

1. Dodacie listy, protokoly

- Zákazník pri prebratí tovaru potvrdí DL + 2x Preberací protokol - vodič doklady odovzdá na pracovisko CSO.

2. Vratky

- **Vratky a reklamácie z predajne nesúviace s aktuálnou dodávkou tovaru** sú riešené vopred s partnerom HOPI, HOPI takéto reklamácie alebo vratky nesťahuje automaticky z odberného miesta
- **Reklamácia pri prebierke tovaru u odberateľa súvisiace s dodanou objednávkou** - vodič neberie tovar automaticky do HOPI SK, ale volá na reklamácie operátorky a informuje o probléme (neobjednaný tovar, poškodený a podobne) , následne operátorka informuje RYBA KOŠICE a podľa rozhodnutia fy RYBA KOŠICE sa buď tovar nechá u odberateľa alebo tovar vodič zvezie do HOPI SK.
- V noci je vodič povinný hlásiť problém dispečerovi. Tovar od odberateľa vodič zvezie do HOPI. HOPI nezáväže tovar mimo predmetnej objednávky v danom závoze.

3. Palety

- HOPI vychystáva tovar na EUR paletách. Po vyložení vychystaných paliet u zákazníka vodič odoberie rovnaký počet prázdnych paliet a zvezie a vyloží ich na paletovom sklade.

4. Transport

- HOPI zabezpečuje rozvoz tovaru zákazníkom fy RYBA KOŠICE v dohodnutých dňoch a vykládkových časoch.
- HOPI vozí tovar v režime **bez teplotnej podmienky**.
- Nakládka tovaru prebieha podľa dispečerom naplánovaných časov vykládky.
- Vodič pri nakládke vozidla vizuálne skontroluje nepoškodenosť a kompletnosť tovaru, po naložení ho zabezpečí proti pohybu
- Pri vykládke u zákazníka, vodič dodá tovar na požadované miesto u zákazníka. Ak bude sťažený prístup k prevádzke, Ryba zabezpečí pracovníkov na presun tovaru do prevádzky. Spolu s preberajúcim skontrolujú nepoškodenosť a kompletnosť tovaru podľa DL
- V prípade neprebratia tovaru alebo nedodania kompletného tovaru, vodič HOPI ihneď informuje dispečera
- Po prebratí a kontrole tovaru si nechá vodič potvrdiť dodacie listy a zároveň aj Nájomné zmluvy/Preberacie protokoly (Vodič si ponechá obe kópie).

5. Zvoz zariadenia a príslušenstva z odberného miesta

- Pri preberaní tovaru od zákazníka je vodič povinný skontrolovať: vonkajšie a vnútorné opotrebenie, skúšku funkčnosti otvárania dverí, kompletnosť vnútorných košov (viď tabuľka- kontrola vodičom).
- Pri zistení závady, okamžite z prevádzky telefonicky kontaktuje dispečera a zapíše poškodenie na preberací protokol.

	Pri prevzatí od zákazníka vodič vykoná rýchlu kontrolu a to:
1	Vonkajšie a vnútorné opotrebenie
2	kontrola funkčnosti dverí
3	Kontrola kompletnosti
4	Kontrola kompletnosti košov
5	Kontrola neporušenosti elektrického kábla