

ZAŁĄCZNIK NR 1

DO UMOWY WSPÓŁPRACY ZAWARTEJ

POMIĘDZY

POLSKIM SYSTEMEM DYSTRYBUCJI sp. z o.o., a PARTNERAMI

ZASADY PRACY W SYSTEMIE PSD

(operacyjne)

I. Schemat logistyczny

Głównym założeniem systemu PSD jest przewóz drobnicy w ruchu krajowym i międzynarodowym w standardach kurierskich. Oznacza to w serwisie krajowym doręczenie przesyłki w następnym dniu roboczym po jej podjęciu (czyli w ciągu 24 godzin). W serwisie międzynarodowym do standardów krajowych dochodzi czas dowozu z zagranicy. Serwis międzynarodowy jest wykonywany przez Polski System Dystrybucji Sp. z o.o. (dalej jako PSD) jedynie w ustalone dni tygodnia (np. Niemcy dwa razy w tygodniu: podjęcie w Niemczech we wtorek – doręczenie w Polsce w piątek, podjęcie w Niemczech w piątek doręczenie w Polsce we wtorek – wyjątek oddział i rejon Piotrków Tryb.) Podmioty, które zawarły z PSD Umowę Współpracy dotyczącą sieci dystrybucji przesyłek drobnicowych na terenie Polski i Europy (dalej jako Partnerzy Kooperacji) posiadają wyłączność na swoim terenie w zakresie polityki cenowej dla klientów, akwizycji i marketingu – w zakresie i na zasadach wskazanych w tejże Umowie Współpracy, przy czym zobowiązują się do nie prowadzenia akwizycji na obszarach innych Partnerów Kooperacji (za wyjątkiem współdziałania z oddziałem terytorialnym). Pod pojęciem akwizycja rozumie się aktywną, celową działalność handlową w zakresie serwisu drobnicy krajowej na obszarze innego Partnera Kooperacji.

Partnerzy i Dystrybutorzy Kooperacji są bezwzględnie obowiązani do przestrzegania całej procedury wskazanej w niniejszych Zasadach Pracy w Systemie PSD, pod rygorem obowiązku zapłaty na rzecz PSD kar umownych jak wskazano w załączniku nr 2 do niniejszych Zasad Pracy w Systemie PSD.

II. Zasady podstawiania i finansowania linii

1. Wszyscy Partnerzy Kooperacji mają obowiązek utrzymywać przynajmniej jedną linię do magazynu centralnego PSD. Linia od Partnera Kooperacji do magazynu centralnego oraz z magazynu centralnego do Partnera Kooperacji prowadzona jest na koszt i ryzyko Partnera Kooperacji wysyłającego linię – nadawcy.
2. Za linie wjeżdżające do magazynu regionalnego płaci (oraz organizuje je) w obie strony Partner Kooperacji, który do tego magazynu wjeżdża.

3. Za przejazd pomiędzy magazynami regionalnymi płacą po połowie Partnerzy Kooperacji utrzymujący magazyn regionalny, pomiędzy którymi odbywa się przejazd. Strona techniczna organizacji linii do ustalenia bilateralnie pomiędzy Partnerami Kooperacji ze wskazaniem aby linie organizował oddział, z którego linia wyjeżdża. W przypadku linii przeciwbieżnych Partnerzy Kooperacji domawiają szczegóły techniczne bilateralnie.
4. Utrzymanie i finansowanie linii prowadzonych pomiędzy Partnerami Kooperacji – directy, leży w gestii umowy bilateralnej pomiędzy Partnerami Kooperacji. Stawki na te linie dla Partnerów Kooperacji PSD, korzystających z takiej linii, wylicza PSD zgodnie z ustalonymi wcześniej zasadami rozliczeń 1 kilometra.
5. Samochód liniowy musi być wyposażony w:
 - telefon GSM
 - pozwolenie na przewóz towarów niebezpiecznych ADR w klasach (2, 3, 4, 5, 6, 8, 9) wraz z wyposażeniem,
 - instrukcję dla przewozu ADR-ów
 - licencję na prowadzenie transportu krajowego
 - ważne badania techniczne samochodu i kierowcę posiadającego wymagane prawo jazdy,
 - ubezpieczenie OCS do kwoty min 200.000,00 PLN oraz ubezpieczenie OCP do kwoty min 200.000,00 PLN
 - pasy ładunkowe i inne środki zabezpieczenia ładunku na skrzyni ładunkowej.

III. Dokumentacja transportowa

System operacyjny opiera się na trzech podstawowych dokumentach :

1. Krajowym Liście Przewozowym (dopasowanym do wymogów systemu PSD i opartym częściowo na liście CMR z klauzulą odpowiedzialności zgodną z Prawem Przewozowym), który związany jest z przesyłką. Podpisywany jest on przez nadawcę, oddział nadający (przewoźnika odbierającego przesyłkę), oddział doręczający, (przewoźnika doręczającego przesyłkę) ewentualnie drugiego przewoźnika oraz przez odbiorcę. Jest to podstawowy dokument usługi transportowej.

2. Etykiecie Transportowej związanej z pojedynczym jednostkowym opakowaniem zapewniającej realizację i monitorowanie wszystkich operacji wewnątrz systemu sieciowego. Jest to dokument umożliwiający automatyzację kontroli przemieszczania się towarów wewnątrz sieci w oparciu o system skanowania indywidualnych kodów kreskowych.

3. Liniowym Liście Przewozowym sieci PSD stanowiący specyfikację ładunkową samochodów liniowych między oddziałami, a magazynem centralnym, magazynami regionalnymi oraz na liniach bezpośrednich .

Oddział nadający ma obowiązek zaawizowania wszystkich wysyłanych przesyłek do centrali PSD i tym samym oddziałów odbiorczych – doręczających - w programie APOLLO wypełniając rzetelnie wszystkie pola przesyłki.

Wprowadzenie przesyłki do systemu PSD poza jej samym wpisaniem do programu APOLLO polega również na oznakowaniu każdej jej samodzielnej paczki etykietą transportową przez oddział nadający. Wejście tak oznakowanej paczki do magazynu oddziału nadawczego należy zarejestrować poprzez jej zeskanowanie. Do pierwszej paczki w przesyłce należy dokleić w tzw. „kangurce„ Krajowy List Przewozowy oraz inne dokumenty towarzyszące przesyłce (WZ, faktury klienta itp., w tym **dokumenty zwrotne**).

IV. Awizacja przesyłek

Dostawy przesyłek do klientów odbywają się standardowo w godzinach **od 09.00 do 17.00** na obsługiwanym obszarze - jest to prawo i obowiązek oddziału dystrybucyjnego - zatem jeśli nie ma ustalonych okien czasowych, **oddział nadawczy nie wymaga dostawy wcześniej (nie wykonuje telefonów sprawdzających)**.

Awizacje w programie APOLLO odbywają się do godz. 17.00.

Przyjęto definicje:

Przesyłki „TERMINOWE” - przesyłki, których wydruk listu przewozowego nastąpił do godziny 17.00

Przesyłki „LATE” – przesyłki, których wydruk listu przewozowego nastąpił po godzinie 17.00

Planowanie samochodów liniowych oraz dystrybucyjnych może odbywać się na podstawie danych w systemie APOLLO dotyczących przesyłek „TERMINOWYCH”.

Wyjątek stanowią tu oddziały Zielona Góra i Szczecin, do których to z racji występowania linii łączonych via Magazyn Regionalny w Poznaniu, awizacje choćby w formie uproszczonej (treść w mailu) należy dosyłać do godz. 15.00.

Awizacja przesyłek w programie po godz. 17.00 zwalnia oddział odbiorczy z odpowiedzialności za pozostawienie ich na magazynie przeładunkowym MC lub MR z powodu braku miejsca na aucie liniowym. Ryzyko niedostarczenia przesyłki do odbiorcy w dniu następnym spoczywa wówczas na samym oddziale nadawczym. Etykiety takich przesyłek mają nadrukowane oznaczenie „LATE” oraz drukuje się dla nich dodatkowa etykieta z literą „L”, którą oddział nadawczy jest zobligowany nakleić obok etykiety głównej, tym samym dodatkowo oznaczając przesyłki „LATE”. Zadaniem dodatkowej etykiety jest wsparcie magazynów w szybkiej wzrokowej weryfikacji przesyłek podczas operacji przeładunkowych.

Przesyłki ze statusem „LATE” winny być ładowane w drugiej kolejności, o ile została jeszcze wolna przestrzeń ładowna auta liniowego. Planowanie samochodów liniowych oraz dystrybucyjnych może odbywać się na podstawie danych w systemie Apollo dotyczących przesyłek „TERMINOWYCH”.

Przesyłki „LATE” będą podejmowane na samochód liniowy oraz planowane do dystrybucji w miarę dostępności miejsca na samochodach liniowych oraz dystrybucyjnych. Nie ma bezwzględnego obowiązku dostarczania przesyłek „LATE” w ramach czasowych, które są przewidziane dla przesyłek nadanych w terminie, niemniej w miarę dostępności miejsca na linii i możliwości operacyjnych oddziału dystrybucyjnego, jest to oczekiwane.

Następnego dnia przesyłka „LATE” traci swój status i staje się przesyłką „TERMINOWĄ”.

W przypadku, gdy przesyłka z powodu braku możliwości transportowych, pozostanie na magazynie przeładunkowym (lub magazynie dystrybucyjnym), brygadzista zmiany będzie odpowiedzialny po zakończeniu procesów przeładunków (lub wywozów dystrybucyjnych), grubym flamastrem znakiem „X” przekreślić naklejki z literą „L”, co będzie oznaczać, że przesyłka „LATE” stała się przesyłką „TERMINOWĄ” i w następnych etapach procesu dystrybucji należy ją planować w ramach czasowych zdefiniowanych dla przesyłek „TERMINOWYCH”.

W przypadku awarii sprzętu (komputera, drukarki) lub włączeń prądu każdy z oddziałów ma obowiązek powiadomić oddział odbiorczy o zamiarze nadania przesyłek z podaniem ich parametrów w wybranej przez siebie formie (faks lub e-mail) Brak wydruku listów i etykiet (potwierdzenia) do przesyłek wprowadzonych wcześniej do programu spowodowany awarią wymaga zawsze wcześniejszego potwierdzenia pisemnego najpóźniej do godz. 17.00.

Centrala PSD odpowiada za kontakty z sieciami zagranicznymi współpracującymi z naszą korporacją w imporcie. Dotyczy to przetwarzania danych o przesyłkach oraz bezzwłocznym informowaniu o przeszkodach w ich doręczeniu.

V. Odpowiedzialność za dane przesyłki

Za prawidłowy kod pocztowy i wszystkie dane odbiorcy odpowiada nadawca – oddział nadający. Oddział nadający odpowiada za wszystkie dane logistyczne przesyłki wprowadzane do systemu oraz za wszystkie informacje związane z przesyłką (w tym: adres odbiorcy – miejsce dostarczenia, dane kontaktowe z odbiorcą, warunki specjalne np. instrukcje ADR, dokumenty zwrotne, dokumenty celne, ewentualne pobranie przy doręczeniu lub inne uwagi z wymogami nadawcy o towarze). Ponadto jest on odpowiedzialny za właściwe oznakowanie przesyłek oraz wyposażenie we właściwe dokumenty i instrukcje .

Oddział doręczający odpowiada za awizacje dostawy, za terminowe doręczenie oraz prawidłowe potwierdzenie realizacji usługi na Krajowych Listach Przewozowych (czytelny podpis osoby odbierającej z firmową pieczętką, godzina i data doręczenia). Ponadto oddział doręczający odpowiada za wysyłkę dokumentów zwrotnych.

Oddział nadający jest odpowiedzialny za prawidłowe wpisanie do systemu i listu przewozowego prawidłowych wymiarów i wagi przesyłki.

Obowiązuje zasada nadawania przesyłek do dystrybucji nie wcześniej aniżeli 3 dni przed oznaczoną datą dostawy.

System IT będzie blokował nadawanie przesyłek z dłuższym terminem dostaw. Celem wprowadzenia tej procedury jest wyeliminowanie sytuacji nieodpłatnego składowania towaru w magazynach partnerów dystrybucyjnych.

VI. Załadunek na samochód liniowy (L – H)

W całym procesie transportu sieciowego jedynym identyfikatorem przesyłki jest ETYKIETA TRANSPORTOWA.

Zatem po zamknięciu przyjęć przesyłek w danym dniu Spedytor drukuje Liniowy List Przewozowy LLP. Jednocześnie dokonuje on awizacji transportów do wszystkich uczestników sieci zgodnie z instrukcją użytkownika programu APOLLO. Wydrukowany Liniowy List Przewozowy przekazywany jest na magazyn. Magazynier i kierowcą samochodu liniowego są zobowiązani sprawdzić numery załadowywanych palet (odhaczając je na LLP), ich stan oraz ilość jednostek ładunkowych.

W przypadku pełnej zgodności załadunku podpisują oni Liniowy List Przewozowy. Oryginał pozostaje u magazyniera pozostałe wraz z transportem zabiera kierowca .

VII . Przeładunki w Magazynie Centralnym

Przeładunki w magazynie centralnym odbywają się w godzinach nocnych (od godziny 21.00 do 4.00). Samochody liniowe są rozładowywane zgodnie z „Harmonogramem przeładunków” stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszych Zasad Pracy. Załadunek pojazdów liniowych odbywa się zawsze w odwrotnej kolejności do rozładunków. **Przesyłki z dnia poprzedniego pozostawione na magazynie centralnym / regionalnym muszą być przeładowane w pierwszej kolejności**, chyba że oddział zlecający zezwoli na ich pozostawienie na magazynie tranzytowym.

Priorytet załadunku na linii mają przesyłki partnerów, a dopiero w miarę dostępności miejsca na linii, przesyłki, których zleceniodawcą jest dysponent linii. Obowiązkiem dysponenta linii jest zabezpieczenie odbioru z MC wszystkich przesyłek TERMINOWYCH wskazanych do dystrybucji w jego regionie.

Awizacja samochodów liniowych w magazynie centralnym do koordynatora przeładunków musi odbywać się drogą mailową lub poprzez system APOLLO. W awizacji oddziały nadawcze podają numer rejestracyjny samochodu(-ów), nazwisko kierowcy(-ów) oraz numer telefonu (-ów).

Docelowo samochody małe do 3 ton DMC oraz zestawy z przyczepami ze względu na utrudnienia w manewrowaniu, podstawianiu się oraz przeładunku będą w miarę możliwości oddziałów wysyłane w ograniczonym zakresie.

Nie dopuszcza się również aby po przesyłki z oddziałów przyjeżdżały jedynie małe samochody, które w sposób bezpośredni realizować będą dystrybucję. Wyjątek stanowią sytuacje, kiedy ilość przesyłek nadanych do danego oddziału jest niewielka np. 1-4 palety.

Po przyjeździe auta liniowego do Centralnej Sortowni Koordynator przeładunków i podlegli mu magazynierzy sprawdzają etykiety transportowe rozładowywanych palet / podpaczek skanując je, inaczej wczytując je do programu w trakcie jednej sesji (początek procesowania w magazynie

centralnym). Po uzyskaniu zgodności podpisują Liniowy List Przewozowy. Druga kopia przekazywana jest magazynierowi centralnego magazynu pozostałe dwie zabiera kierowca. Rozładowywane palety są sortowane i odstawiane na pola składowe oddziałów odbierających. Po zakończeniu rozładunku wszystkich samochodów liniowych rozpoczyna się ich załadunek.

Po zakończeniu załadunków w tym procesowania (skanowania) Magazyn Centralny dokonuje weryfikacji przeładunków (remanentu) w tym bilansu na podstawie LLP wejścia i wyjścia z magazynu oraz sprawdza towary pozostawione na magazynie (np. eksportowe). Po zakończeniu bilansu sporządza raport obrotów dziennych Sortowni.

Oddziały wysyłające linie do magazynu centralnego i/lub magazynów regionalnych są zobowiązane do przestrzegania godzin wyjazdów linii i ich podstawień w magazynach przeładunkowych zgodnie z aktualnie obowiązującym dla danej linii godzinami wskazanymi w „Harmonogramie przeładunków”.

Odmowa przeładunku

W Magazynie Centralnym oraz w Magazynie Regionalnym koordynator będzie uprawniony do odmowy rozładunku auta liniowego lub zatrzymania przesyłek :

- jeżeli stan techniczny pojazdu oraz parametry techniczne (np. nie działają poduszki powietrzne, zarwana, dziurawa podłoga lub za niski samochód o małej nośności) uniemożliwią będą mechaniczny rozładunek przesyłek.
- w przypadku widocznego i znaczącego uszkodzenia towaru (a nie opakowań) na przybyłych autach liniowych, których wg oceny koordynatora dalszy transport ze względu na stan przesyłki jest niemożliwy lub może go pogorszyć.
- przesyłek głównie dłużycowych, których brak właściwego opakowania, w tym brak palet lub elementów podkładowych oraz sposób załadunku na auto liniowe uniemożliwia mechaniczny przeładunek,
- przesyłek tzw. „Widmo”, które nie są zaopatrzone w etykiety transportowej listy przewozowe KLP
- opóźnionych samochodów liniowych.

Niezidentyfikowane tj. bez etykiet i listów przewozowych lub uszkodzone przesyłki są zatrzymywane w magazynie centralnym do wyjaśnienia.

W przypadku stwierdzenia uszkodzenia uniemożliwiającego dalszy bezpieczny transport jednej colli w przesyłce składającej się z większej ilości colli, koordynator na Magazynie Centralnym i Regionalnym jest uprawniony do podjęcia decyzji o zatrzymaniu uszkodzonej części przesyłki. Pozostała, nieuszkodzona część przesyłki kontynuuje transport. Magazynier musi dokonać stosownego wpisu w LLP i sporządzić w obecności kierowcy protokół szkody.

Protokół szkody wraz z inną dokumentacją przesyłany będzie w następnym dniu do zainteresowanych celem podjęcia dalszej decyzji – dyspozycji.

Kierowcom aut liniowych nie wolno decydować jakie przesyłki mają być załadowane na ich auta, a jedynie o sposobie i miejscu ich rozmieszczenia na skrzyni ładownej. Do kierowców należy należyte zabezpieczenie przyjętych do przewozu towarów przez np. spięcie pasami oraz kontrola stanu i ilości przesyłek. Kierowca ma obowiązek uczestniczyć przy rozładunku / załadunku auta liniowego oraz prawo wnoszenia pisemnych uwag do LLP w przypadku wystąpienia niezgodności i/lub stwierdzenia uszkodzeń przesyłek.

VIII. Rozładunek w Oddziale Doręczającym

Po przyjeździe do Oddziału Odbierającego Kierowca wraz z Magazynierem w czasie rozładunku sprawdzają numery palet (etykiet transportowych) z manifestem LLP. Po uzyskaniu pełnej zgodności podpisują LLP. Pierwsza kopia zostaje na magazynie oddziału odbierającego. Magazynier po zakończeniu rozładunku weryfikuje otrzymane palety z wcześniejszą awizacją w celu sprawdzenia kompletności dostawy.

IX. Dystrybucja w Oddziale Doręczającym

Każdy Oddział Doręczający zgodnie z obowiązującymi procedurami realizuje doręczenia przesyłek do Odbiorcy. Przed rozpoczęciem tego procesu należy pogrupować (skompletować przesyłki). Doręczenie odbywa się na podstawowym Liście Przewozowym zamkniętym w tzw. „kangurce” przyklejonej do pierwszej palety z danej przesyłki.

W celu umożliwienia kontaktu z kierowcą dostarczającym przesyłkę oddział odbiorczy wpisuje w Dyspozycji wydania Dodaj > a w polu „Kierowca” imię i nazwisko oraz nr telefonu oraz osobno w polu „samochód” nr rejestracyjny zawarty w uwagach. Zamieszczenie tych danych pozwoli na szybki kontakt ze strony oddziału nadającego z kierowcą i odbiorcą w trudnych sytuacjach takich jak: podanie dokładnej godz. przyjazdu na żądanie klienta, wyjaśnianie przyczyny odmowy towaru etc...

Telefony kontaktowe do kierowców dystrybucyjnych służą komunikacji operacyjnej między oddziałami i nie powinny być przekazywane klientom. Za kontakt z klientem odpowiedzialny jest oddział zlecający lub oddział realizujący zlecenie (dostawę / odbiór) przesyłki.

Statusy dystrybucyjne należy wprowadzać do godziny 10:00 w dniu planowanej dystrybucji.

Doręczając przesyłkę należy uzyskać czytelny podpis, datę dostawy, imię i nazwisko osoby oraz pieczętkę firmy odbierającej. W przypadku braku pieczętki obok podpisu wskazanym jest spisanie serii i nr dowodu tożsamości osoby odbierającej przesyłkę. Jedna kopia listu zostaje zawsze u Odbiorcy drugą należy odesłać do Oddziału Nadającego, a ostatnia zostaje w Oddziale Doręczającym. W przypadku nieterminowego doręczenia przesyłki obowiązuje bezwzględne bieżące informowanie oddziału zlecającego o tym fakcie.

Spedytor wprowadza dane z LP z doręczenia do programu APOLLO tj. data, godzina oraz nazwisko osoby odbierającej przesyłkę. Dane te służą z kolei do nanoszenia statusów w aplikacjach spedycji i korporacji zagranicznych współpracujących z PSD.

Zwroty przesyłek wynikające z odmowy przyjęcia, zmiany adresu dostawy, zamknięcia zakładu etc. nie podlegają naliczaniu kwoty za kolekcję. Przy zwrotach obowiązuje rozliczenie samej tylko linii L-H.

UWAGA : Wszelkie dokumenty zwrotne, kopie LP z doręczeń przekazujemy samochodami liniowymi w teczkach dokumentowych w czasie możliwie jak najszybszym tj. w ciągu 48 godzin. Zwrot dokumentów później niż 3 dni robocze od daty dostawy upoważnia oddział zlecający do naliczenia kary umownej

X. Odbiory przesyłek – kolekcja

Partnerów Kooperacji obowiązują następujące terminy przekazywania zleceń odbioru:

- dla strefy A do godz. 11.00, dla strefy B do godziny 09.00 rano bieżącego dnia tj. dnia w którym ma nastąpić odbiór;
- dla strefy C i D do godz. 17.00 dnia poprzedniego.
- Przesyłanie zleceń odbioru między oddziałami odbywa się w sposób ujednolicony tylko w aplikacji APOLLO. Każdy z Partnerów Kooperacji realizując odbiór/nadanie przesyłki kieruje się zasadą wzajemnej minimalizacji kosztów. To oznacza, że przy wyborze cennika (Wagowy, REP, RKP ...) dla zleconej do odbioru przesyłki zawsze kierujemy się obniżaniem kosztów przy jednoczesnym spełnieniu dla niego warunków parametrycznych.

XI. Dostawy od Partnerów Kooperacji z zagranicy

Bordero – Lista ładunkowa

Bordero, jako awizo przesyłek przed przyjazdem auta drobnicowego jest każdorazowo przygotowywane przez spedycję.

Spedycja nadaje kolejny **numer dostawy** dotyczy całego bordero, kolejny **numer pozycji spedycyjnej** – dotyczy pojedynczych przesyłek wraz z podaniem **nr oddziału doręczającego**.

Tak przygotowany tj. opisany dokument przekazywany jest do magazynu jako **dyspozycja przyjęcia** – rozładunku.

Magazyn podpina pod bordero zbiorowy list CMR przewoźnika z dostawy drobnicy. Po przyjęciu / rozładunku magazyn identyfikuje każdą z paczek oklejając ją etykietą identyfikacyjną.

Numer Pozycji Spedycyjnej, Numer paczki / Ilość paczek w przesyłce

Magazyn przekazuje dokumenty z dostawy do spedycji. Spedycja wprowadza dane o przesyłkach do programu APOLLO, wystawia KLP (Krajowy List Przewozowy) do przesyłek, drukuje etykiety transportowe oraz wypisuje druk dyspozycji wydania – załadunku do magazynu. Spedytor w oddziale wydaje KLP zlecenie przewozu oraz Druk dyspozycji wydania-załadunku kierowcy / przewoźnikowi. Kierowca stempluje KLP i składa czytelny podpis. Oryginał KLP zostaje w spedycji.

Kierowca odbiera towar z magazynu pokazując dyspozycję Wydania-załadunku oraz KLP.

Dyspozycja wydania-załadunku zostaje w magazynie. Spedycja przygotowuje LLP (Liniowy List Przewozowy) do dystrybucji w ramach PSD. LLP jest dokumentem dyspozycji wydania – załadunku samochodu liniowego. Na tym dokumencie podpisują się: magazynier wydający towar oraz kierowca. Oryginał LLP jest przechowywany na magazynie. Spedycja przygotowuje LLP do dystrybucji przesyłek w ramach PSD – wymóg indywidualny.

XII. Potwierdzenia dostaw , statusy , dokumenty zwrotne:

Wprowadzanie statusów doręczenia przesyłek musi odbywać się na bieżąco!

Wymagany obowiązek nadawania statusów doręczeń max. 15 minut od momentu doręczenia, tylko i wyłącznie za pomocą bramki sms przez kierowców dystrybucyjnych. Jeśli statusy nanoszone są ręcznie przez spedytorów, winno to się odbywać niezwłocznie po powzięciu od kierowcy informacji o dostarczeniu przesyłki.

Informacja o trudnościach w doręczeniu (zły adres, odmowa przyjęcia, przeszkody w dojeździe, etc...) lub odbiorze winna być przekazywana niezwłocznie Partnerowi Kooperacji zlecającemu przesyłkę (Telefon, e-mail)

Osoby odpowiedzialne w oddziałach dopilnują również, aby kierowcy zdawali czytelnie potwierdzone listy przewozowe. Potwierdzenie dostawy na liście przewozowym polega na złożeniu czytelnego podpisu przez odbiorcę oraz wpisaniu daty dostawy. W przypadku braku czytelnego podpisu (*parafka*) wymagana jest pieczęć firmowa i data. Informacje o zwrocie dokumentów i opakowaniach zwrotnych muszą być zawarte przede wszystkim w liście przewozowym w polu 13 (Instrukcje nadawcy), tak aby w dniu realizacji dostaw dysponent nie musiał dodatkowo przenosić uwag i instrukcji zawartych w awizacjach do listu dla kierowcy. Niezależnie od tego każdy z Partnerów Kooperacji na prośbę lub żądanie drugiego ma obowiązek w czasie możliwie najszybszym potwierdzać wykonaną usługę kopią listu przewozowego przesłanego faksem lub jako załącznik mailem.

XIII. Zwrot listów przewozowych

Zwrot listów przewozowych i innych dokumentów dołączonych do przesyłki jako zwrotne musi następować **w ciągu 3- dni roboczych od daty doręczenia**. Oddział odbiorczy wysyła awizację drogą mailową, której załącznik w formie tabeli Excel zawiera zestawienie wszystkich awizowanych dokumentów zwrotnych. Za awizacją mailową wysyłana jest koperta z zawartością wszystkich awizowanych dokumentów zwrotnych, tj. listów przewozowych oraz WZ. Koperta ta traktowana jest przez całą swą drogę jak przesyłka wysłana za listem przewozowym, której odbiór potwierdza koordynator magazynu centralnego w Piotrkowie i kierowca oddziału.

Brak informacji negatywnej z oddziału odbiorczego w ciągu 24 godzin od planowanej daty dostarczenia dokumentów oznacza przyjęcie koperty z całą awizowaną jej zawartością. Niezależnie od tego każdy z oddziałów na prośbę drugiego ma obowiązek odsyłania potwierdzonego listu KLP w możliwie najszybszym czasie (faksem) tak jak dotychczas.

Za brak zwrotu dokumentu w terminie oddział zlecający ma prawo nałożyć karę zgodnie z katalogiem kar – załącznik nr 2 do zasad Pracy.

XIV. Opakowania zwrotne

Za opakowania zwrotne w systemie PSD przyjmujemy jedynie palety euro .

Saldo rozliczeń opakowań zwrotnych między oddziałami należy tworzyć na bieżąco w aplikacji.

Rozliczenie palet za miesiąc A musi nastąpić do 15 dnia miesiąca B. Fizyczny zwrot palet następuje do końca miesiąca B. Jeżeli w tym terminie nie nastąpi zwrot salda palet, oddział, któremu przysługuje zwrot jest upoważniony do wystawienia faktury sprzedaży za niezwrócone palety. Zwrot palet między oddziałami jest bezpłatny (bez kosztów linii i przeładunku) Informacja dodatkowa na listach przewozowych PSD „ Zwrot palet „, drukowana jest dla przesyłek ze opakowaniem zwrotnym.

Potwierdzony przez odbiorcę pieczętką i czytelnym podpisem list przewozowy i / lub dokument WZ nie zawierający żadnych uwag i adnotacji jest równoznaczny z odbiorem palety zwrotnej (opakowania zwrotnego) i jest uwzględniany we wzajemnych saldach paletowych. Dokonana przez odbiorcę adnotacja o braku możliwości zwrotu palety (lub innych opakowań zwrotnych) upoważnia do zdjęcia z salda przedmiotowej palety. Wpis odbiorcy o braku palety zwrotnej zwalnia oddział doręczający z obowiązku zwrotu i egzekwowania jej ze strony oddziału nadawczego. W praktyce występują sytuacje kiedy odbiorca przesyłki nie jest przygotowany do zwrotu opakowania na miejscu podczas doręczenia. W takim przypadku oddział doręczający może umówić się z odbiorcą na odbiór opakowania przy następnej dostawie. To jednak nie dotyczy dostaw jednorazowych lub nieregularnych do odbiorców takich jak osoby fizyczne, wolne zawody etc... Salda paletowe uzgadniane są dwustronnie, a wszelkie niezgodności wyjaśniane jedynie na podstawie listów przewozowych i dokumentów WZ i zawartych w nich zapisach. W przypadku zaniedbań terminowych i trudności ze zwrotem palet oddział nadawczy ma prawo obciążyć 30 PLN za każdą niezwróconą w terminie paletę.

1. W oddziałach oraz centrali rejestrowane będą wszystkie przypadki zaniżenia wymiarów i wagi przesyłek. Sporządzone zestawienia uchwyconych przypadków zaniżenia wymiarów i wag w programie i listach omawiane będą na spotkaniach PSD.
2. Podczas nadawania przesyłek na linię litewską, bułgarską , niemiecką i inne wymagane jest poprawne wpisywanie Oddziału Odbiorczego w tym przypadku zawsze HUB CEN (PL-00) (terminal wyjścia linii międzynarodowej). Podczas realizacji nadań należy koniecznie pamiętać o terminie wyjścia poszczególnych linii międzynarodowych, tak aby wszelkie opóźnienia nie wpłynęły na uniemożliwienie jej planowym załadunku w eksporcie.

XV. Parametry przesyłek

Towar powinien być należycie zapakowany, oznakowany i zabezpieczony na czas transportu i przeładunków mechanicznych (paleciak, wózek widłowy lub przeładunek ręczny) Przyjmuje się następujące standardy przesyłek :

Paleta Euro REP o wymiarach 1,2 x 0,8 m x do 2,2 m i wadze brutto do 1000 Kg

Paleta przemysłowa RKP o wymiarach 1,2 x 1,2 x do 2,2 m i wadze brutto do 1500 Kg

Paleta RPP o wymiarach 0,8 x 0,6 x do 1,5 m i wadze brutto do 500 Kg

Paleta PPP o wymiarach 1,2 x 1,0 x do 2,2 m i wadze brutto do 1200 Kg

Podpaczka standardowa do 4 m długości, do 2,2 m wysokości i o powierzchni podstawy do 4 m²

Powierzchnia jednej podpaczki nie może przekraczać 4 m².

Ograniczenia: Przesyłka może składać się maksymalnie z 10 europalet, a jej waga rzeczywista nie może przekraczać 3500 Kg (inaczej, nie może przekraczać 10 miejsc europaletowych)

Na podstawie bilateralnych ustaleń pomiędzy oddziałem nadawczym i dystrybucyjnym dopuszcza się rozbijanie przesyłek powyżej 3500 Kg na dwa listy LP, pod warunkiem, że strony indywidualnie akceptują koszty i czas dostawy takiej przesyłki. Ze względu na zminimalizowanie pomyłek w przeładunku na magazynie centralnym oraz oddziałach odbiorczych zalecana ilość podpaczek luzem (poza przesyłkami spaletyzowanymi) dla opakowań kartonowych, wiązek, kanistrów, worków, rolek nie powinna przekraczać 5 sztuk, w wyjątkowych jednak sytuacjach maksymalnie 10 sztuk (brak możliwości konsolidacji, spaletyzowania)

Dłużycza - Przesyłka / podpaczka dłużycowa: od 4 do 6,20 m i wadze maks. do 1500 Kg. Sposób załadunku na samochodzie liniowym musi umożliwiać jej przeładunek wózkami paletowym lub wózkami widłowym. Każda przesyłka dłużycowa lub podpaczka powinna być w taki sposób załadowana, aby jej rozładunek z samochodu liniowego przebiegał bez zakłóceń dla pozostałych aut.

Za przelicznik kubaturowy wewnątrz sieci przyjęto :

1 M³ = 250 kg

1 Ldm (metr ładowny) = 1250 kg .

Za przelicznik dłużycowy przyjęto :

Waga przeliczeniowa + 100 kg za każdy rozpoczęty metr powyżej długości 4 metrów. **(za maksymalną długość przyjęto 6,20 mb.)**

Za Przesyłki, które nie spełniają bądź przewyższają w/w kryteria zostają wyłączone z ogólnych warunków, terminów, cen przewozu, przeładunku i wymagają indywidualnych uzgodnień - umowy pomiędzy uczestnikami procesu transportowego

XVI. Ogólne zasady opakowania przesyłek

1. Przesyłki transportowane w systemie sieciowym PSD powinny być odpowiednio opakowane i zabezpieczone. Przez opakowanie i zabezpieczenie przesyłki należy rozumieć zarówno zabezpieczenie zewnętrzne jak i wewnętrzne przewożonego towaru.
2. Sposób opakowania i zabezpieczenia przesyłki musi być każdorazowo odpowiedni dla rodzaju przewożonego w przesyłce towaru.

3. Przy ocenie opakowania i zabezpieczenia towaru w przesyłce należy uwzględnić przygotowanie przesyłki do transportu i innych jego etapów (przeładunek, sortowanie, magazynowanie) w całym systemie sieciowym **PSD**, a nie tylko na danym odcinku świadczonej usługi.
4. W celu zagwarantowania bezpieczeństwa przesyłki przed ingerencją osób trzecich, a także w celu uniknięcia uszkodzeń przesyłki w systemie sieciowym **PSD**, zaleca się stosowanie taśm firmowych i opakowań firmowych nadawców. Opakowania firmowe muszą być przystosowane do przewozu konkretnego towaru w transporcie kołowym, z uwzględnieniem jego etapów (przeładunek , sortowanie , magazynowanie).
5. Każda paleta w przesyłce powinna stanowić jednostkowe opakowanie , będące integralną całością. Ze względu na bezpieczeństwo przesyłki zabrania się przyjmowania do przewozu w systemie sieciowym **PSD** przesyłek łączonych jedynie taśmą (np. kilka warstw kartonów na palecie nieofoliowanej).
6. Zabrania się przyjmować do przewozu przesyłek składających się z elementów nie skonsolidowanych jednorodnym opakowaniem i przez to niezabezpieczonych przed ich rozdzieleniem , tj. elementów (w tym paczek) doklejonych do przesyłki w sposób nie trwały (pojedyncze taśmy, sznurek, itp.).
7. Zabrania się przyjmowania przesyłek w opakowaniach jednorazowych, wcześniej używanych do transportu, jeżeli opakowania te posiadają stare oznakowania, stare taśmy firmowe, oznaczenia ostrzegawcze lub opatrzone są zapiskami nie dotyczącymi przedmiotowej przesyłki lub jeżeli zużycie opakowania nie zabezpiecza prawidłowo przewożonego towaru.
8. Jeżeli przesyłka posiada opakowanie dostatecznie zabezpieczające przesyłkę, ale znajdują się na niej stare oznakowania, może zostać przyjęta do przewozu w systemie sieciowym **PSD** tylko pod warunkiem usunięcia tych oznakowań przed jej przyjęciem .
9. Kurier Oddziału Nadawczego przyjmujący przesyłkę, wobec której istnieje niebezpieczeństwo uszkodzenia, może nie przyjąć jej do przewozu lub przyjąć warunkowo, jeżeli klient-jej nadawca podpisze w liście zastrzeżenie

10. „ Złe opakowanie - ryzyko nadawcy ”

Za drobnicę uważamy przesyłki jedno lub kilku paletowe . W rozumieniu systemu sieciowego **PSD** jednorodna paleta to jedna sztuka do przewozu 9natomiast w żadnym wypadku nie można przyjmować i potwierdzać na dokumentach przewozowych, że jest to np. 12 kartonów na palecie) . Kartony (towary) składające się na paletę powinny być umieszczone razem na palecie, a następnie ofoliowane lub przymocowane do palety przy użyciu odpowiedniego dla towaru mocowania, aby w ten sposób dla systemu sieciowego PSD stanowiły pojedynczą jednolitą paletę. Przesyłki o masie powyżej 100 Kg powinny być umieszczane na paletach (preferowane są palety typu „Euro” z ładunkiem nie wystającym poza obrys palety).

Przesyłki o masie poniżej 100 kg, które ze względu na swoje właściwości, powinny być przewożone i poddawane procesom przeładunkowym z użyciem palet (silniki i samochodowe, inne urządzenia mechaniczne lub produkcyjne), powinny być odpowiednio zabezpieczone przed przesuwaniem, uszkodzeniem lub uszkodzeniem innych przesyłek przewożonych w systemie sieciowym PSD .

UWAGA!

Zaleca się przyjmowanie przesyłek drobnicowych na paletach, a jeżeli nie jest to możliwe, to opakowanie przesyłki powinno być przystosowane do mechanicznych czynności przeładunkowych.

Wszystkie przesyłki powyżej 50 kg wagi rzeczywistej nadane do systemu bez możliwości mechanicznego przeładunku, winny być zatrzymywane w pierwszym hubie przeładunkowym w celu ich właściwego opakowania, umożliwiającego sprawne dokonywanie operacji przeładunkowych w dalszym procesie dystrybucji.

Procedura zakłada, że magazyn przeładunkowy wykonuje zdjęcie nieopakowanej przesyłki, podlicza koszty materiałów koniecznych do opakowania i wysyła do akceptacji nadawcy.

Dysponent przesyłki ma prawo zaakceptować lub odmówić. W przypadku odmowy, odbiera przesyłkę z magazynu na własny koszt i we własnym zakresie. Brak odmowy do godziny 10:00 (dla informacji wysłanych do godz: 8.00) lub w przeciągu dwóch godzin dla zawiadomień wysłanych po godzinie 8.00, oznacza akceptację kosztów i zasadności opakowania przesyłki.

Pakowanie będzie się odbywać najwcześniej po zakończeniu sesji przeładunkowej lub w ciągu dnia, co oznacza, że takie przesyłki będą wyjeżdżać z hubu kolejną linią.

Zasady rozliczeń:

- a) refaktura zużytych materiałów, w tym koszt palety - 30 zł / szt. + ewentualny koszt materiałów dodatkowych: kartonów, stretchu, taśm bindujących itd. w zależności od zużycia, nie więcej jednak niż 20 zł za przesyłkę;
- b) koszt robocizny w kwocie 30 zł za przesyłkę standardową oraz 50 zł za przesyłkę ponadstandardową;

Meble

Do przewozu możemy przyjąć jedynie meble nie wymagające specjalnych warunków przewozu (delikatnych wyściełanych ścian przestrzeni ładunkowej i indywidualnego mocowania poszczególnych mebli do ścian lub podłogi);

Powinny one być odpowiednio zabezpieczone:

- Usztywnione i zabezpieczone rogi, kanty i inne elementy szczególnie narażone na uszkodzenia przy zastosowaniu narożników, listew wzmacniających, itp.
- Ofoliowane lub zapakowane w inne materiały zabezpieczające towar przed zarysowaniem, zabrudzeniem, a także mechanicznym przeładunkiem przesyłek elementy ruchome (drzwi, półki, szuflady) muszą być unieruchomione i odpowiednio zabezpieczone przed: otwieraniem, przesuwaniem, przemieszczaniem się.
- Każda przesyłka powinna posiadać ustalone w regulaminie przewozów **PSD** oznakowania ostrzegawcze: np. „Góra / dół” , „ Nie wolno piętować ” lub „Uwaga szkło „

UWAGA!

Jeżeli meble zawierają elementy szklane (półki wykonane ze szkła, witryny szklane, itp.) elementy te powinny być indywidualnie zabezpieczone odpowiednio dla tego rodzaju towarów lub nadane do systemu jako odrębna przesyłka ze szczególnym uwzględnieniem odpowiedniego opakowania.

Inne przesyłki nietypowe

Zawsze przyjęcie takich przesyłek powinno odbywać się zgodnie z zasadami ogólnymi oraz z wykazem towarów wyłączonych z przewozu;

Należy brać pod uwagę stosowane w systemie sieciowym PSD pojazdy oraz posiadane w magazynach środki przeładunkowe i ich możliwości (np. przewóz kabli na szpulach, czy wszelkich towarów o wysoko położonym środku ciężkości wymagających indywidualnego klinowania i mocowania w czasie transportu).

Transport może być wykonywany przy użyciu specjalnie przeznaczonych do tego celu i używanych w systemie sieciowym **PSD** środków transportowych np. wyposażenie ADR, pojemniki oplombowane lub metalowe opakowania zwrotne – tzw. Gitterbox. Przed przyjęciem takiej przesyłki w razie wątpliwości należy ten fakt skonsultować z kierownikiem operacyjnym.

Niezbędnym jest zaznaczenie każdorazowo w dokumentach przewozowych nietypowych wymagań co do transportu i przeładunku - instrukcji transportowych w tym instrukcji ADR (np. utrzymanie pionu transportowanego towaru z dopuszczalnym odchyleniem od pionu do 15°).

DO ZAPAMIĘTANIA !

- 1* Przyjmując przesyłkę niewłaściwie opakowaną przyjmujesz na siebie ryzyko związane z jej uszkodzeniem, do obciążenia finansowego w kwocie uznanej reklamacji włącznie!
- 2* Konsultuj przyjęcie przesyłki nietypowej z właściwym Kierownikiem Operacyjnym i upewnij się, iż nie spowoduje ona komplikacji w procesie transportu , sortowania i doręczenia.
- 3* Przyjęcie do przewozu przesyłki wyłączonej z przewozu patrz „Towary wyłączone z przewozu” w przypadku ewentualnego nieświadomego nawet przewozu i jego

uszkodzenia, ubytku lub zaginięcia, a także szkód powstałych z jego winy w innych przewożonych lub składowanych przesyłkach powoduje uchylenie ochrony ubezpieczeniowej.

4* W przypadku przesyłek wartościowych zawsze zalecaj dodatkowe indywidualne ubezpieczenie przesyłki!

XVII. Przewóz towarów niebezpiecznych ADR

W sieci dystrybucyjnej PSD dopuszczone są do transportu towary ADR klas (2, 3, 4, 5, 6, 8, 9).

Spedytor jest odpowiedzialny za dobór odpowiedniego przewoźnika i środka transportu. Każdy operator oddziału na obowiązek przekazywania informacji na temat zamiaru nadania przesyłki ADR przez wypełnienie odpowiednich pól w programie podając Klasę ADR, Kod UN oraz grupę opakowania. Opakowania przesyłki powinny być zaopatrzone w czytelne oznakowanie umieszczone w dobrze widocznym miejscu. Oznakowanie opakowań składa się z symbolu UN, kodu opakowania (jednej lub dwóch cyfr arabskich) wskazujących na rodzaj opakowania, oraz jednej lub kilku dużych liter łacińskich wskazujących na rodzaj materiału, z którego wykonano opakowanie. Znaczenie cyfr w numerach rozpoznawczych zagrożenia jest ściśle związane z podziałem materiałów niebezpiecznych na klasy.

Umowa ADR nakłada obowiązek wyznaczenia doradcy ds. bezpieczeństwa w transporcie towarów niebezpiecznych w przedsiębiorstwie, którego działalność obejmuje przewóz materiałów niebezpiecznych oraz czynności z nim związane tj. pakowanie, załadunek i przeładunek. **W myśl nowych przepisów każdy kierowca przewożący towar ADR musi być zaopatrzony w Instrukcję pisemną, która mówi o czynnościach jakie należy podjąć podczas wypadku lub zagrożenia, sprzęcie ochronnym i ratowniczym, dodatkowych wskazówkach dla członków załogi pojazdu. Dla przesyłek ADR klasy 4,5,6,8 obowiązuje dopłata w wysokości 10% naliczana do wszystkich kosztów składowych przesyłki (tj. kosztów podjęcia, LH, przeładunków oraz doręczenia)**

XVIII. Przesyłki Celne

Każda przesyłka celna wprowadzona do programu APOLLO wymaga zaznaczenia przy przesyłce w polu „Celna”. Przesyłki celne rozliczane są między oddziałami wg obowiązujących cenników z dodatkiem ryczałtowym w wysokości 100 PLN netto/przesyłkę. Dla dystrybucji przesyłek z odprawą celną realizowaną w miejscowości innej aniżeli miejsce dostawy, będą naliczane dwa odcinki kosztów dystrybucji wg cenników strefowych – I odcinek: z magazynu do UC plus II odcinek: z UC do miejsca dostawy. Ponadto będą naliczane dodatkowe koszty za oczekiwanie na odprawę powyżej 2,5 h - tj. 30 zł za każdą kolejną rozpoczętą godzinę, przy czym kierowca musi udokumentować czas oczekiwania - adnotacja na liście przewozowym o godzinie wjazdu na UC i adnotacja o godzinie zwolnienia z UC po dokonanej odprawie. Tylko na tej podstawie zostaną zaakceptowane koszty postoju, zatem wymagane jest, by oddział realizujący dostawę odpowiednio poinstruował swoich kierowców i zadbał o dokumentację.

Zaleca się, aby awizacja zleceń odbioru przesyłek dla których wymagana jest odprawa celna odbywała się najpóźniej do godz. 17.00 dnia poprzedzającego jej odbiór (zwłaszcza przy odbiorach ze strefy C). Ze względu na złożone warunki dla przesyłek celnych takich jak czas trwania odprawy, odległość miejsca odprawy od miejsca rozładunku również **wyłużonego terminu realizacji do 2 dni.**

Obowiązkowo należy również podawać nazwę odbiorcy finalnego oraz zleceniodawcę, co często ułatwia identyfikację wysyłki towaru, zwłaszcza w transporcie międzynarodowym – eksporcie. Przy odbiorach przesyłek celnych przeznaczonych na eksport kierowcy zobowiązani są posiadać listy przewozowe!

Dodatek za przesyłkę celną stosuje się tylko i wyłącznie w przypadku przesyłek odprawianych w Urzędach Celnych, gdzie samochód dystrybucyjny poza miejscem odbiorcy towaru oczekuje na odprawę celną, a po niej dojeżdża jeszcze do miejsca rozładunku. Dodatku tego nie stosuje się w przypadku transportu przesyłek celnych, które nie wymagają odprawy celnej w trakcie wykonywania transportu (np. odprawa dokonana przez samego klienta jeszcze przed podjęciem przesyłki / kolekcją - plomby założone na przesyłce). W przypadku przesyłek celnych nadawane do magazynów agencji celnych, które zostają przyjmowane bez uprzedniej odprawy oraz przesyłki nadawane jedynie między magazynami oddziałów PSD, z których choć jeden jest miejscem odprawy nie naliczamy opłat celnych.

Aktualnie przesyłkę celną w programie APOLLO zaznacza się poprzez kliknięcie w polu „Uwagi” - celna.

XX. Realizacja dostaw i odbiorów autami z windą

Informacje o dystrybucji i odbiorach przesyłek autami wyposażonymi w windy będą przesyłane do oddziałów realizujących takie zlecenie z min. jednodniowym wyprzedzeniem tj. dnia poprzedzającego dystrybucję lub kolekcję do godz. 17.00 . Każdy oddział ma obowiązek posiadania minimum jednego pojazdu dystrybucyjnego z windą o dźwigu do 1000 Kg. W przypadku wymogu dostawy przesyłki samochodem wyposażonym w windę każdy oddział nadający powinien wprowadzić taką informację w uwagach do przesyłki w programie.

Dostawa samochodem z windą nie wymaga dopłaty i dotyczy przesyłek o wadze powyżej 50 Kg .

XIX. Pobrania

Przesyłki za pobraniem (pobranie za fracht, pobranie za towar)

Uzgodniono między oddziałami, że pobrania zarówno za fracht jak i towar realizują wszystkie oddziały PSD bez wyjątku.

Górną granicą pobrania jest obecnie kwota 5000 PLN. Ustalono górną kwotę dostarczenia przesyłki za pobraniem na kwotę 5.000,00 zł

*(Informacje o oddziałach wyłączonych z realizacji pobrań rozsyłane są w oddzielnych komunikatach)

Opłaty za pobranie:

- do kwoty 2.000,00 zł - koszt 5,00 zł ,

- do kwoty 5.000,00 zł - koszt 10,00 zł

Spedytor dostarczający przesyłkę za pobraniem informuje Partnera Kooperacji w ON od którego otrzymał taką przesyłkę o realizacji pobrania. Pobraną kwotę należy dostarczyć do księgowości swojej

oddziału (firmy). Kwotę pobraną należy zaksięgować na konto Partnera Kooperacji, który zlecił pobranie i rozliczyć ją we wzajemnych rozliczeniach. Kwot pobranych nie należy przysyłać między Partnerami Kooperacji!!! Pobrania nie mogą być przedmiotem obrotu i należy je jak najszybciej rozliczać i zwracać.

XX. Obowiązujące terminy dostaw i odbiorów wynoszą:

Dystrybucja (podjęcia i dostawy) w strefach A,B,C – serwis 24 godziny w godzinach od 09.00 – 17.00 wyjątki :

Dla dostaw z oknami czasowymi wymaga się wpisywania nazwiska osoby odpowiedzialnej u odbiorcy oraz numeru jego telefonu w aplikacji APOLLO. Koszt nieudanej próby podjęcia przesyłki przez oddział, której to przyczyna leży po stronie samego nadawcy lub zlecającego nie może być wyższy, niż wynika to z cennika PSD .

a. dystrybucja i odbiory w strefie C – 24 h j/w

Realizacja odbiorów i dystrybucji w strefie C dotyczy wszystkich Partnerów Kooperacji.

b. Dystrybucja i odbiory w strefie D

Obowiązują dwa warianty dystrybucji przesyłek (o wyborze wariantu decyduje zlecający w momencie wprowadzenia zlecenia do systemu APOLLO):

I. serwis 48 h (od momentu podjęcia u nadawcy) = cennik dystrybucyjny strefy C + 200 zł

II. serwis 72 h (od momentu podjęcia u nadawcy) = cennik dystrybucyjny strefy C + 100 zł

Nadając przesyłkę należy wybrać określony wariant dostawy poprzez akceptację kosztów dodatkowych oraz wybranie odpowiedniej opcji w systemie APOLLO.

W strefach D nie obowiązuje zasada dostaw i odbiorów zlecanych w tzw. oknach czasowych (zasada dotyczy również sklepów sieciowych).

***Uwaga:** Koszalin obsługiwany z perspektywy o/SZZ ze względu na granicę pomiędzy strefami C i D przebiegającą przez centrum miasta, powinien być przez zleceniodawców traktowany w całości jako strefa D. Dystrybucję w Koszalinie można zlecać również przez o/PGD - w tym przypadku również jest to strefa D. O wyborze oddziału dystrybucyjnego dla przesyłek z dostawą do Koszalina decyduje zleceniodawca.*

b. czas oczekiwania na rozładunek lub załadunek (auta dystrybucyjnego)

Czas oczekiwania aut dystrybucyjnych na rozładunek nie może być dłuższy niż 1 godzina, za wyjątkiem Sklepów sieciowych do 2 godz. Oddział doręczający powiadamia oddział nadawczy już po 30 minutach postoj, w celu podjęcia interwencji u odbiorcy. Brak reakcji ze strony odbiorcy po upływie maksymalnego czasu postoj uprawnia oddział doręczający do wycofania auta z miejsca dostawy i podjęcia kolejnej próby dostarczenia przesyłki w dniu następnym po uprzednim ustaleniu z oddziałem nadawczym (podwójny koszt doręczenia)

XXI. Kary

Wysokość kar za niestosowanie Zasad Pracy w PSD przez Partnerów Kooperacji określona jest w Katalogu Kar stanowiącym załącznik nr 2 do „Zasad Pracy” w PSD

XXII. Procedura Reklamacyjna Polskiego Systemu Dystrybucji

Cel Procedury

Celem niniejszej Procedury jest unifikacja zgłaszania i rozpatrywania reklamacji w PSD w celu zapewnienie sprawnej obsługi klienta oraz ustalenie Partnera Kooperacji odpowiedzialnego za daną szkodę.

Obszar i zakres stosowania

Procedura obowiązuje wszystkich Partnerów Kooperacji PSD.

Rozdzielnik procedury

Zarządy wszystkich Partnerów Kooperacji PSD

Definicje:

Reklamacja – krytyczna uwaga klienta dotycząca jakości wykonanej usługi zawierająca roszczenie finansowe.

Roszczenie – pisemne żądanie zadośćuczynienia za poniesione szkody \straty wraz z udokumentowaniem wysokości roszczenia .

Adresat roszczenia – roszczenie poszkodowany kieruje do Partnera Kooperacji, który otrzymał zlecenie na dany transport.

Odbiorca roszczenia – Partner Kooperacji winny danej szkodzie. Odszkodowanie winny szkodzie Partner Kooperacji wypłaca Partnerowi Kooperacji do którego zostało skierowane roszczenia , a ten wypłaca odszkodowanie poszkodowanemu.

Szkoda – ubytek, utrata, uszkodzenie przesyłki lub opóźnienie dostawy dotyczące konkretnej przesyłki.

Odszkodowanie – finansowe zadośćuczynienie z tytułu powstałej szkody.

Odpowiedzialność przewoźnika – odpowiedzialność z tytułu wykonywania umowy przewozu zgodnie z przepisami wynikającymi z Ustawy Prawo przewozowe z dnia 15 listopada 1984 r .

Szkoda jawna – szkoda widoczna i możliwa do zauważenia przy odbiorze przesyłki.

Szkoda niejawną – szkoda zaistniała wewnątrz przesyłki, której nie można zauważyć i stwierdzić w chwili odbioru przesyłki ze względu na brak zewnętrznych oznak naruszenia lub zniszczenia opakowania.

Szkoda w opakowaniu – uszkodzenie zewnętrznego opakowania przesyłki nie będąca wynikiem zwykłej eksploatacji np. zużycia podczas przewozu.

Szkoda całkowita – szkoda w mieniu , w której koszty naprawy powstałych uszkodzeń są równe lub większe od wartości mienia przed szkodą , lub szkoda powoduje ,że mnie nie nadje się do używania zgodnie z przeznaczeniem.

Rzeczoznawca – niezależna firma ekspercka zajmująca się ustaleniem , w jaki sposób doszło do powstania szkody . Może być powoływana przez zakład ubezpieczeń każdej ze stron (Partnera Kooperacji, przewoźnika faktycznego, właściciela ładunku, PSD)

1. Podstawy prawne odpowiedzialności Partnerów Kooperacji

Wszyscy Partnerzy Kooperacji niezależnie od prowadzonej działalności zgodnie oświadczają ,że przyjmują jako podstawę prawną swojej odpowiedzialności:

- a) w zakresie organizacji transportu – przepisy Kodeksu Cywilnego odnośnie umowy spedycji
- b) w zakresie umowy przewozu – Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r Prawo Przewozowe oraz Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.

2. Opis postępowania Partnerów Kooperacji PSD.

W miejscu stwierdzenia szkody w przesyłce (uszkodzenia opakowania zbiorczego całej lub części przesyłki) lub braków w przesyłce, każdy z uczestników transportu zobowiązany jest do sporządzenia wewnętrznego protokołu szkody PSD.

Uczestnikami transportu przesyłki w systemie PSD są oddziały partnerskie, magazyny przeładunkowe.

Protokół wewnętrzny PSD ma za zadanie określić miejsce lub odcinek transportu w którym doszło do powstania szkody oraz do opisanie rozmiaru uszkodzenia lub braków w przesyłce, podania rodzaju szkody np. wgniecenie, potłuczenie, widoczne braki oraz ilości uszkodzonych opakowań.

Kierowca przyjmujący przesyłkę obowiązany jest do dokonania wpisów w dokumenty przewozowe towarzyszące przesyłce tj. na sieciowym liście PSD.

Wszelkie protokoły muszą być podpisane przez co najmniej dwóch uczestników transportu tj. pracownika magazynu i kierowcę lub odbiorcę i kierowcę .

Partner Kooperacji PSD który stwierdza szkodę przekazuje tą informację bezzwłocznie przesyłając wewnętrzny protokół PSD do Partnera Kooperacji zlecającego transport przesyłki w celu uzyskania dyspozycji o dalszej realizacji zlecenia – zatrzymania przesyłki , zwrot do nadawcy, doręczenie.

3. Arbitraż

W sprawach spornych Partnerzy Kooperacji mogą zwrócić się o pomoc w rozstrzygnięciu sporu do Zarządu PSD. W przypadku rozstrzygnięcia decyzja Zarządu ma charakter dyrektywy. Partnerzy

Kooperacji mogą się jej podporządkować lub kontynuować spór na drodze sądowej po wykorzystaniu wszystkich innych środków.

4. Ubezpieczenie Cargo

Wszystkie przesyłki PSD zgodnie z przyjętymi zasadami oraz Ogólnymi warunkami brokera ubezpieczeniowego objęte są ubezpieczeniem Cargo. Zgłaszanie szkód następuje drogą elektroniczną pod wskazany adres email: (**aktualny adres dostępny w intranecie**) z kopią do reklamacje@psd.net.pl na specjalnym formularzu zgłoszenia szkody.

XXIII. Rozpaletyzowanie przesyłek

Rozpaletyzowanie przesyłki wymaga zgody oddziału nadawczego i musi być uzasadnione w liście liniowym lub liście przewozowym - adnotacja magazynu centralnego lub regionalnego (np. za zgodą Oddziału Nadawczego z powodu braku innej możliwości załadunku - przesyłka pilna!). Każdy kierowca jest bezwzględnie zobowiązany, uczestniczyć w czynności rozpaletyzowania przesyłki, jeśli jest na to zgoda i towar nadaje się do tego (wykluczone są z tego przede wszystkim przesyłki niepiętrowalne takie jak ADR, szkło, porcelana, materiały sypkie w workach etc. oraz przesyłki wartościowe, oryginalnie zabezpieczone i obanderowane oryginalną taśmą nadawcy). Tym samym kierowca z chwilą przyjęcia na samochód rozpaletyzowanej przesyłki przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność za jej stan oraz ilość opakowań, jakie pierwotnie składały się na przesyłkę (np. ilość palet).

XXIV. Odpowiedzialność i ryzyko za towary wymagające temperatury kontrolowanej i wrażliwej na temperatury poniżej 0°C dystrybuowane w sieci PSD

Spoczywa zawsze na oddziale nadającym, o ile ich termin dostawy zostanie dotrzymany. W przypadku niedotrzymania terminów – nie zdania towaru w terminie przy ujemnych temperaturach zewnętrznych oddział odbiorczy zobowiązany jest zabezpieczyć go zdejmując na swój magazyn z temperaturą nie mniejszą niż 0°C.

W przypadku przewozów w okresie zimowym i w okresie temperatur powietrza poniżej 0°C towary ładowane na samochód liniowy w piątek muszą być rozładowane w sobotę na magazynie odbiorczym celem zabezpieczenia przez zmrożeniem.

W przypadku powstania szkody wynikającej z przemrożenia towaru ze względu na pozostawienie towaru na samochodzie lub w magazynie z temperaturą powietrza poniżej 0°C, czyni odpowiedzialnym za szkodę Oddział Odbiorczy.

Niedostarczenie towaru w terminie z winy odbiorcy, czego konsekwencją jest rozładunek i przechowanie towaru na magazynie Oddziału Odbiorczego, zobowiązuje oddział nadawczy do pokrycia kosztów ponownego doręczenia.