

**Pokyny pre správne fungovanie hlásenia reklamácie, dovozu reklamácie, čiže vratky, rozdelené na plánovanú a neplánovanú vratku:**

**PLÁNOVANÉ VRATKY:**

- Vratka **je v LLRP**
- Vodič ju plánovane sťahuje z prevádzky
- Vodič si na príjme vratiek nechá urobiť **kópie Vrátanky a DL**
- Vodič v sklade odovzdá **príjmovému pracovníkovi vratiek** doklady k plánovanej vratke LLRP
- Po kontrole tovaru/palety príjmový pracovník potvrdí LLRP aj Vrátanku
- **Na palete s tovarom** zostáva **kópia** dokladov (vypísaná **Vrátanka aj DL**)
- Príjmový pracovník zapíše do podkladov pre RL admin uvedenú vratku
- Vodič odchádza **na CSO odovzdať potvrdené doklady (originál Vrátanky a DL)**

**NEPLÁNOVANÉ VRATKY ( z aktuálneho závozu)**

- Vratka **nie je v LLRP**
- Pri vzniku reklamácie vodič ihneď kontaktuje príslušné reklamačné oddelenie
  - o pre chladený a suchý tovar - Senec - tel. **0903 993 916**
  - o mrazený tovar - Madunice - tel. **0903 993 987**
  - o Nestlé - **+420 720 736 913**
  - o Mondelez - **+420 739 000 520**
  - o crossdock (dopravné projekty) – V. Sláviková - **0902 943 944**

(Po 15:30 vodič **kontaktuje operatívneho dispečera** a ten následne pošle info mailom na príslušné oddelenie reklamácií)

- Pri **SAVENCII** musí vodič počkať na mieste, **na pokyny vratkového pracovníka**
- Pracovník RL oddelenia zapíše uvedenú reklamáciu do reportu, prideli číslo reklamácie, ktoré **vodič napíše na vrátanku**
- Vodič po príchode do skladu v MAD je povinný nahlásiť skladovému pracovníkovi dovezenú vratku, vypísať doklad „Vrátanka“
- Skladový pracovník skontroluje fyzicky tovar na palete vs. vypísaný doklad od vodiča „Vrátanka“

**PRESUN VRATIEK Z MADUNÍC DO SENCA**

- na základe reportu „chladené vratky“ dispečer plánuje presun vratiek do SC
- **vodič nakladá len palety správne označené Vrátankou a DL (bez týchto dokladov palety nenaloží)**

V PRÍPADE, AK REKLAMÁCIU VODIČ NENAHLÁSI A NEBUDE MAŤ POTREBNÉ DOKLADY, VRATKY MU NEBUDÚ V SKLADE PREVZATÉ.