

1. Prepravné teploty

- Potravinový mrazený tovar bude uskladnený v HOPI distribučnom sklade pri teplote -18°C až -22°C.

2. Vykládka

- Čas, kedy má byť tovar doručený na obchodnú jednotku je stanovený spoločnosťou BILLA. Pre mrazený tovar je stanovená doba doručenia na OJ počas návozov v odsúhlasenom kalendári do 16:00 hod. V letných a expedične silných dňoch sa môže návoz doručiť na prevádzky BILLA aj po 16 hod., do času prijmu jednotlivých filiálok v deň dodávky. BILLA centrála a prevádzky budú o neskoršom návoze informované 24 hod pred termínom dodania.

3. Vratky/reklamácie

- Reklamácie mrazeného tovaru rieši predajňa po detailnej prebierke následne telefonicky s centrálou HOPI.
- Zvoz mrazených vratiek musí mať vodič povolený operatívnym dispečerom.
- Vodič nie je sám oprávnený vykonávať akékoľvek úpravy na DL! Iba vedúci predajne, ak je už na predajni, môže po telefonickej konzultácii s centrálou HOPI vykonať opravy s uvedením dátumu, času prejednávania a mena pracovníka, s ktorým to bolo prejednané.
- Ak vykonáva predejňa detailnú prebierku tovaru, je po celú dobu osobne prítomný vodič, potvrdzuje s pracovníkom predajne doklady o prebierke a preberá event. reklamácie tohto rozvozu podľa reklamačných zásad.
- Vodič môže brať iba reklamovaný tovar, ktorý je preukázateľne v záručnej dobe. Všetok tovar, na ktorý filiálka uplatňuje reklamáciu, musí byť vypísaný na Reklamačnom liste HOPI, ktorý je prílohou každého DL. Vodič je povinný zaistiť identifikovateľnosť tovaru dľa jednotlivých filiálok a výrobcu tovaru, tzn. riadne označiť, rozdeliť a popísať tovar číslom filiálky a prípadne i výrobcom, pokiaľ nie je čitateľný.
- Vodič musí potvrdiť prevzatie vratky svojim podpisom a vypísaním mena a ŠPZ vozidla. Rovnakým spôsobom musí potvrdiť aj prevzatie obalov.
- V prípade nejasností či veľkého množstva vratiek musí vodič volať operatívneho dispečera.
- Reklamácie smie prevziať vodič iba celokartónové, svojim podpisom potvrdzuje prevzatie tovaru a Reklamačného listu s označením: „Chybná predajná cena“, „Chybný EAN“, „Chýba cenovka (etiketa)“, „Poškodené pri preprave“.
- Vratky musia byť vrátené za takých teplotných podmienok, ktoré zaručujú ich nezávadnosť, resp.nespôsobia zhoršenie ich momentálneho stavu.

2. Palety

- HOPI je povinné používať na distribúciu tovaru do obchodnej siete BILLA, len nepoškodené EUR palety v rozmere 1200mm x 800mm. V prípade že bude doručený tovar na poškodenej palete, taká paleta nebude započítaná do celkového počtu doručených paliet a nebude predmetom zaťaženia filiálky.
- Palety sú výmenou.
- Filiálka potvrdí na dodací list vodičovi počet doručených a nevrátených paliet do príslušnej časti Dodacieho listu.