



MANUAL DO CLIENTE
(Procedimento Orientativo)
Negócio: Serviços

OBJETIVO

Este manual tem como objetivo esclarecer os procedimentos realizados ou exigidos pela Huvispán, visando garantir a reprodutibilidade e a qualidade dos serviços e produtos oferecidos aos nossos clientes por meio de padronização dos processos e dos seus parâmetros.

CONTATOS

CONTATO	FONE	WHATSAPP	E-MAIL
SAC	(47) 2102-9939	(47) 98846-3187	sac@huvispán.com.br
Assistência técnica	(47) 2102-9969	(47) 99107-4153	assistenciatecnica@huvispán.com.br
Coletas / Faturamentos	(47) 2102-9917	(47) 9.9291-8983	pedidos@huvispán.com.br
Programação/Pedidos	(47) 2102-9928		
Prazo de Entrega	(47) 2102-9928		
Desenvolvimento de Cor	(47) 2102-9928		

CADASTRO DO CLIENTE

Segue lista de documentos necessários para encaminhar ao departamento comercial, para realização do cadastro e análise de crédito do cliente.

RELAÇÃO DE DOCUMENTOS NECESSÁRIO:

- Contrato Social
- Comprovante de endereço da empresa
- Balanço e balancete ou declaração simples
- Faturamento Contábil
- Faturamento Mensal
- Ficha de cadastro do cliente preenchida (Nossa ou própria Cliente)

A falta do envio dos mesmos, poderá implicar no bloqueio de coleta e/ou programação e/ou faturamento.

ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

Após o recebimento dos documentos e as fichas devidamente preenchidas, o processo será encaminhado para o departamento de crédito realizar as devidas análises, e definições do valor e limite de crédito que serão concedidos.

Constado qualquer restrição durante a análise de crédito, que impeça a liberação de limites ao cliente, a venda (faturamento) passa automaticamente para modalidade à vista antecipado.

Não serão autorizados faturamentos, sem o devido cadastro e análise de crédito aprovados, e neste caso, a venda poderá ser realizada somente na modalidade à vista antecipado.

Nota: não entrará em programação / produção clientes que não apresentarem devidas documentação.

Obs.: Será necessário atualização periódica das informações, conforme necessidade do setor financeiro.

COLETAS / ENTREGA

Realizamos as coletas/entregas na região do Vale do Itajaí, e nas demais regiões conforme negociação realizada com o departamento comercial.

Nossas coletas ocorrem geralmente em até 24 horas via transportadora, portanto, coletas que forem agendadas e a malha não estiver disponível, o valor do frete referente ao deslocamento será revertido diretamente ao cliente (orientem suas malharias/tecelagens).

As coletas somente serão realizadas após recebimento da Nota Fiscal e a respectiva programação, encaminhadas exclusivamente para o e-mail pedidos@huvisp.com.br.

RECEBIMENTO (CONFERÊNCIAS E INSPEÇÕES)

Efetuamos a conferência e inspeção no recebimento da malha, pois entendemos que controlando a entrada, garantimos a saída. Quando constatamos divergências ou problemas, imediatamente informamos nossos clientes, para as devidas ações e correções.

Solicitamos aos nossos clientes que orientem suas malharias, para que sigam um padrão de identificação dos rolos e romaneio, conforme sugestão abaixo:

- Nome do cliente
- Artigo - Identificação na malha - código e nome - estar igual ao descrito na Nota Fiscal
- Nome da Malharia
- Número do tear - o ideal é enviar separado por máquina
- Fio (fornecedor, lote, de todos os fios da malha)
- Peso líquido e peso bruto,

Não aceitaremos reclamações de qualidade e/ou quebras, na ausência da identificação dos rolos e/ou falta de romaneio para conferência dos pesos. Entenderemos que o cliente está ciente que não será possível realizar os devidos controles e conferências.

A correta identificação dos rolos e o envio de romaneio garantem em nossa inspeção requisitos básicos que se traduzem em benefícios:

- Quebra controlada;
- Controle dos produtos recebidos, evitando misturas;
- Conferência da qualidade dos produtos antes de tingir;
- Controle das malharias para nossos clientes;
- Garantia de receber produtos sempre com o mesmo padrão.

PROGRAMAÇÃO / CARGAS DE TINGIMENTO

As programações devem ser enviados para o e-mail pedidos@huvisp.com.br com os seguintes documentos:

- Formulário de programação (Para os clientes que não possuem formulário de programação, disponibilizamos modelo padrão para utilização no nosso site <http://www.huvisp.com.br/conteudo/Tinturaria>;
- Espelho da nota fiscal;

Pedidos fora das cargas, serão cobrados o valor adicional respectivo a carga nominal. Em caso de dúvidas, a relação das cargas de tingimento pode ser consultado em nosso site <http://www.huvispan.com.br/conteudo/Tinturaria>.

Também nos reservamos no direito de não aceitar reclamações, quando proveniente de lotes tintos e acabados abaixo ou acima da carga especificada na tabela.

Quando houver necessidade de realizar algum tingimento fora da carga, entrar em contato com nosso departamento comercial, para análise e validação da mesma, assim você se resguarda de qualquer problema.

Para os clientes exigentes e que desejarem garantir reprodutibilidade das cores, bem como reprodutibilidade no acabamento, orientamos manter sempre o mesmo fornecedor de fio e malharia, para tanto, necessitamos **receber em TODAS as programações as seguintes informações:**

- Título do fio utilizado;
- Filamento do fio utilizado;
- Nome do fabricante do fio;
- Lote Fio;
- Diâmetro e Finura do tear;
- Número do Tear

Salientamos que não é obrigatório, mas com certeza irá garantir ao máximo a qualidade que a Huvispan pode lhe oferecer. Também entendemos que a ausência destas, indica que o cliente está ciente que poderá receber lotes com possíveis variações do padrão de cor e acabamento, aprovados do lote piloto.

Aproveitamos a oportunidade para reforçar que além das informações acima, **TODAS as programações** devem constar:

- Largura,
- Gramatura,
- Composição (*Será seguido a composição da programação e não da NF*).
- Código de Cor Huvispan (*Não somente a "descrição da cor"*).

CANCELAMENTO DE PEDIDOS E PROGRAMAÇÕES

Uma vez a ordem de produção (fal) movimentada na linha de produção com pesagem dos corantes, as mesmas não poderão ser cancelados.

POLÍTICA PARA RETINGIMENTO (Remessa para Industrialização)

No caso de malhas enviadas para Retingimento(exceto reprocesso), a Huvispan alerta sobre possíveis defeitos que poderão ocorrer:

- Tonalidade e variações de rolo para rolo.
- Manchado
- Solidez
- Pingos de resíduo de amaciante
- Fio Puxado
- Toque
- Largura(m)
- Gramatura(g/m²)
- Visual e Aspecto da Malha

Neste caso, nos resguardamos das reclamações.

POLÍTICA PARA TINGIMENTO - Máquina de 40kgs

A máquina de 40 Kg destina se a desenvolvimento de produtos (primeira produção) e não a produção de artigos já existentes em linha.

Não é possível garantir excelência na reprodutibilidade das cores e acabamento(largura, gramatura, toque). Essa máquina é exclusiva para desenvolvimento de produtos, não indicamos para utilização de desenvolvimentos de cartela de cores/acabamento. Neste caso, nos resguardamos das reclamações.

Programação de 40kg não conseguimos assegurar data específica de entrega, disponibilidade conforme linha do tempo.

LOTE PILOTO

A fim de avaliar e garantir as características do produto desejado pelo cliente, a Huvispán irá realizar o acompanhamento de 1(um) lote (denominado Piloto), ou seja, primeira produção para cliente novo ou primeira produção de um artigo novo.

Consideramos novo artigo, quando algumas características se alteram:

- Título de fio,
- Filamento do fio,
- Fabricante do fio,
- Alteração da Composição,
- Alteração de largura,
- Alteração da gramatura
- Alteração de fluxo produtivo
- Alteração de malharia/tecelagem

Neste acompanhamento será feito inicialmente a produção de 120kg ou 240kg, para garantir a que os dados solicitados sejam atendidos.

- a) Caso não seja possível atingir as solicitações, será entrando em contato com cliente para avaliar melhor situação.
- b) Caso cliente deixe a encargo da Huvispán faremos na melhor condição no ponto de vista da Huvispán, não sendo aceito reclamação futura.

Após o processo de Acabamento, será realizado o registro dos parâmetros técnicos, para referência e padronização das produções futuras.

Caso o lote não atingia as solicitações iniciais, o lote será enviado para Aprovação do Cliente e o eventual restante da programação ficará parada até definição.

DESENVOLVIMENTO DE CORES

O desenvolvimento de cores pode ser realizado mediante envio de amostra física da cor ou referência de Pantone. No caso de pantone deve ser informado TPX(Papel) ou TCX(tecido).

Após o desenvolvimento das cores será enviado Cartela com amostra das cores e opções, com seus respectivos códigos para aprovação. Somente será produzido após aprovação.

Atenção:

Caso o cliente já tenha cor desenvolvida e aprovada para determinado produto, ao ser feito programação para artigo diferente/novo, com mesmo código de cor, entenderemos que para novo produto não é necessário desenvolvimento, apenas será duplicado da receita, o que poderá acarretar em diferença de tonalidade que será aceita pelo cliente.

PRAZO DE ENTREGA

Trabalhamos com o sistema de COTAS MENSAIS, onde o cliente é quem manda, é só definir com o departamento comercial o volume mensal desejado. Desta forma permite a Huvispán planejar os volumes semanais de produção, garantindo entregas nos prazos combinados, para tanto é necessário ter o tecido em estoque e a programação até a quarta feira de cada semana.

Esse sistema oferece algumas vantagens aos nossos clientes:

- Planejar suas entregas;
- Planejar e reduzir custos com estoques;
- Evitar atrasos nas entregas dos pedidos;
- Direcionar os pedidos conforme sua necessidade;

Nota 1: Em caso de sobrecarga da linha de produção em determinado grupo de máquinas poderá acarretar em entregas acima das datas estabelecidas.

Nota 2: Para os cliente que fiquem 2 meses sem envio de volume das cotas, implicará na perda da mesma sem aviso prévio, salvo mediante formalização junto ao comercial.

Nota 3: Em caso do envio de volumes semanal e/ou mensais superiores às cotas negociadas, as mesmas serão lançadas para semana e/ou mês seguinte.

QUALIDADE, FATURAMENTO

O nosso faturamento, para tranquilidade dos nossos clientes, ocorrem somente após liberação da qualidade, com autonomia para aprovar ou reprová-los, realizando as seguintes verificações:

- Gramatura;
- Largura;
- Cor;
- A.D.M. (quando necessário);
- Degradê de cor (quando necessário);
- Solidez (quando necessário);

Todos os resultados são computados em nosso sistema ERP, garantindo rastreabilidade e padronização total dos lotes produzidos pela Huvispán. Esses resultados são convertidos em Laudos, e conforme a necessidade enviados aos clientes. Salientamos que trabalhamos conforme normas ABNT.

COBRANÇA E RETORNO DE MERCADORIA (NF-e)

Para atendermos a Legislação Fiscal, decreto Nº 1.684 de 6 de Agosto de 2018 (Dispositivo do inciso II, art. 72, I, Anexo 6, nova redação dada pela alteração 3.954, Dec 1.684/18, DOE 07.08.18, início de

vigência na publicação), nosso sistema está configurado para emitir as notas de Industrialização (Cobrança) e Retorno em uma única NF-e.

Solicitamos atenção, casos especiais deverão ser tratados antes do faturamento do serviço, não realizamos correções após faturamento.

Nota: Envio para envios com NFs com unidade de medida em metros(s), informamos que nosso sistema está parametrizado para fazer os Retornos em metros(m), entretanto a cobrança será em quilos (Kg).

ESTOQUE

Nosso depósito de malha é verticalizado e informatizado, trabalhamos com sistema de endereçamento de tudo que armazenamos, garantindo confiabilidade aos nossos clientes e agilidade em nossas movimentações.

Não realizamos a estocagem de malha cru em nosso depósito, o que poderá ser feito é a antecipação de envio de malha até geração da programação (mediante prévia negociação com área Comercial).

Obs.: Lotes acima de 180 dias em estoque sem programação, poderão ser devolvido ao cliente sem aviso prévio, (frete FOB), podendo ainda acarretar em cobrança adicional por armazenagem.

REMESSA E RETORNO PARA INDUSTRIALIZAÇÃO (PRAZO 180 DIAS)

Pedimos aos senhores clientes dar atenção ao disposto abaixo:

REMESSA E RETORNO PARA INDUSTRIALIZAÇÃO

Conforme Legislação Tributária de SC (Anexo 2, IV, art.27), e demais estados cada um com sua própria legislação, exemplo a de SP: art.402 Dec.45490/00, os retornos de mercadorias recebidas para industrialização, estão suspensos de ICMS desde que retornem no prazo de 180 dias, conforme parágrafo de legislação abaixo:

REGULAMENTO ICMS/SC - ANEXO 2 **BENEFÍCIOS FISCAIS** **CAPÍTULO IV** **DA SUSPENSÃO DO IMPOSTO**

Art. 27. Fica suspensa a exigibilidade do imposto nas seguintes operações internas e interestaduais:

I - a saída de qualquer mercadoria, para conserto, reparo ou industrialização, desde que retorne ao estabelecimento de origem, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados da data da saída, observado o seguinte (Convênios ICM 15/74, 25/81, ICMS 34/90 e 151/94):

a) o prazo poderá ser prorrogado uma vez pelo Gerente Regional da Fazenda Estadual, por igual período, mediante requerimento fundamentado do contribuinte;
b) o benefício não se aplica, nas operações interestaduais, à saída de sucata ou resíduo e de produto primário de origem animal, vegetal ou mineral, salvo se a remessa e o retorno se fizerem nos termos de protocolos celebrados entre os Estados interessados (Convênios ICMS 34/90 e 151/94);

II - o retorno da mercadoria recebida nas condições descritas no inciso I, observado o disposto no Anexo 3, art.8º, X (Convênios ICM 25/81, ICMS 34/90 e 151/94).

Caso esse prazo de retorno da remessa tenha excedido os 180 dias, será necessário emitir NF complementar de ICMS e recolher o imposto em guia específica com juros e multa calculados desde a data de sua saída, reportando-se à nota fiscal originária.

Comunicamos que a partir de Janeiro 2019, iremos cobrar a NF complementar de ICMS sobre os retornos não efetuados até 180 dias, atendendo a legislação vigente (Comunicado enviado em 13/11/2018).

Pedimos que avaliem junto suas Contabilidades, bem como confirmem seus estoques remanescentes.

PREÇOS / REAJUSTE

Os preços são reajustados anualmente conforme necessidade e análise interna da empresa. Também poderá ocorrer reajustes de preços em caso de alteração do fio base, que impacte diretamente na receita de tingimento e automaticamente no custo, ou em função de alguma solicitação de ajustes feita pelo cliente.

Para clientes inativos(mais de 3 meses sem demanda), orientamos que antes do envio da malha para beneficiamento, entre em contato com departamento comercial para avaliar possíveis alterações de preço.

SAC/RECLAMAÇÕES/INDENIZAÇÕES

Todas as reclamações deverão ser cadastradas em nosso SISTEMA ONLINE através do site www.huvispan.com.br ou email sac@huvispan.com.br ou telefone (47) 2102-9939 / whatsapp (47) 98846-3187.

Segue [link do MANUAL](#) de utilização do sistema online para REGISTRO DE NÃO-CONFORMIDADES.

Não aceitamos devoluções sem prévia abertura e aprovação da reclamação via SAC.

Reclamações de produções com data superior a 30 dias, após data de faturamento, serão somente registrada para caráter informativo, não sendo aceito indenização, conforme mencionado nas informações adicionais da NF.

No caso de reclamações que sejam necessárias o retorno do material para análise, onde após avaliação, seja constatado que a reclamação é Improcedente, o material será devolvido e o custo de frete com a coleta e entrega, será revertido para o cliente.

Quando for devolver a mercadoria para análise, manter a etiqueta de identificação interna e externa. Sem esta etiqueta não aceitaremos a reclamação.

As malhas deverão ser descansada antes do corte.

As instruções de cuidado e simbologias de lavagem devem ser respeitadas, caso contrário, isenta-nos de quaisquer problemas de encolhimento, desbotamento, manchas, peelings, etc.

Não aceitamos reclamação ou Indenização após o corte da malha. Somente malha em rolo.

ATUALIZAÇÃO DO MANUAL

O Manual do Cliente, poderá sofrer alterações conforme necessidade da empresa. As atualizações realizadas estarão disponíveis para consulta no [site](#). Poderá ser consultado também na confirmação do recebimento do pedido de programação, onde o manual estará disponível conforme ilustração abaixo:

Ok .
PROGRAMAÇÃO RECEBIDA.

***** ATENÇÃO *****

O **Manual do Cliente** abaixo, é a garantia das programações e do atendimento dos padrões de Qualidade.

[MANUAL DO CLIENTE](#)

DECLARAÇÃO DE RECEBIMENTO

Declaro que recebi e estou ciente a respeito do Manual do Cliente Serviços, obtendo o completo entendimento sobre seu conteúdo, a importância e a consequência de seu efetivo cumprimento, para minha empresa e para a Huvispán.

Comprometo-me em seguir as regras esperadas pela Huvispán no exercício da parceria, a partir do recebimento deste manual com prazo de adequação de 30 dias.

Nome: _____

Empresa: _____

Cargo: _____

Data: ____ / ____ / ____

Assinatura e carimbo