

Procedură standard de operare

Gestiune stocuri

Glosar

SKU - articolul produsului în depozit

Codul EAN - codul de bare al produsului

WMS - programul operational al depozitului CONTRACTANTULUI

NOR - statutul produselor care sunt disponibile pentru expediere

RPK - statutul produsului, care este depozitat în zona de depozitare individuală (produs de calitate)

DG - statutul de blocare a produselor care au suferit daune mecanice/fizice detectate în timpul recepției mărfii sau în procesul de manipulare a mărfii în depozit

SH - statutul mărfurilor care se află în depozit de mai puțin de 3 luni

EXPD - statutul de blocare a produsului a cărui dată de expirare a expirat

MIS - lipsă în interiorul paletului/cutiei din vina CLIENTULUI și/sau a CONTRACTANTULUI

Descrierea procesului

Lucrul cu produse deteriorate

Tipuri de defecte:

- Neconcordanțe și daune detectate la sosire/retururi de la destinatarii CLIENTULUI
- Neconcordanțe și daune constatate în timpul procesului de colectare
- Daunele din vina depozitului

Discrepanțe și daune detectate la sosire/retururi de la destinatarii CLIENTULUI

Acestea sunt neconcordanțe detectate direct în timpul descărcării și recepției produselor în depozit, în prezența șoferului. Aceste daune sunt fotografiate (inițial, dacă este posibil, în mașină, aspectul general al daunelor, eticheta paletului), datele sunt introduse în Documentul de recepție a mărfii (GAD), pe baza căruia operatorul/administratorul CONTRACTANTULUI întocmește un Document de neconcordanțe, care trebuie semnat de către șofer. CONTRACTANTUL informează CLIENTUL cu privire la discrepanțe.

Neconcordanțe și daune constatate în timpul procesului de colectare

În cazul în care sunt detectate astfel de neconcordanțe, angajații CONTRACTANTULUI le fotografiază și completează documentul corespunzător: Documentul de modificare a statutului mărfurilor în depozit.

În ziua în care se descoperă neconcordanța, Contractantul trimite Clientului fotografii pentru coordonarea ulterioară a procesului. O copie scanată a documentului completat împreună cu fotografiile este trimisă CLIENTULUI.

Două copii ale documentelor (documentul original și copii certificate de către CONTRACTANT) sunt livrate săptămânal la biroul CLIENTULUI. Clientul trebuie să returneze 1 exemplar (o copie a Documentului) la CONTRACTANT cu semnătura CLIENTULUI.

CONTRACTANTUL respinge produsele cu astfel de neconcordanțe.

Daune din vina depozitului

Aceste daune sunt înregistrate în Documentul de modificare a statutului în depozit. O copie scanată, împreună cu fotografii, este trimisă CLIENTULUI în ziua deteriorării produsului, cu un mesaj trimis în sistemul CLIENTULUI.

Două copii ale documentelor (documentul original și copii certificate de către CONTRACTANT) sunt livrate săptămânal la biroul CLIENTULUI. Clientul trebuie să returneze 1 exemplar (o copie a Documentului) la CONTRACTANT cu semnătura CLIENTULUI.

CONTRACTANTUL respinge produsele cu astfel de neconcordanțe.

În ziua în care se constată daunele menționate mai sus, statutul produsului deteriorat trebuie să fie schimbat din statutul inițial al produsului în DG. În cazul în care doar o parte din produsele dintr-o cutie este deteriorată sau doar cutia este deteriorată, atunci statutul produselor nedeteriorate se schimbă în statutul RPK și produsul este mutat în zona de depozitare individuală.

Produsele deteriorate sunt mutate fizic în zona de rebuturi și li se atribuie statutul DG.

Toate defectele trebuie să fie depozitate într-o zonă separată, care trebuie marcată ca DEFECT (în mod sistemic, acesta este un produs cu statut DG)

Deficitul și mărfurile care urmează să fie eliminate trebuie să fie separate pe tipuri în paleți separați (fără sortare suplimentară pe articole și loturi):

- Palet cu mărfuri cu statut DG (palet UR deteriorat din vina CONTRACTANTULUI).
- Palet cu mărfuri cu statut DG (palet UK deteriorat la sosire/retur de la destinatarii CLIENTULUI).

Eliminarea și înlăturarea defectelor se efectuează de către CLIENT sau de către CONTRACTANT la ordinul CLIENTULUI.

Proceduri standard de operare

Examinarea cererilor de despăgubire

Glosar

GMV - bunuri și valori materiale

WMS – sistemul operational din depozitul CONTRACTANTULUI

Vehicul - vehicul

GAD - document de însoțire a mărfii

Descrierea procesului

Dispoziții generale

În cazul în care, în orice etapă a interacțiunii dintre Client și Contractant, sunt detectate discrepanțe între datele contabile și datele reale ale bunurilor și/sau neconcordanțe în ceea ce privește cantitatea sau calitatea, Clientul are dreptul de a depune o cerere de despăgubire împotriva Contractantului.

La primirea produselor, destinatarul CLIENTULUI trebuie să verifice comanda direct la descărcare, în prezența șoferului.

În cazul în care, la recepția produselor, se constată neconcordanțe de calitate (lipsă fizică a produselor, neconcordanță a loturilor specificate în documente sau mărfuri expirate) și de cantitate (deficit, resortare, excedent) și de cantitate (deficit, resortare, excedent), destinatarul trebuie să întocmească un act corespunzător în 3 exemplare: pentru CLIENT, șofer și destinatar. Șoferul trebuie să semneze toate exemplarele actului. În cazul în care șoferul refuză să semneze din orice motiv, acesta trebuie să scrie în act în legătură cu motivul pentru care refuză să semneze actul.

În TTN trebuie să se consemneze întocmirea actului, trebuie să se indice numărul actului și trebuie să existe semnătura persoanei responsabile.

Cererile de despăgubire privind cantitatea (excedent, deficit, reordonare) sau calitatea (produse deteriorate, termen de livrare insuficient, lipsa autocolantului/aplicarea incorectă a autocolantului/autocolantul necorespunzător ca urmare a lucrărilor de etichetare a produselor, formarea incorectă a unui set promoțional ca urmare a ambalării seturilor promoționale) sunt trimise de către CLIENT către Contractant în termen de 10 zile lucrătoare de la data livrării comenzii. În caz de deficit, excedent sau suprastoc, CLIENTUL poate solicita CONTRACTANTULUI recalcularea fluxului și furnizarea de materiale video de finalizare a comenzii. CONTRACTANTUL trebuie să recalculeze și să ofere un răspuns CLIENTULUI în termen de 24 de ore de la momentul solicitării și să furnizeze materialul video în termen de 3 zile de la momentul solicitării.

Angajatul responsabil al departamentului de logistică al CLIENTULUI încarcă o cerere de despăgubire în MyClaim pe platforma MyRaben a CONTRACTANTULUI cu privire la discrepanță și trimite copii scanate ale următoarelor documente:

- TTN
- Factura de vânzare,
- fotografie, dacă este disponibilă,
- Actul de detectare a neconcordanței la destinatar

Raportul de neconcordanță trebuie să conțină următoarele informații:

- numărul de livrare sau numărul comenzii,
- numărul și data actului,
- articolul CLIENTULUI sau denumirea acestuia sau codul de bare al produselor,
- numărul articolului care prezintă o neconcordanță,
- neconcordanța detectată (deficit, resortare, excedent, deficiență etc.) și descrierea detaliată a acesteia.

Dacă este posibil, trebuie să se facă o notă în Act cu privire la locul de detectare a produselor neconforme în mașină și pe palet, alte observații care pot clarifica situația privind neconformitatea. În cazul în care destinatarul descoperă un produs deteriorat sau un produs expirat, dacă este posibil, este necesar să se facă o fotografie, și anume: direct în remorcă, aspectul general al paletului, locația cutiei deteriorate, cutia/pieșele deteriorate, etichetele de pe cutie.

Examinarea cererilor de despăgubire de către EXECUTIV

Angajatul responsabil al CLIENTULUI încarcă cererea de despăgubire pentru a fi luată în considerare de către CONTRACTANT în MyClaim de pe platforma MyRaben, adăugând copii scanate ale documentelor însoțitoare și, dacă este posibil, fotografii.

Pe baza Actului de neconformitate, CLIENTUL introduce în MyClaim date despre cererea de despăgubire primită. CONTRACTANTUL efectuează o investigație internă și informează CLIENTUL cu privire la rezultatele investigației în termen de 3 până la 30 de zile calendaristice de la momentul primirii cererii de despăgubire de la CLIENT în MyClaim. Perioada de examinare a cererii de despăgubire poate fi prelungită, în funcție de complexitatea reclamației primite și de desfășurarea investigației interne. În cazul în care CONTRACTANTUL solicită CLIENTULUI să facă corecții sau completări la cererea de despăgubire, perioada de răspuns la cererea de despăgubire este calculată din momentul în care CONTRACTANTUL primește corecția sau, respectiv, completarea cererii.

Șoferul poate indica în plus, în scris, comentariile sale cu privire la Actul pregătit.

În cazul în care șoferul refuză să semneze Actul completat, acest fapt trebuie adus imediat la cunoștința CLIENTULUI de către departamentul de transport al CONTRACTANTULUI.

În cazul în care, la locul de descărcare, în timpul procesului de inspecție individuală detaliată a produselor, se detectează probleme legate de calitatea etichetării sau a reambalării, destinatarul Clientului trebuie să întocmească un Act de neconformitate și, dacă este posibil, să facă fotografii care să confirme neconformitatea. Actul completat trebuie să fie semnat de reprezentanții responsabili ai destinatarului CLIENTULUI.

Toate Actele de neconformitate și alte documente corect semnate, împreună cu o fotografie, sunt transferate de către destinatari către CLIENT, care le transferă către CONTRACTANT pentru investigație.

Atunci când se formulează o reclamație împotriva CONTRACTANTULUI pe baza faptului că s-au descoperit daune la produse, aceste daune trebuie să fie clasificate ca produse defecte.

În funcție de motivul întocmirii Actului de neconformitate, EXECUTIVUL ia o decizie privind efectuarea investigațiilor necesare:

- deteriorarea produsului: analiza fotografiei, dacă este disponibilă, și a Actului de la destinatar cu o descriere detaliată a deteriorării, vizualizarea înregistrării video a încărcării comenzii la depozitul CONTRACTANTULUI

- discrepanță în ceea ce privește data de expirare, numărul de lot, cantitatea: investigație în WMS prin efectuarea unui inventar aleatoriu al articolelor înregistrate în Act

După finalizarea investigației și analiza rezultatelor, se ia o decizie de confirmare sau de neconfirmare a reclamației primite, care este trimisă CLIENTULUI cu explicații detaliate și, dacă este necesar, cu documente justificative și alte materiale.

Depunerea unei reclamații nu amână data plății pentru serviciile prestate, inclusiv pentru serviciul la care se referă reclamația. Reclamațiile privind prestarea serviciilor trebuie trimise de către Client pe platforma MyRaben.

Confirmarea cererii de despăgubire

În cazul confirmării informațiilor specificate în Actul de neconformitate, CONTRACTANTUL, utilizând platforma MyRaben, informează angajatul responsabil al CLIENTULUI cu privire la confirmarea cererii de despăgubire.

Fiecare caz de confirmare a unei cereri de despăgubire trebuie să fie însoțit de o analiză a motivelor apariției acestora și de stabilirea acțiunilor preventive și corective.

În cazul confirmării unei cereri de despăgubiri pentru daune, CONTRACTANTUL trebuie să compenseze costul produselor deteriorate sau lipsă în termen de 30 de zile calendaristice de la data confirmării cererii de despăgubire.

În cazul confirmării unui deficit la livrarea către destinatar, la cererea CLIENTULUI, CONTRACTANTUL trebuie să livreze aceste produse destinatarului pe cheltuiala sa, cu excepția cazului în care se primesc alte instrucțiuni scrise din partea CLIENTULUI.

În cazul confirmării unui excedent la livrarea către destinatar, la cererea CLIENTULUI, CONTRACTANTUL trebuie să returneze aceste produse la depozit pe cheltuiala sa, cu excepția cazului în care primește alte instrucțiuni scrise din partea CLIENTULUI.

În cazul confirmării resortării la livrarea către destinatar, la cererea CLIENTULUI, CONTRACTANTUL trebuie să returneze surplusul rezultat din această resortare la depozit și să livreze deficitul către clientul Clientului pe cheltuiala sa, cu excepția cazului în care primește alte instrucțiuni scrise din partea CLIENTULUI.

Cererea de despăgubire a Clientului trebuie să fie făcută în scris și să îndeplinească cerințele stabilite de reglementările legale relevante. În special, cererea de despăgubire trebuie să includă:

- ☐ descrierea evenimentului care stă la baza cererii de despăgubire;
- ☐ domeniul de aplicare a revendicărilor stabilite în conformitate cu § din prezentul Acord;
- ☐ un document care să indice costul de înlocuire a bunurilor (factura de cheltuieli).

Toate neconcordanțele detectate în timpul pregătirii comenzilor sunt reflectate în KPI înregistrat în Acordul de servicii logistice și sunt, de asemenea, luate în considerare și analizate în cadrul întâlnirilor comune ale CLIENTULUI și ale CONTRACTANTULUI.

Respingerea cererii de despăgubire. Solicitarea de informații suplimentare

În caz de neconfirmare a informațiilor specificate în cererea de despăgubire, operatorul/administratorul CONTRACTANTULUI trimite angajatului responsabil al CLIENTULUI, utilizând platforma MyRaben, un răspuns care prezintă motivele respingerii cererii de despăgubire (raport de încărcare foto/video).

Angajatul responsabil al CLIENTULUI analizează răspunsul operatorului/administratorului CONTRACTANTULUI și, dacă este necesar, solicită destinatarului să furnizeze informații suplimentare prin e-mail.

În cazul în care nu este de acord cu faptele menționate în răspunsul operatorului/administratorului CONTRACTANTULUI, angajatul responsabil al CLIENTULUI retrimite cererea de despăgubire cu o explicație a motivelor pentru justificarea insuficientă a refuzului de acceptare a cererii de despăgubire furnizate de către operatorul/administratorul CONTRACTANTULUI.

Operatorul/administratorul CONTRACTANTULUI va analiza cererea și, dacă este cazul, va efectua din nou o investigație internă. Dacă, în cazul unei investigații interne repetate, cererea de despăgubire este confirmată, operatorul/administratorul CONTRACTANTULUI trimite un răspuns de confirmare a cererii de despăgubire angajatului responsabil al CLIENTULUI, utilizând platforma MyRaben.

În cazul în care angajatul responsabil al CLIENTULUI este de acord cu faptele furnizate de către operatorul/administratorul CONTRACTANTULUI, care infirmă informațiile menționate în cererea de despăgubire, angajatul responsabil al CLIENTULUI informează operatorul/administratorul CONTRACTANTULUI prin intermediul platformei MyRaben cu privire la respingerea cererii de despăgubire.

Excludere

În cazul în care bunurile au sosit într-un palet original complet cu folie elastică din fabrică sau într-o cutie închisă din fabrică, adică integritatea ambalajului produsului nu a fost încălcată în timpul prelucrării în depozit, discrepanțele în ceea ce privește cantitatea acestor bunuri nu vor fi acceptate de către Contractant.