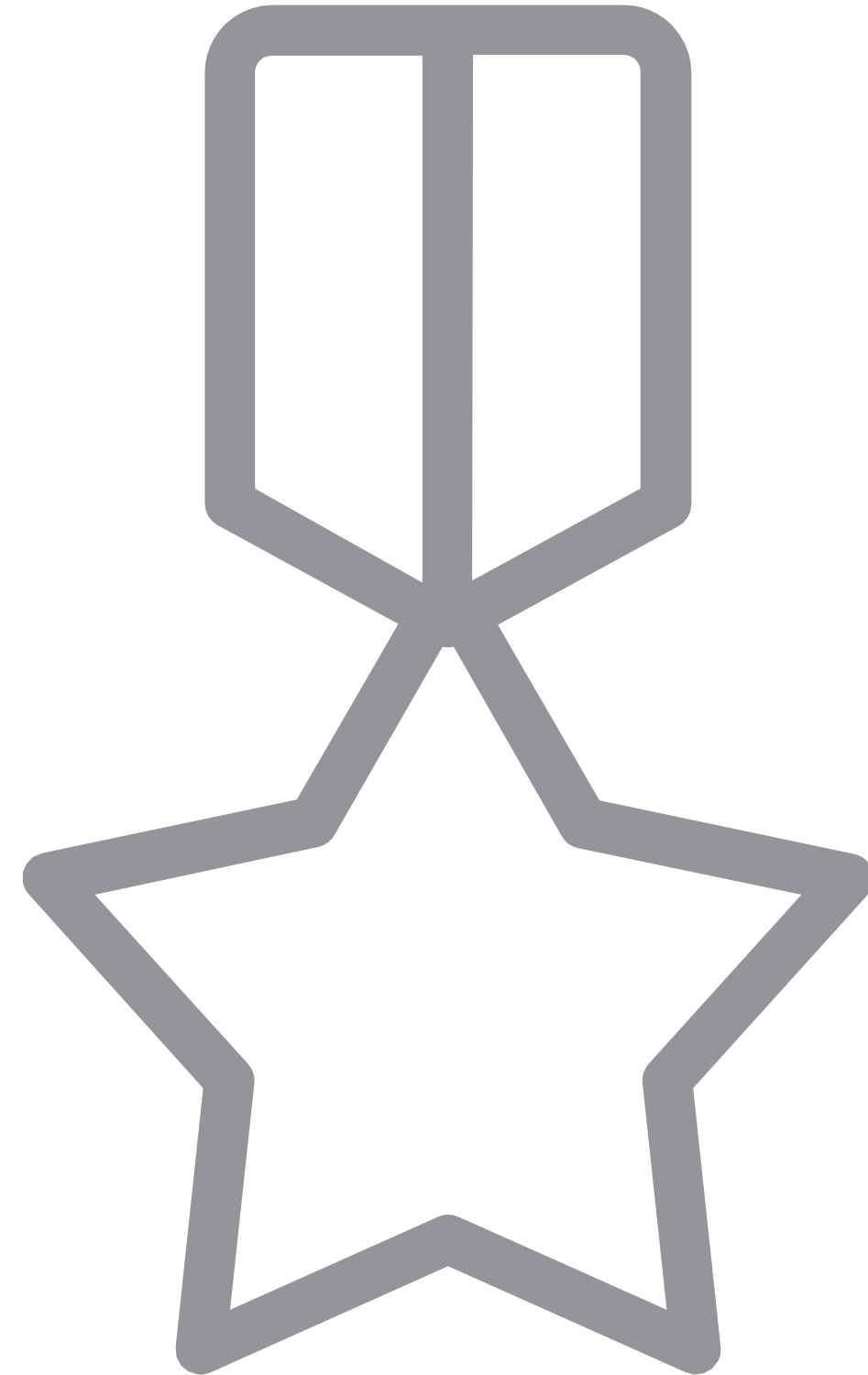
Índice

NUESTRA HISTORIA	131
POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA	133
ETAPA DEL CICLO DE VIDA	134
OBJETIVO DEL MANUAL	135
INFORMACIONES GENERALES	136
1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	
DEL ÁREA COMERCIAL DE AHLSTROM-MUNKSJÖ	136
2. PRIMERAS COMPRAS	137
3. NEGOCIACIÓN DE PEDIDOS	138
3. NEGOCIACIÓN DE PEDIDOS	139
4. CRÉDITO Y REGISTRO	140
PARTE I - EMBALAJE	141
1. IDENTIFICACIÓN	142
2. INSUMOS	143
PARTE II - TRANSPORTE, EXPEDICIÓN	
Y ALMACENAMIENTO	144
1. TRANSPORTE MERCADO NACIONAL	145
1.1 OPCIONES DE TRANSPORTE	146
• MERCADERÍA TRANSPORTADA	
BAJO RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE	147

• MERCADERÍA TRANSPORTADA BAJO	
RESPONSABILIDAD DE AHLSTROM-MUNKSJÖ	147
1.2 PLAZO DE ENTREGA	148
1.3 REGIONES CON HORARIO	
RESTRINGIDO PARA EL TRÁFICO DE CAMIONES	149
1.4 DESCARGA	150
1.5 FLETE	151
1.6 REDESPACHO	152
2. TRANSPORTE MERCADO EXTERNO	153
3. FUNCIONAMIENTO DE LAS EXPEDICIONES	156
3.1 CARGA DE VEHÍCULOS	156
3.1.1 CONDICIONES OBLIGATORIAS PARA	
LA CARGA	157
3.2 RIO DE FUNCIONAMIENTO	158
4. RECIBIMIENTO DE PRODUCTOS AM	159
4.1 COTEJO DE MERCADERÍAS	160
4.2 DIVERGENCIAS	161
4.3 AVERÍAS	162
PARTE III - DESCARGA, MANOSEO	
Y ALMACENAMIENTO	163
1. PROCEDIMIENTO PARA LA	
DESCARGA DE VEHÍCULOS	164
2. MANOSEO DEL PRODUCTO	165
3. ALMACENAMIENTO	167

3.1 VERIFICACIÓN DE LAS	
CONDICIONES DEL ALMACÉN	168
3.2 CUIDADOS EN EL APILADO	169
3.3 PLANIFICACIÓN DEL	
ALMACENAMIENTO	170
PARTE IV - SERVICIO TÉCNICO	171
1. ATENCIÓN TÉCNICA	172
2. INFORMACIONES ADICIONALES	178
ATENCIÓN COMERCIAL	181
PART V - INCOTERMS VERSION 2010*	182
EXW – EN EL ORIGEN	183
LIBRE EN EL TRANSPORTADOR	184
FAS – LIBRE AL LADO DEL NAVÍO	185
FOB – LIBRE A BORDO	186
CFR – COSTO Y FLETE	187
CIF – COSTO, SEGURO Y FLETE	188
CPT – TRANSPORTE PAGADO	189
CIP – TRANSPORTE Y SEGUROS PAGADOS	190
DAT – ENTREGADO EN EL TERMINAL	191
DAP – ENTREGADO EN EL LUGAR	192
DDP – ENTREGADO CON DERECHOS PAGADOS	193





POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA

Ver la Política/Objetivos de la

Sistema Integrado de Gestión en nuestra web:

www.ahlstrom-munksjo.com



ETAPA DEL CICLO DE VIDA

ETAPA DEL CICLO DE VIDA	CONTROLES / INFLUENCIAS ESTABLECIDOS
ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA	Certificación NBR ISO 14001:2015; Certificación FSC; Código de Conducta de Proveedores AM.
PROYECTO	Aplicación de las medidas definidas en el documento DES-MA.005 (Estudio de Aspectos e Impactos Ambientales).
PRODUCCIÓN	
TRANSPORTE / ENTREGA	
USO	Orientación / recomendación de que después de recibir nuestros productos, los envases y eventuales residuos deben eliminarse, según lo recomendado por la legislación aplicable vigente.
TRATAMIENTO POST-USO	
FINAL LAYOUT	



OBJETIVO DEL MANUAL

El Manual de Orientación al Cliente (MOC) tiene como objetivo informar las condiciones básicas de comercialización y operacionalización logística para el suministro de nuestros productos.

Ahlstrom-Munksjö se reserva el derecho de efectuar modificaciones en este Manual de Orientación al Cliente (MOC) a cualquier momento, las cuales se comunicarán debidamente a nuestros clientes en el menor plazo posible.

INFORMACIONES GENERALES

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA COMERCIAL DE AHLSTROM-MUNKSJÖ

Mercados / Segmentos de Mercado

- Laminados Decorativos
 - Embalajes Flexibles
 - Autoadhesivos
- Crepados
 - Filtrantes





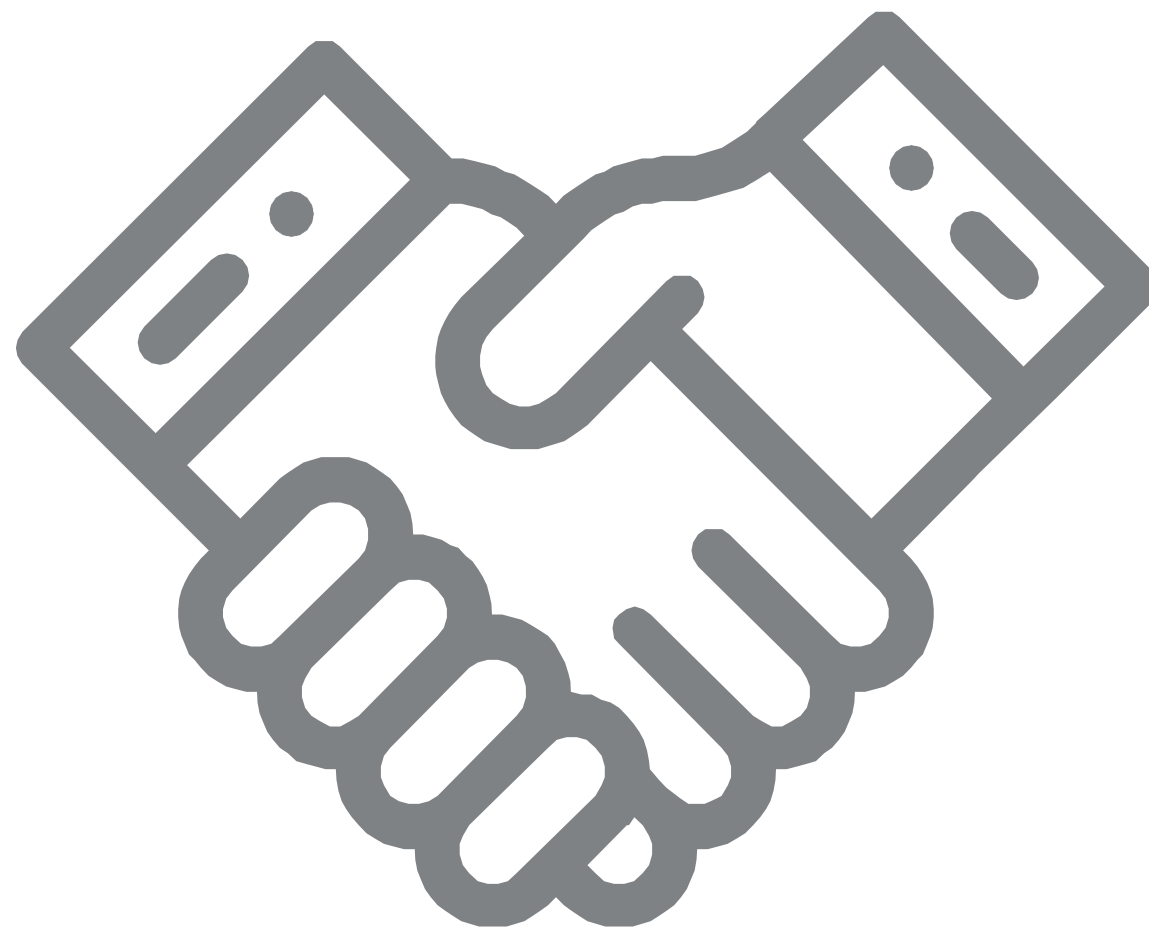
2. PRIMERAS COMPRAS

Considerando la primer compra o el desarrollo de una nueva aplicación para nuestros productos de línea, se solicitarán informaciones sobre el proceso de conversión, existencia de especificaciones técnicas, requerimientos especiales, muestras y cualesquiera otras informaciones que sean relevantes para el proceso. Estas informaciones las analizarán las áreas competentes.

Ratificada la posibilidad de atención con productos de línea, se enviarán muestras A4 y/o bobinas y/o materiales en formato, así como especificaciones técnicas, debiéndose homologar formalmente (comunicación o confirmación de pedido) después de la aprobación por parte del cliente.

En casos en que se detecte la necesidad de un desarrollo específico o adaptación de la calidad de un producto existente, el tema también lo deberá tratar el área Comercial.

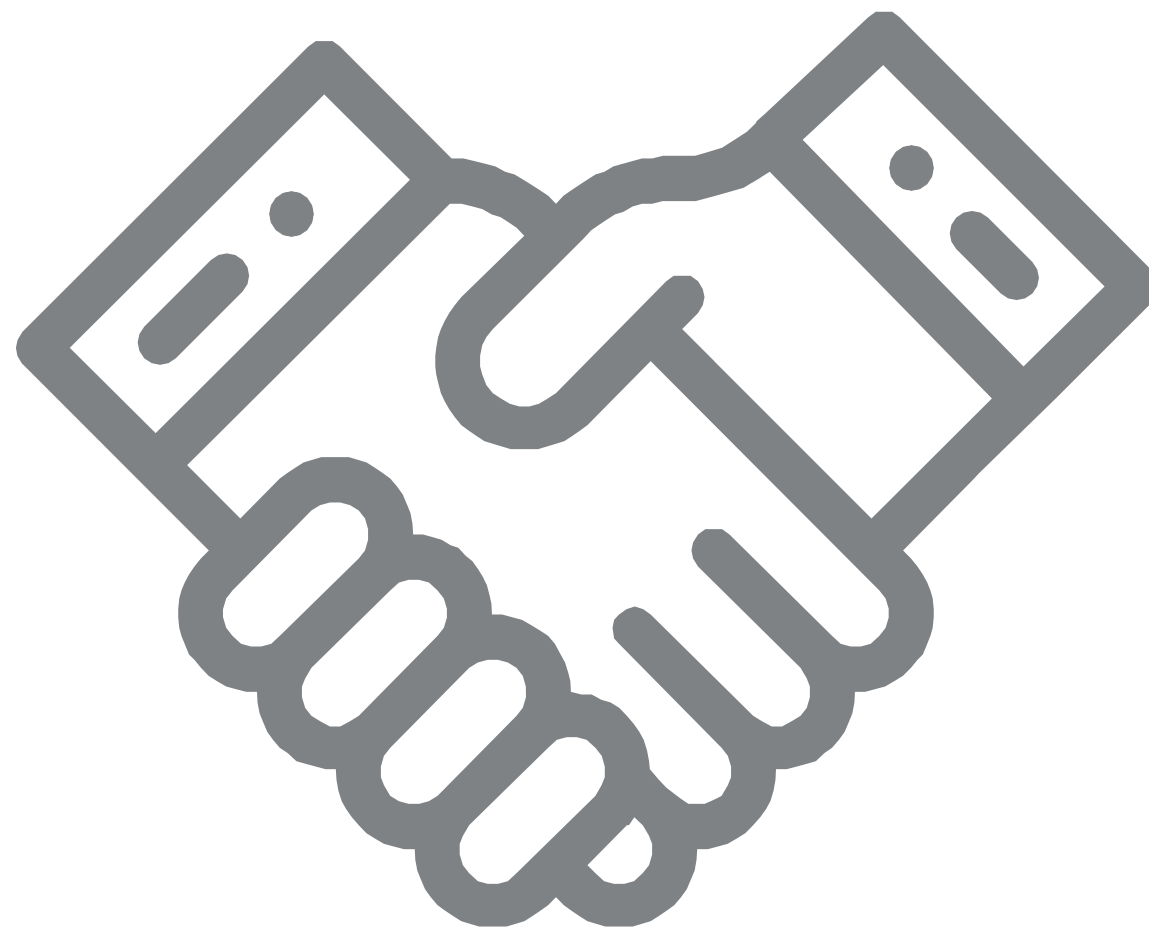




3. NEGOCIACIÓN DE PEDIDOS

Al recibir propuestas de pedidos, el área comercial analiza las posibilidades técnicas y comerciales de Ahlstrom-Munksjö, considerando: especificación de la propuesta de pedido, plazo de entrega o embarque, precio, informaciones registrales, condiciones de pago y términos de venta (en el caso de exportación, de acuerdo con la parte V – Incoterms), donde se definen los límites de responsabilidad de Ahlstrom-Munksjö y del cliente en lo que dice respecto al pago de flete, seguro y otros gastos, considerando el lugar de la entrega y la vía de transporte.





3. NEGOCIACIÓN DE PEDIDOS

Después de realizar el análisis de las propuestas de pedidos y con todos los detalles debidamente definidos y acordados, el área comercial confirma los pedidos. Eventuales modificaciones las deberán acordar debidamente Ahlstrom-Munksjö y el cliente.



4. CRÉDITO Y REGISTRO

Para el análisis de crédito y registro, el cliente deberá enviar al área comercial las siguientes informaciones:



- Copias de las tarjetas del “CNPJ” [Registro Nacional de Persona Jurídica] e Inscripción Estatal (clientes nacionales);
 - Contrato social y última modificación contractual;
 - Relación de los principales bienes (muebles e inmuebles);
 - Balances y demostrativos de resultados de los últimos 2 años;
- Último balance mensual;
 - Facturación de los últimos 6 meses;
 - Relación conteniendo los principales clientes, proveedores y bancos;
 - Información sobre el consumo mensual estimado (tonelada papel/mes).



PARTE I - EMBALAJE

Se utilizarán los estándares de embalaje de Ahlstrom-Munksjö:

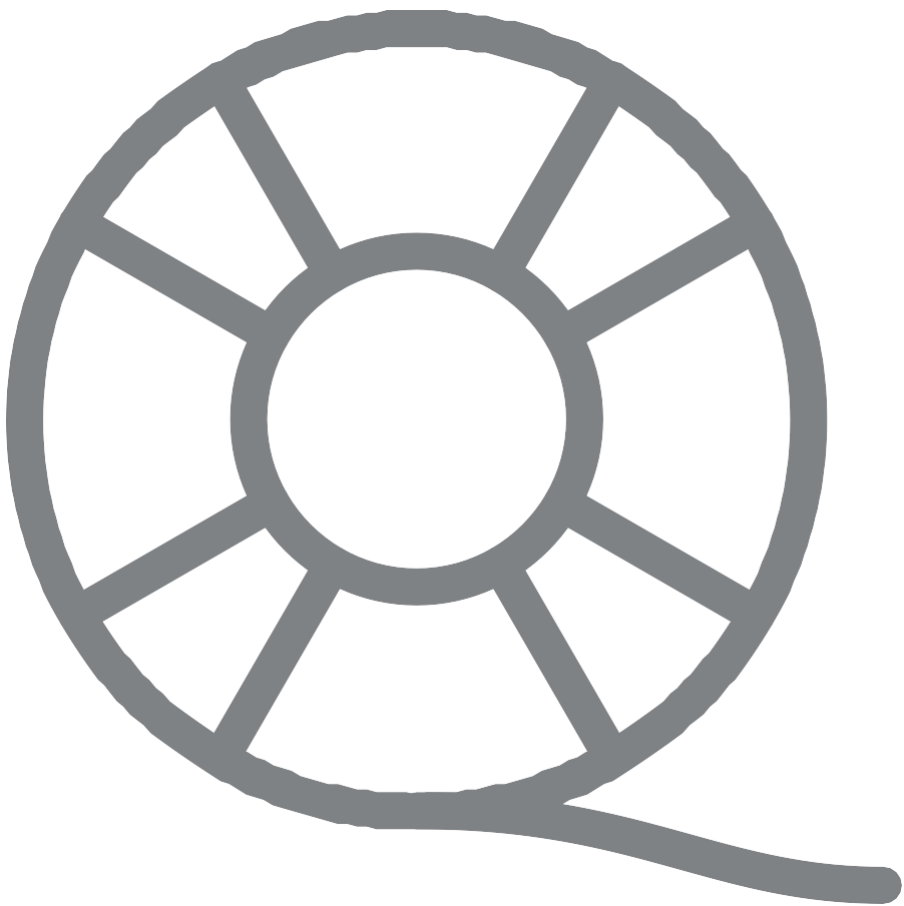


1. IDENTIFICACIÓN:

1.1 Las bobinas se identifican a través de:

- a) Embalaje con papel Kraft, con o sin logotipo de la empresa, pudiendo aún tener envoltorio plástico y cantonera de cartón;
- b) Rótulos con el logotipo de la empresa conteniendo códigos de barra / trazabilidades;
- c) Etiqueta interna de control de rollos





2. INSUMOS:

Para atender las necesidades de nuestros clientes y garantizar la calidad del producto en el transporte, manejo y almacenamiento, AM utiliza diversos insumos en la confección de sus embalajes:

- | | | |
|------------------------------|---|---|
| 2.1 Película Plástica | ⋮ | 2.6 Papel Kraft con polietileno |
| 2.2 Papel Kraft | ⋮ | 2.7 Tapones y tubos (bobinas) |
| 2.3 Disco de Cartón ondulado | ⋮ | 2.8 Película plástica poliampolla (bobinas) |
| 2.4 Pallets one way | | |

Los insumos citados anteriormente se combinarán considerando la distancia, el tipo de transporte que se utilizará, características de resistencia y/o valor agregado del producto.





1. TRANSPORTE MERCADO NACIONAL

El cliente deberá informar si prefiere alguna forma de acondicionamiento de la mercadería en el vehículo transportador. En caso que no haya ninguna instrucción por parte del cliente para la carga de bobinas, ellas se acondicionarán en la posición vertical.





1.1 OPCIONES DE TRANSPORTE

El transporte lo podrá contratar Ahlstrom-Munksjö o directamente el cliente. Independientemente de la modalidad de transporte adquirido, la fecha de entrega sigue la fecha estipulada en la orden de venta (OV), pudiéndose rectificar o ratificar posteriormente de común acuerdo. Cuando llegan los vehículos para la carga, se hace un “check list”, de acuerdo con lo indicado en la parte VI. Si el check list indica que el vehículo no tiene condiciones de carga, nuestra Expedición lo reprueba, no se permite la carga y se comunica inmediatamente al cliente sobre tal hecho.



- **MERCADERÍA TRANSPORTADA
BAJO RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE.**

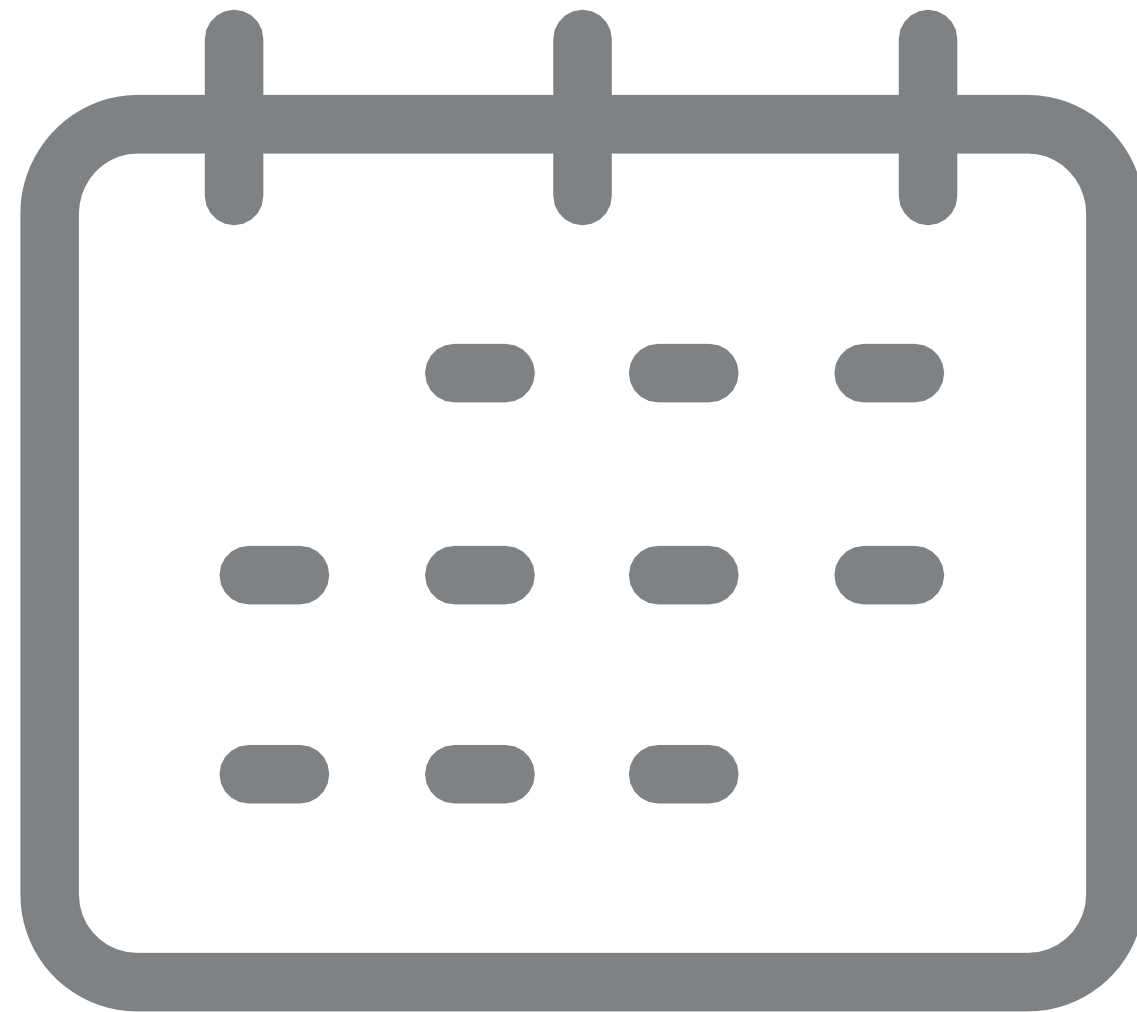
Le corresponde al cliente la responsabilidad total sobre el transporte, incluyendo seguros, gastos, traslado, integridad de la carga, entre otras responsabilidades relacionadas al flete.

- **MERCADERÍA TRANSPORTADA BAJO
RESPONSABILIDAD DE AHLSTROM-MUNKSJÖ.**

Es responsabilidad de Ahlstrom-Munksjö trabajar con transportadoras especializadas en transporte de papel, cuidadosamente seleccionadas. La administración del transporte y la programación de embarque las hace directamente AM, que también es responsable por el transporte, incluyendo seguro, gastos, traslado, integridad de la carga, entre otras responsabilidades relacionadas al flete.

El servicio de entrega contratado por Ahlstrom-Munksjö tiene el precio establecido en función del destino.





1.2 PLAZO DE ENTREGA

El plazo de entrega está condicionado a la distancia del recorrido, considerando las condiciones acordadas con el cliente, a las regiones previamente negociadas y la capacidad del vehículo.





1.3 REGIONES CON HORARIO RESTRINGIDO PARA EL TRÁFICO DE CAMIONES:

Ahlstrom-Munksjö, together with the contracted carrier, complies with the traffic legislation in force in the city / state regarding the restriction of the truck traffic in certain periods.





14 DESCARGA

La descarga es responsabilidad del cliente. En caso que haya cualquier imposibilidad de descarga por parte del cliente en la fecha acordada y el servicio de entrega lo contrate Ahlstrom-Munksjö, eventuales estadas se transferirán al cliente.





1.5 FLETE

Para obtener informaciones sobre el flete, por favor consultar nuestra área comercial durante la negociación del pedido.





1.6 REDESPACHO

Ahlstrom-Munksjö cobrará el flete hasta el destino negociado, quedando a cargo del cliente la responsabilidad del nuevo flete e integridad de la mercadería en el redespacho.





2. TRANSPORTE MERCADO EXTERNO

Limitaciones de las Garantías y
Responsabilidades en la Logística para
Exportación

Los límites de responsabilidad de Ahlstrom-Munksjö y del Cliente se definen en las condiciones (términos) de venta, en el momento de la negociación de los pedidos, de acuerdo con los Incoterms (punto 5.3 de este manual).



Se recomienda el envío de informaciones adicionales por parte del cliente y atención a las observaciones indicadas a continuación para que se delinee las Garantías y Responsabilidades con base en los Incoterms vigentes:

- Ahlstrom-Munksjö es responsable por la carga de los vehículos o contenedores dentro de sus dependencias, con equipos apropiados.
- Le corresponde al cliente enviarle a Ahlstrom-Munksjö instrucciones especiales para el transporte de la mercadería cuando sea necesario, así como informar eventuales dificultades para el manejo de la carga en el lugar de destino, como, por ejemplo, la ausencia de un equipo adecuado para la descarga.
- El cliente deberá informar si prefiere alguna forma de acondicionamiento de la mercadería en el vehículo transportador.



En caso que no haya ninguna instrucción del cliente para la carga de bobinas, se acondicionarán de la mejor forma posible, para obtener el aprovechamiento total de la capacidad del medio de transporte.

- Durante la negociación del pedido es importante que el cliente suministre informaciones a Ahlstrom-Munksjö sobre la existencia de una limitación en el peso total de la carga para la manipulación de contenedores en el Puerto de destino y/o para la locomoción de los vehículos de transporte en las carreteras del país importador.
- Si hay alguna restricción en lo que se refiere a la utilización de algún Transportador específico, Puerto de Transbordo o Puerto de Destino, se deberá informar a Ahlstrom-Munksjö durante la negociación del pedido.
- Si hay alguna exigencia gubernamental específica para la Inspección Preembarque, realización de Expurgo/ Fumigación o emisión de Certificados Fitosanitarios, el cliente deberá informar a Ahlstrom-Munksjö durante la negociación del pedido.
- En caso que no se acepte alguna información que conste en el shipping schedule, el cliente lo deberá manifestar en hasta 02 días después del envío. De lo contrario, Ahlstrom-Munksjö considerará como habiéndose aceptado las informaciones que se hayan enviado.
- En el momento de la llegada de los vehículos a Ahlstrom-Munksjö para la carga (camiones y contenedores), se realiza un “check list”, de acuerdo con la parte VI.





3. FUNCIONAMIENTO DE LAS EXPEDICIONES

3.1 CARGA DE VEHÍCULOS

Dentro de sus dependencias, Ahlstrom-Munksjö es responsable por la carga de los vehículos o contenedores, con equipos apropiados.





3.1.1 CONDICIONES OBLIGATORIAS PARA LA CARGA

Todo vehículo que efectúe la retirada de mercadería se debe presentar para carga con una orden de recolección.

Los vehículos deben tener una forración para el piso, lonas, lonil, cuerdas para el atado de la carga y cantoneras en perfectas condiciones y adecuadas para el transporte de papel. Se aplica entonces un check list de transporte (anexo VI) para la verificación de las condiciones del vehículo y liberación de la carga de acuerdo con el punto 1.1.

El enlonado y atado de la mercadería son responsabilidad de Ahlstrom-Munksjö.





3.2 RIO DE FUNCIONAMIENTO

Horario de funcionamiento de las 08:00 a las 16:45 horas, siendo que la llegada de vehículos para registro en la portería es hasta las 14:00. La Carga estará sujeta a los límites vigentes de capacidad de expedición y/o negociación con el área Comercial.





4. RECIBIMIENTO DE PRODUCTOS AM

Ahlstrom-Munksjö solicita que cualquier divergencia con relación al producto y/o documentación legal relacionada a él se comunique inmediatamente al Área Comercial para las debidas tratativas y orientaciones.





4.1 COTEJO DE MERCADERÍAS

En el acto de descarga, verifique si los rótulos y las etiquetas del producto que se recibe están de acuerdo con la Factura (Mercado Interno) y/o Packing List (Mercado Externo) en lo que se refiere a producto, gramaje, peso, dimensiones, entre otros.

Verifique también el destinatario, las cantidades y valores que constan en la Factura (Mercado Interno) y/o factura (Mercado Externo), así como las condiciones generales del producto.





4.2 DIVERGENCIAS

Cualquier divergencia que haya con el pedido, relátela en el “Informe de Calidad de Servicios de Entrega” (de acuerdo con la parte VII) y/o entre en contacto con nuestra Área Comercial, que orientará sobre los procedimientos que se deberán adoptar.



4.3 AVERÍAS

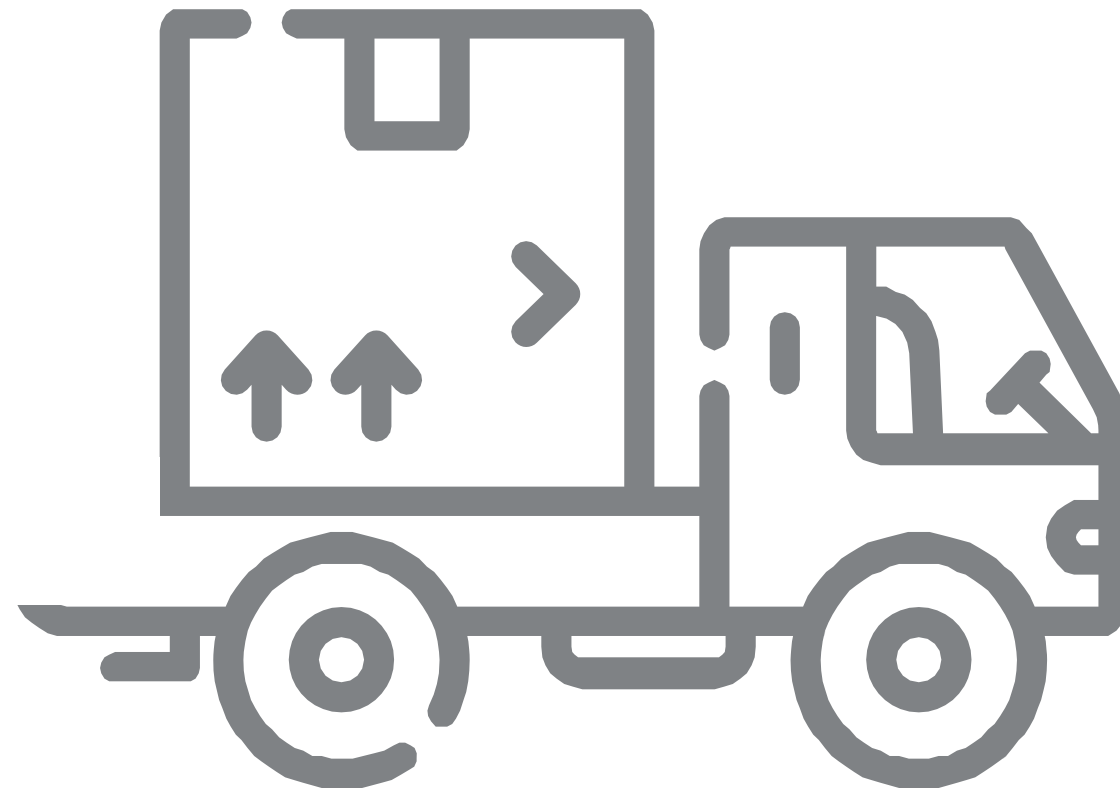


Ahlstrom-Munksjö no aceptará reclamaciones por daños o deterioración de productos derivados de condiciones inadecuadas de transporte, manoseo y almacenamiento que no estén bajo su responsabilidad.

En el momento del recibimiento, le corresponde al cliente la verificación de las condiciones generales de la carga. Si identifica cualquier avería, deberá accionar inmediatamente al Área Comercial, antes de manosear la carga. Productos que no hayan sido evaluados por los clientes en el acto del recibimiento podrán resultar en un Dictamen Técnico Improcedente debido a la ausencia de evidencias objetivas para la constatación de la procedencia.

En el caso de averías oriundas de accidentes con el vehículo transportador, le corresponde a las partes la evaluación de la responsabilidad por el transporte contratado, dando respaldo al reembolso asegurado y aplicado al producto.





1. PROCEDIMIENTO PARA LA DESCARGA DE VEHÍCULOS

Ahlstrom-Munksjö atiende las solicitudes de los clientes en lo que se refiere a las condiciones de transporte de los productos; sin embargo, recomienda como condición ideal de transporte y manoseo:

- Bobinas en la posición vertical descargadas por apiladoras con garras para bobinas (clamp).





2. MANOSEO DEL PRODUCTO

El manoseo se debe realizar bajo condiciones que preserven la integridad del producto.

Recomendamos los siguientes procedimientos:





- Para bobinas, utilizar solamente apiladoras equipadas con garra tipo clamp.

IMPORTANTE: evaluar siempre, en cualquier manoseo, la presión aplicada en función del tipo de producto, bajo riesgo de avería.

- Evitando intemperies que comprometan la calidad del producto, descargar bajo abrigo.
- En caso que sucedan accidentes durante el manoseo, exponiendo el papel al ambiente, recomendamos el arreglo inmediato de los daños en el embalaje a fin de preservar sus características.
- En caso que no utilice todo el producto, protéjalo, preferentemente con película plástica u otro material que evite el intercambio de humedad con el ambiente, para el mantenimiento de sus características.
- Mantenga siempre la etiqueta y/o rótulo original de Ahlstrom-Munksjö en el producto, para la garantía de su trazabilidad.





3. ALMACENAMIENTO

El papel es una mercadería frágil.

Es importante que el almacenamiento se ejecute de tal forma a garantizar la integridad física hasta su completa utilización.



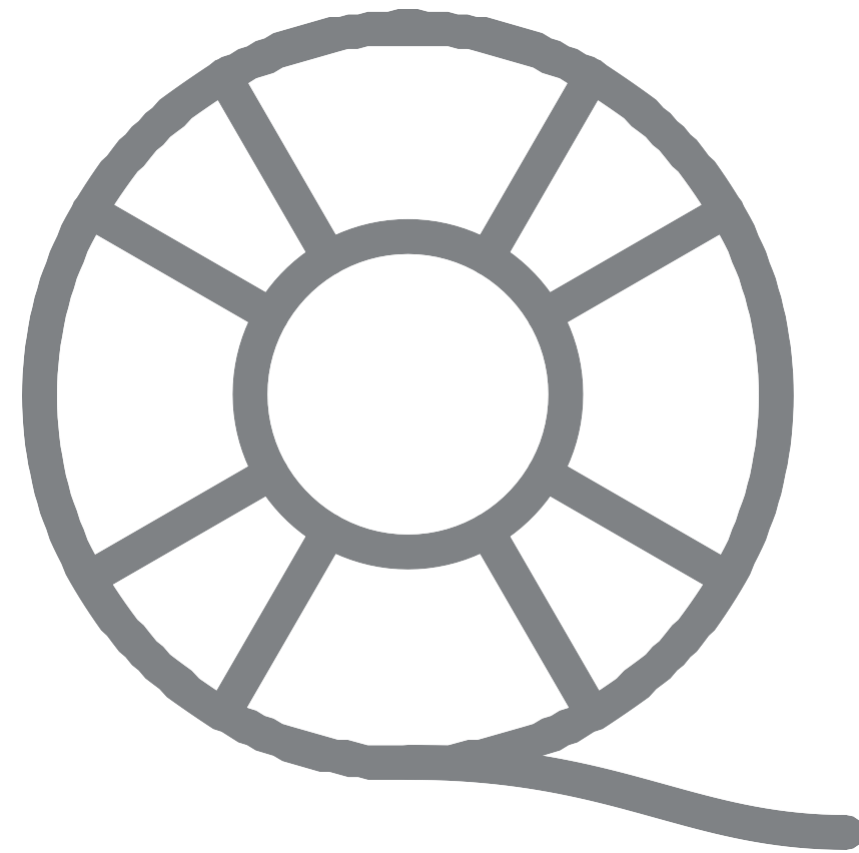
RECOMENDAMOS LOS SIGUIENTES PROCEDIMIENTOS:



3.1 VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL ALMACÉN

- Piso: debe ser plano, liso, limpio y seco.
- Tejado y paredes: Libres de infiltración de agua y humedad y otras suciedades / contaminaciones. Manteniendo normas de almacenamiento vigentes de acuerdo con la legislación.
- Uso de madera / pallets: Ahlstrom-Munksjö sólo utiliza pallets confeccionados en madera previamente tratada contra el aparecimiento de plagas. Se recomienda la misma práctica.





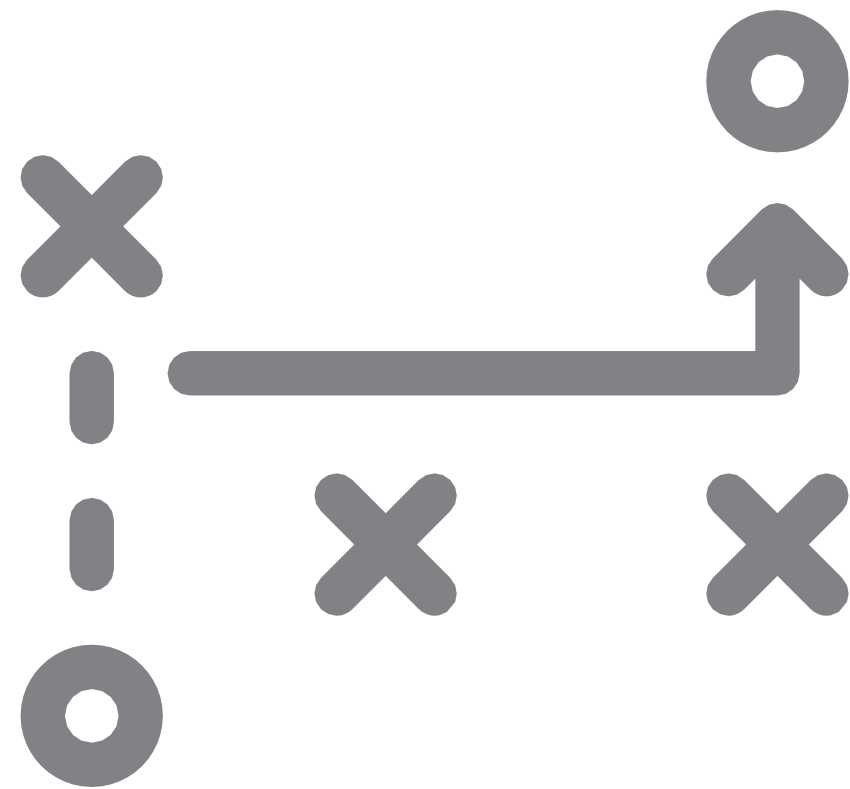
3.2 CUIDADOS EN EL APILADO

- Bobinas

Almacenamiento de bobinas preferentemente en la posición vertical, apiladas con el uso de clamps. El almacenamiento vertical es más seguro y favorable para el papel.

Se deben tomar cuidados especiales en caso que se opte por el almacenamiento horizontal, de tal forma a no comprometer la integridad física del producto.





3.3 PLANIFICACIÓN DEL ALMACENAMIENTO

Es deseable planificar el almacenamiento de tal forma a reducir el número de manoseos al mínimo posible.

Utilización del principio “PEPS/FIFO” (primero que entra, primero que sale), garantizando el completo giro de la existencia y evitando la permanencia del papel en el almacén por largos períodos. Se recomienda, aún, el consumo de volúmenes de un mismo lote / orden de producción.



PARTE IV

SERVICIO TÉCNICO

Ahlstrom-Munksjö dispone de un equipo técnico especializado en la conversión de sus productos, a disposición de los clientes, para la prestación de servicios técnicos pre y post venta.

Este servicio lo realiza el área de Technical Customer Service, que cuenta con soporte interno de las áreas de R&I y Control de la Calidad.



1. ATENCIÓN TÉCNICA

Cuando es necesaria una Atención Post Venta, para tratativas y eficacia de este servicio, indicamos las providencias que se deberán tomar:

- La comunicación inmediata, preferentemente, se debe enviar al área de Technical Customer Service, para las primeras orientaciones.





PARA EL MERCADO EXTERNO, LA COMUNICACIÓN SUCEDE DIRECTAMENTE VÍA ÁREA COMERCIAL.

- En este contacto, el cliente deberá suministrar el máximo de informaciones, de tal forma que la trazabilidad sea rápida y precisa. Los datos que se deberán enviar estarán en el rótulo externo / o etiquetas internas (cuando se aplique). Es importante resaltar que recomendamos el mantenimiento de esta identificación durante todas las fases de conversión del producto, bajo riesgo de que, si no se hace, se pierda la trazabilidad y procedencia de la reclamación.





PARA EL MERCADO EXTERNO, LA COMUNICACIÓN SUCEDE DIRECTAMENTE VÍA ÁREA COMERCIAL.

- Además de la identificación del producto, también son necesarias muestras del papel crudo y en las distintas fases del proceso de conversión, cuando sea posible. Las muestras son imprescindibles para la evaluación del dictamen de la situación y toma de acciones de reingeniería, preventivas o correctivas, si se aplica. El envío de fotos permite el análisis previo de diversas situaciones.
- Siempre que la situación demande una visita del área de Technical Customer Service de Ahlstrom-Munksjö, ella se realizará en el menor espacio de tiempo posible, buscando solucionar rápidamente los problemas del cliente.





PARA EL MERCADO EXTERNO, LA COMUNICACIÓN SUCEDE DIRECTAMENTE VÍA ÁREA COMERCIAL.

- Papeles aprobados con restricción por los clientes, que ofrezcan cualquier riesgo de pérdida y/o comprometimiento de la calidad del producto final, solamente se deberán convertir después del pleno consentimiento de Ahlstrom-Munksjö, que podrá solicitar el seguimiento técnico de la conversión, si lo considera necesario.
- El(los) cliente(s) deberá segregar devoluciones autorizadas inmediatamente y, según la programación Ahlstrom-Munksjö, se deberán retirar en el plazo acordado entre las partes.





PARA EL MERCADO EXTERNO, LA COMUNICACIÓN SUCEDE DIRECTAMENTE VÍA ÁREA COMERCIAL.

- Resarcimientos de pérdidas con dictamen procedente, aprobados por el área de Technical Customer Service, se tratarán y realizarán de la forma acordada entre las partes.
- Resarcimientos de pérdidas que deriven de la conversión de productos que presentaron no conformidades y se convirtieron sin el expreso consentimiento de Ahlstrom-Munksjö pasarán por la evaluación del equipo técnico. En este caso, el resarcimiento tendrá como limitante el valor total del producto suministrado por Ahlstrom-Munksjö, sin que englobe costos de materiales adicionales y/u horas máquina, a no ser en casos excepcionales.





PARA EL MERCADO EXTERNO, LA COMUNICACIÓN SUCEDE DIRECTAMENTE VÍA ÁREA COMERCIAL.

- Technical Customer Service también podrá efectuar visitas para Asesoría Técnica de Conversión a los usuarios de nuestros productos y seguimiento de productos en desarrollo.





2. INFORMACIONES ADICIONALES

Nuestros productos poseen especificación técnica que suministra informaciones sobre las propiedades ópticas e/o fisicoquímicas del papel, además de características de las bobinas. Cualquier divergencia que se detecte en el material con relación a este documento se deberá comunicar a nuestra área de Technical Customer Service.

Los análisis ópticos y/o fisicoquímicos realizados por nuestros clientes deberán estar de acuerdo con métodos de ensayo indicados en la especificación técnica, la cual se podrá solicitar a cualquier momento.





2. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Los productos que por acaso estén almacenados en nuestros depósitos, así como sus respectivos Certificados de Calidad, emitidos de acuerdo con las producciones / facturas de carga, atenderán la especificación que esté vigente en la fecha de su producción.

Nota importante: Considerando que algunos papeles producidos y comercializados por Ahlstrom-Munksjö se pueden utilizar en estructuras que entran en contacto directo o indirecto con alimentos, así como para fines farmacéuticos, informamos que, a través de mecanismos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, podemos indicar las Legislaciones, Decretos, Directivas, entre otros, que se atienden actualmente. Se deberá consultar a Ahlstrom-Munksjö, a través del área de Technical Customer Service, en caso que se detecte la necesidad de atender Legislaciones específicas, conduciendo el tema internamente a Ahlstrom-Munksjö.



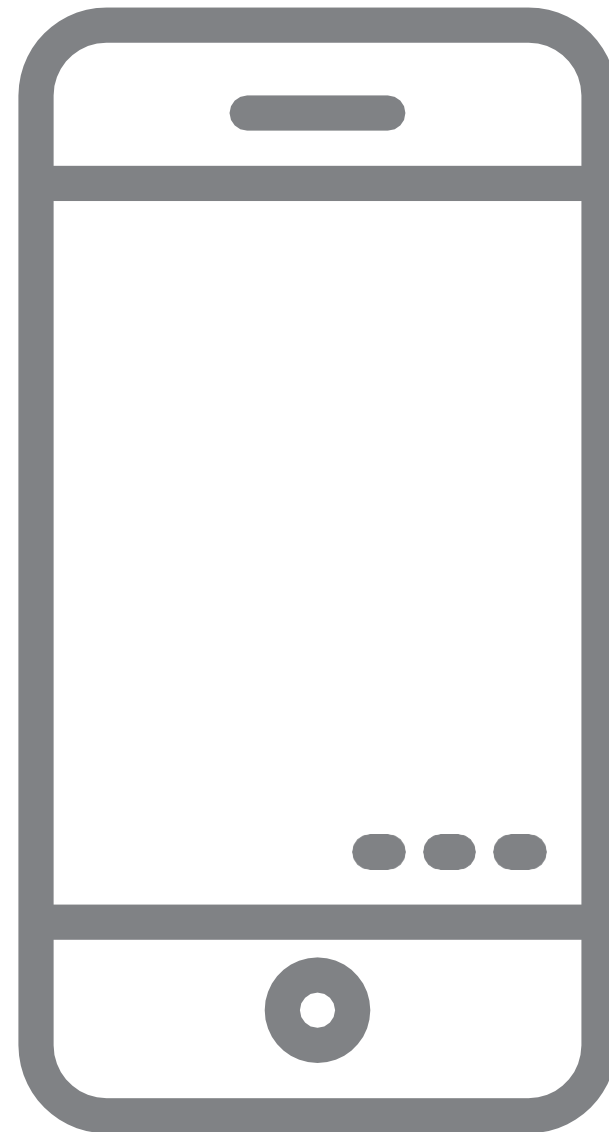


2. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Para papeles donde hay controles de color / tonalidad rigurosos, del segmento decorativo, la unidad Caieiras posee documentos que determinan directrices sobre los controles de validez, muestras avanzadas, homologación de estándares, estándares físicos y muestras de retención. Orientamos que es imprescindible el acondicionamiento de estándares físicos, por los clientes, en un lugar protegido del polvo, humedad y luz directa.

Aunque nuestros papeles no tengan un plazo de validez definido, para buena orden, a principio aceptaremos de manera automática solamente reclamaciones que se reciban dentro del período de 12 meses contados a partir de la fecha de expedición del material, la cual consta en la Factura / conocimiento de embarque. Casos que excedan este plazo serán objeto de análisis para definir la aceptación de la reclamación.





ATENCIÓN COMERCIAL

+55 11 4441-7800

caieiras.sac@ahlstrom-munksjo.com

Nota:

Para obtener más informaciones sobre
Ahlstrom-Munksjö y nuestra línea de productos, por
favor, entrar en contacto con nuestra Área Comercial
o consultar nuestro sitio: www.ahlstrom-munksjo.com/



PART V

INCOTERMS VERSION 2010*



EXW – EN EL ORIGEN

(lugar de entrega nombrado) – cualquier modalidad de transporte. El vendedor se limita a colocar la mercadería a disposición del comprador en su domicilio u otro lugar designado, sin que se responsabilice por la liberación para la exportación ni por la carga de la mercadería en cualquier vehículo recolector.

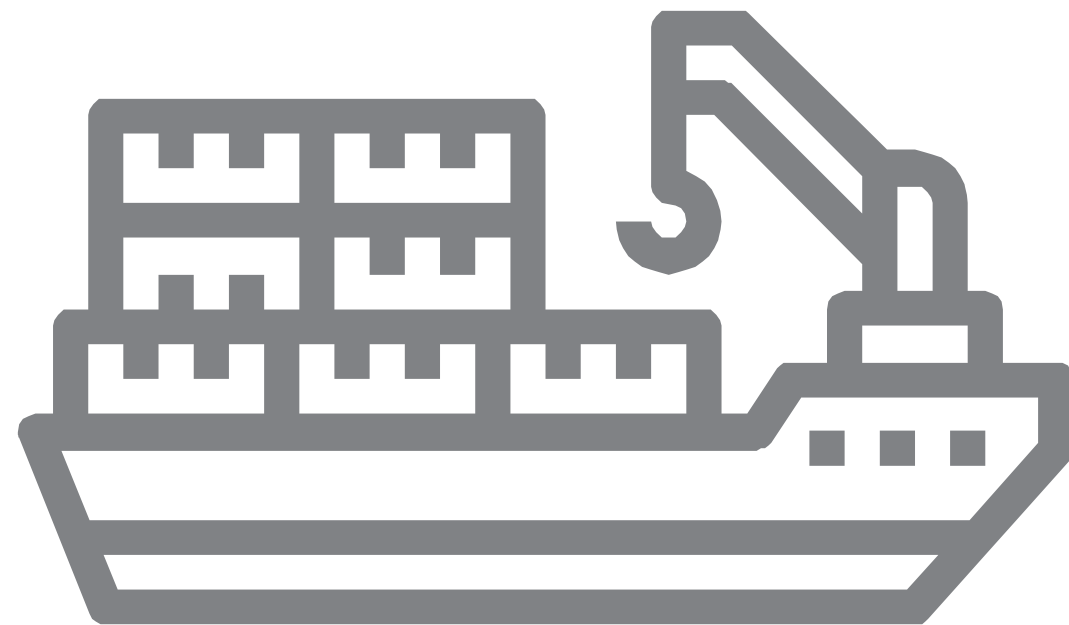




LIBRE EN EL TRANSPORTADOR

(lugar de entrega nombrado) – cualquier modalidad de transporte. Significa que el vendedor entrega la mercadería, liberada para exportación, al transportador designado por el comprador y en el lugar nombrado en el país de origen.

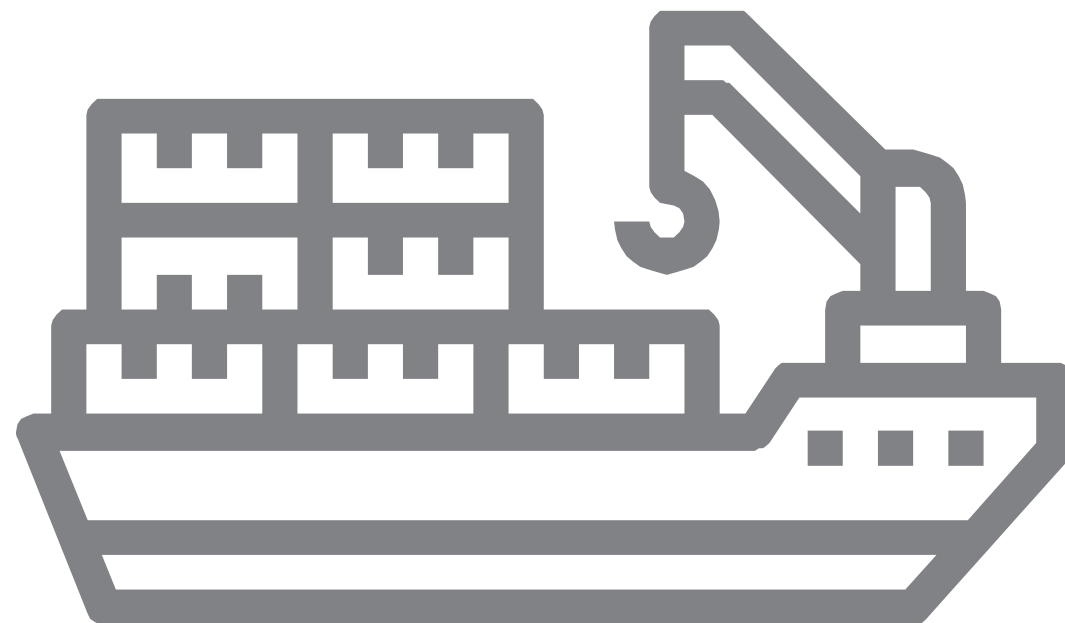




FAS – LIBRE AL LADO DEL NAVÍO

(Puerto de embarque nombrado) – embarque marítimo. Significa que el vendedor entrega la mercadería, liberada para exportación, a lo largo del costado del navío transportador indicado por el comprador, en el puerto de embarque nombrado por el comprador. El comprador tiene que responsabilizarse por todos los gastos y riesgos de pérdida o avería de la mercadería a partir de este momento.



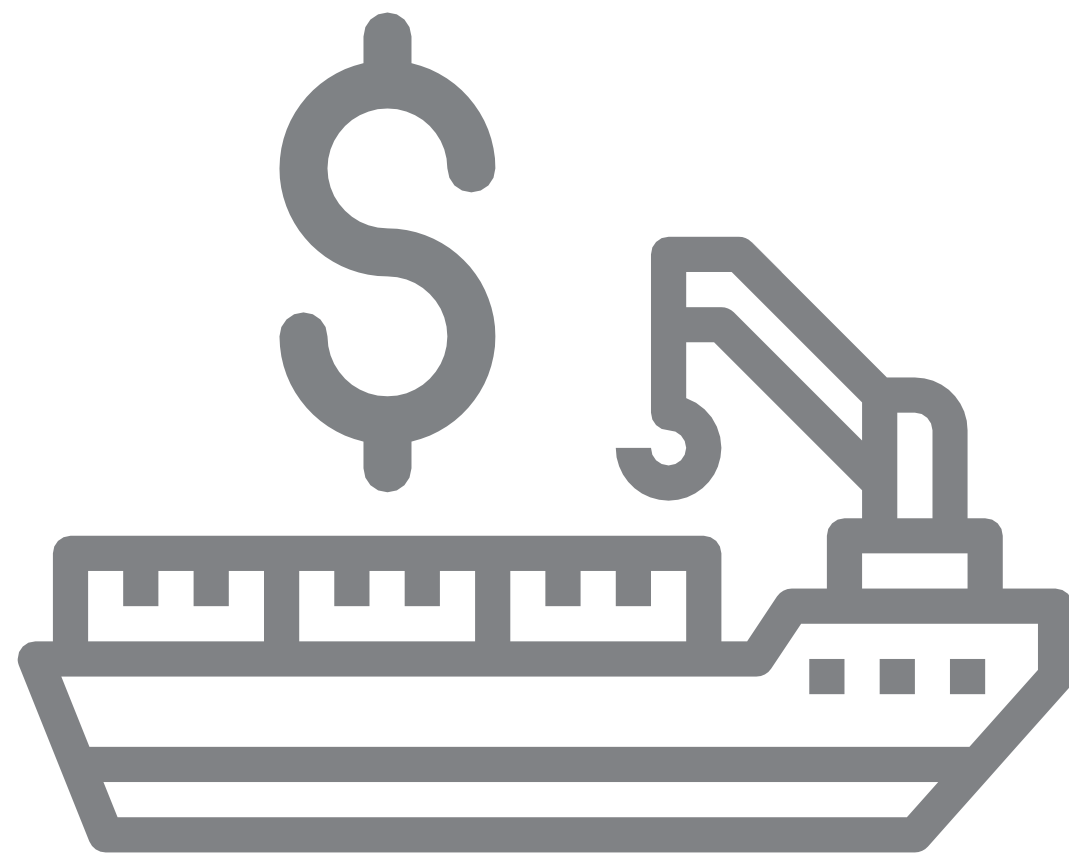


FOB – LIBRE A BORDO

(Puerto de embarque nombrado) – embarque marítimo.

Significa que el vendedor entrega la mercadería, liberada para exportación, a bordo del navío en el puerto de embarque nombrado. El comprador tiene que responsabilizarse por todos los gastos y riesgos de pérdida o avería de la mercadería a partir de este momento.



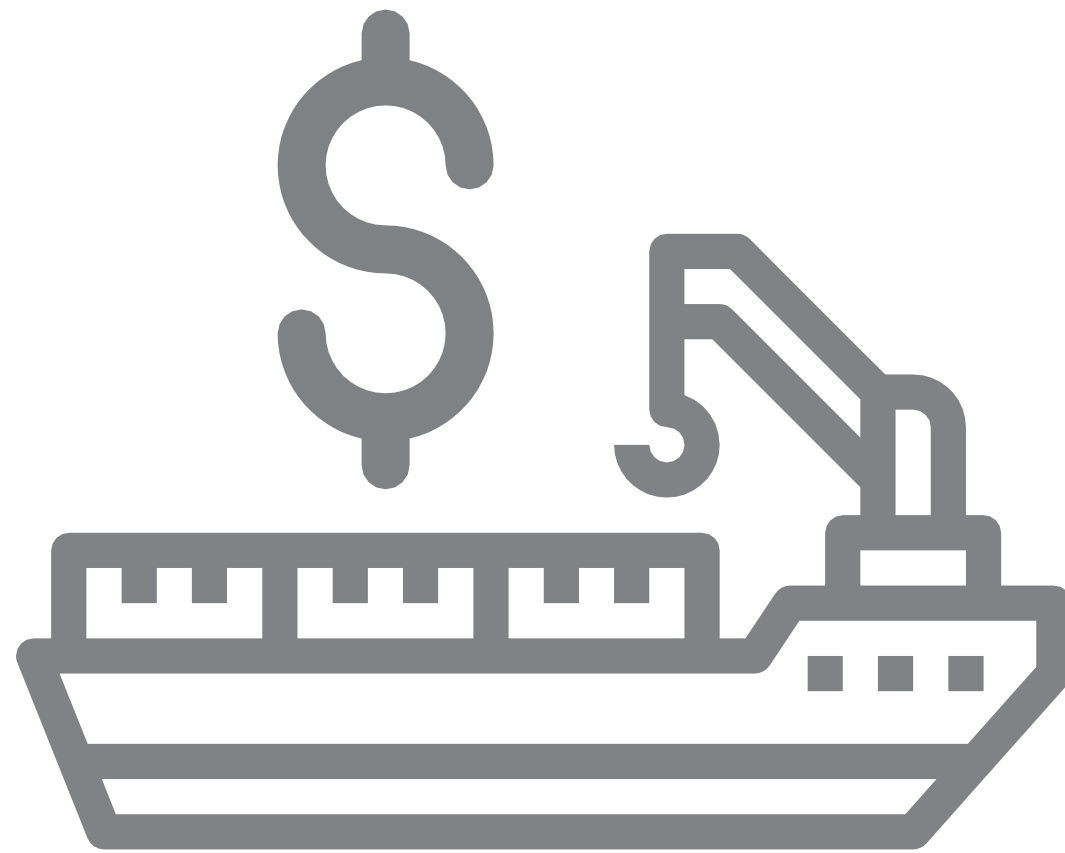


CFR – COSTO Y FLETE

(Puerto de destino nombrado) – embarque marítimo.

Significa que el vendedor entrega la mercadería, liberada para exportación, a bordo del navío en el puerto de embarque. El vendedor debe pagar los gastos y el flete, necesarios para llevar la mercadería hasta el puerto de destino nombrado. El riesgo de pérdida o avería de la mercadería, así como cualquier costo adicional debido a determinadas situaciones que sucedan después de la entrega de la mercadería en el destino, pasan del vendedor al comprador.





CIF – COSTO, SEGURO Y FLETE

(Puerto de destino nombrado) – embarque marítimo.

Significa que el vendedor entrega las mercaderías, liberadas para exportación, a bordo del navío en el puerto de embarque. El vendedor debe pagar los costos, el flete y un seguro cubriendo el valor mínimo contra el riesgo de pérdida o daños en la mercadería hasta el puerto de destino designado.

El riesgo de pérdida o daño de la mercadería, así como cualquier costo adicional, debido a determinadas situaciones que sucedan después de la entrega en el destino, pasan del vendedor al comprador.





CPT – TRANSPORTE PAGADO

hasta (Lugar de destino nombrado)
cualquier vía de transporte.

Significa que el vendedor entrega la mercadería, liberada para exportación, al transportador él nombró. El vendedor debe pagar el costo de transporte necesario para llevar la mercadería al destino nombrado. El comprador se debe responsabilizar por todos los riesgos y cualquier otro costo que pueda surgir después de la entrega en el destino.





CIP – TRANSPORTE Y SEGUROS PAGADOS

hasta (Lugar de destino nombrado) – cualquier vía de transporte.

Significa que el vendedor entrega la mercadería, liberada para exportación, al transportador que él designó.

El vendedor debe pagar el costo del transporte necesario para llevar la mercadería hasta el destino nombrado y debe obtener un seguro para cubrir el valor mínimo contra pérdidas y riesgos de la mercadería durante el transporte.

El comprador debe responsabilizarse por todos los riesgos y cualquier otro costo que pueda surgir después de la entrega en el destino.





DAT – ENTREGADO EN EL TERMINAL

(Terminal nombrado en el puerto o lugar de destino) – cualquier vía de transporte (ex DEQ).

Significa que el vendedor entrega la mercadería, cuando está a disposición del comprador, no liberada para importación, en una terminal de destino nombrada (muelle, terminal contenedores o almacén, entre otros). El vendedor debe responsabilizarse por los costos y riesgos necesarios para llevar la mercadería hasta el puerto de destino nombrado y liberarla en la Terminal. Todas las formalidades, derechos, impuestos y otros gastos para la importación son responsabilidad del comprador.





DAP – ENTREGADO EN EL LUGAR

(Puerto/lugar de destino nombrado) – cualquier vía de transporte (ex DDU). Significa que el vendedor entrega la mercadería al comprador, no liberada para importación y no descargada por el medio de transporte, en el lugar de destino nombrado. El vendedor debe responsabilizarse por los costos y riesgos que sucedan para llevar la mercadería hasta ese lugar.

De la misma manera, donde se aplique, la ejecución de formalidades aduaneras y el pago de estas formalidades, derechos aduaneros, impuestos y otros gastos relativos a la importación son responsabilidad del comprador, así como cualquier costo y riesgo causado por falla al liberar la mercadería a tiempo para la importación.





DDP – ENTREGADO CON DERECHOS PAGADOS

(Lugar de destino nombrado)
cualquier vía de transporte.

Significa que el vendedor entrega la mercadería al comprador, liberada para importación y no descargada del medio de transporte, en el destino nombrado. El vendedor debe responsabilizarse por todos los costos y riesgos que sucedan al transportar la mercadería hasta ese lugar, incluyendo, donde se aplique, la ejecución de las formalidades aduaneras, el pago de estas formalidades, derechos aduaneros, impuestos y otros costos para la importación en el país de destino.

***En las negociaciones de pedidos, recomendamos que se consulten los Incoterms en su totalidad, una vez que las informaciones expuestas anteriormente son sólo un resumen de cada modalidad.**



