

AUKTORISOITUJEN KÄÄNTÄJIEN TUTKINTOLAUTAKUNTA/  
EXAMENSNÄMNDEN FÖR AUKTORISERADE TRANSLATORER

Tutkinto/Examen 13.12.2008

Suomesta ruotsiin/Från finska till svenska

Talous/Ekonomi

**Toimeksianto/Uppdrag:**

**Käännetään asiakkaan ruotsalaiselle sisaryhtiölle./  
Översätts för kundens svenska systerbolag.**

## PALVELULIITE

01.11.2008

### VARASTOINTIPALVELU

#### Tavaran säilytys

Tuotteet varastoidaan Itella Logistics Oy:n (Itella) Toijalan varastossa osoitteessa Satamatie 37 37800 TOLJALA.

Itella säilyttää varastoitavan tavaran sellaisessa varastotilassa, että tavara ei vahingoitu tai muuta käyttöominaisuuksiaan säilytyksen aikana. Itella ei kuitenkaan vastaan varaston muista kuin normaaleista huoneolosuhteista (+4 - +32 C) ellei muuta ole sovittu.

(Asiakas) on velvollinen antamaan selvät ja riittävät ohjeet tavaran käsittelystä ja säilytyksestä. Asiakas vastaa tavaraa koskevien tietojen antamisesta ja tietojen oikeellisuudesta.

Mikäli tavaran säilytyksestä tai kuljetuksesta on olemassa viranomaisten määräyksiä, asiakkaan vastuulla on ilmoittaa tästä kirjallisesti Itellalle. Itellan vastuulla on huolehtia tällaisen tavaran säilytyksestä ja käsittelystä määräysten mukaisella tavalla.

Erikoisvarastotiloja (esim. VAK luokitellut tuotteet sekä muut tuoteryhmät jotka vaativat huoneolosuhteista poikkeavan varastoinnin) vaativien tavaroiden säilytysmääristä ja palveluista Asiakas ilmoittaa Itellalle tapauskohtaisesti.

#### Varaston täydennykset

Asiakas vastaa tuotteiden tilaamisesta varastoon.

#### Saapuva tavara

Kuljetusliike purkaa kuljetusyksiköt ja/tai kollit ajoneuvosta Itellan osoittamaan paikkaan. Itella kuittaa rahtikirjan Asiakkaan edustajana. Itella tekee kollitarkastuksen ja tarvittaessa reklamaatiovarauman rahtikirjaan.

Itella tekee tavarahan saapumistarkastuksen. Tarkastuksessa tunnistetaan tuotteet nimiketasolla, lasketaan tavaramäärä/nimike ja verrataan tulosta tavarantoimittajan lähetyslistaan ja Asiakkaan toimittamiin ostotilaustietoihin.

Itella ottaa tavarat vastaan omaan tietojärjestelmäänsä ja Asiakas saa vastaanottotiedot omaan tietojärjestelmäänsä tiedonsiirtona.

Jos tarkastuksessa havaitaan kollivaje tai kuljetusvaurio, Itella tekee tästä varauman rahtikirjaan ja ilmoittaa varauman Asiakkaalle.

#### Käsittelyaika

Myyntikelpoinen tavara on hyllytetty ja myyntivalmiina viimeistään 24 tunnin kuluttua saapumisesta. Lauantaita, sunnuntaita ja muita pyhäpäiviä ei kuitenkaan oteta huomioon em. aikaa laskettaessa.

Erillistä pikavastaanottoa ei ole, mutta tarvittaessa pikavastaanotosta sovitaan erikseen.

Vastaanoton palvelutaso on 98 %.

Vastaanotossa noudatetaan Itellan Pakkaus- ja toimitusohjetta.

#### Palautuva tavara

Itella ottaa vastaan palautukset ja hoitaa tarvittavan varastokirjanpidon omaan tietojärjestelmäänsä sekä ilmoittaa tekemänsä varastokirjanpitomuutokset Asiakkaalle.

Palautukset hyväksyy aina Asiakas, joka antaa Itellalle käsittelyohjeet.

Itellan toimitusvirheistä aiheutuneet palautukset ja oikeiden tai puuttuvien tuotteiden toimittamisen Itella käsittelee omalla kustannuksellaan.

Asiakkaan ja asiakkaan asiakkaasta johtuvista palautuksista Itella veloittaa normaalin saapuvan tavarahan mukaisesti.

#### Lähtevä tavara

Asiakas siirtää toimitusmääräyksensä Itellalle tiedonsiirtona omista tietojärjestelmistään erikseen sovitulla tavalla. Itella tallentaa myös

Asiakkaan fax- ja/tai sähköpostitilauksia Asiakkaan tietojärjestelmiin, niin erikseen sovittaessa.

Itella pyrkii lähettämään tavarat siten, että yhdestä tilauksesta tulee yksi lähetys. Itella vastaa siitä, että pakkaustyö on tehty riittävän hyvin ja kaikkiin irtokolleihin on tehty asianmukaiset osoitemerkinnät. Huonon pakkauksen aiheuttama vahinko siirtyy Itellan vastattavaksi.

Itella tekee tarvittavat kuljetusasiakirjat ja pakettikortit ja varustaa ne tunnistemerkinnoilla, joiden perusteella lähetykseen kuuluvat kaikki kollit voidaan tunnistaa ja kuljetusliikkeen kuljetuksen seuranta voidaan suorittaa.

Itella toimittaa tiedot lähetyistä toimituksista, tavaramääristä ja sarjanumeroista sekä saldotilanteen tiedonsiirtona Asiakkaan tietojärjestelmiin erikseen sovittulla tavalla.

Edellisenä päivänä sähköisesti siirretyt toimitusmääräykset kerätään, laitetaan lähetyskuuntoon sekä siirretään lähetysalueelle luovutettavaksi kuljetukseen seuraavana työpäivänä kello 17:30 mennessä.

Ennen kello 15:00 vastaanotetut pikatilaukset käsitellään ja luovutetaan kuljetettavaksi samana työpäivänä kello 17:30 mennessä.

Asiakasnoudot käsitellään pikatilauksena.


#### Tavarakirjanpito ja inventoinnit

Itella pitää tavarakirjanpitoa tietojärjestelmillään kappalemääräisenä saapumis- ja lähetystapahtumiin perustuen. Itella kerää ja lähettää tuotteet omasta varastostaan FIFO-periaatteen mukaisesti tai muulla erikseen sovittulla tavalla.

Varastohävikki todetaan inventoimalla Asiakkaan tuotteet vähintään kerran vuoden aikana, ellei toisin sovita. Inventointierot todetaan fyysisen säilytyspaikan ja tietojärjestelmän saldojen perusteella. Varasto korvaa inventoinnissa todetun varastohävikin sopimuksessa todetuin vastuuvapausrajoituksin.

Mikäli Asiakas itse pyytää inventointia, Itella tekee tämän normaalin työajan puitteissa ja inventoinnin luotettavuuden kannalta sopivana hetkenä. Tällaisesta inventoinnista Itella perii sopimuksen mukaisen

Aloita tästä  
Börje här



Toimitusaika

maksun. Itellalle on ilmoitettava tällaisista tarkastuksista ja inventoinneista etukäteen ja ne on tehtävä siten, että niistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa Itellan toiminnalle.

#### Keräilyvirheet

Toimitusvirheitä (kerätty virherivi/kaikki keräilyrivit) seurataan kuukausittain ja tavoiteprosentiksi on asetettu enintään 0,5 % vuositasolla.

#### Toimitusvarmuus

Toimitusvarmuutta seurataan suunnitellun kuljetukseen luovutuspäivän ja toteutuneen kuljetukseen luovutuspäivän suhteella.

Toimitettujen tilausten palvelutaso on 98 %.

#### Muut palvelut

Itellan tuottamista muista palveluista sovitaan aina tapauskohtaisesti.

#### Raportointi

Kolmen kuukauden jaksoissa Asiakkaalle toimitetaan seuraavat raportit:

- laatuseurannan virheraportti
- toimitusvarmuus
- vastaanoton palvelutaso
- suoritetiedot

#### Turvallisuus

Työsuojelusta varastotoiminnoissa vastaa Itella.



Lopeta  
Sluta

#### Tiedotus ja seuranta

Itella on velvollinen informoimaan Asiakasta välittömästi toiminnassa tapahtuvista häiriöistä.

Asiakkaan ja Itellan väliset seurantalaverit pidetään kolmen kuukauden välein tai tarvittaessa tilanteen mukaan erikseen sovitusti.

#### Arkistointi

Saapuneiden lähetysten mukana tulevien asiapapereiden, rahtikirjojen ja pakkalistat arkistoidaan 6 kuukautta sekä asiakaspalautuksien dokumentit 12 kuukautta.