

# KÄTSY-hyllytyspalvelu

## Sisällysluettelo

1	KÄTSY- hyllytyspalvelu.....	2
2	Velvollisuudet.....	3
3	Palvelun laadun valvonta.....	3
4	Hinnoittelu ja laskutus.....	4
5	Reklamaatiot ja tuotepalautukset.....	5

## 1 KÄTSY- hyllytyspalvelu

KÄTSY-hyllytyspalvelu perustuu asiakkaiden tiloissa tapahtuvaan varastointiin, joissa Asiakkaalle on räätälöity omien tarpeiden mukainen tarvikevalikoima. KÄTSY-hyllytyspalvelu on täyspalvelu, jossa Tuomi Logistiikka huolehtii Asiakkaan valitseman tuotevalikoiman tilaamisesta, hyllyttämisestä ja Asiakkaan luo päättyvän toimitusketjun hallinnasta sovitun käyntitrytmin mukaisesti.

KÄTSY-hyllytyspalvelu kattaa Asiakkaan puolesta tapahtuvan tilaamisen, ostamisen, hyllyttämisen, kuljetus- ja pakkausmateriaalien poistamisen sekä laskuntarkastuksen ja osapuolten sopimat yhteistyöpalaverit. Tuomi Logistiikka auttaa asiakasta mahdollisten uusien hyllyratkaisujen suunnittelussa ja hankinnassa. Asiakkaalle lähetetään ostoraportti säännöllisesti, mikäli Asiakas haluaa.

### Työnjako

#### Tuomi Logistiikka:

- tekee ehdotelman hyllytyspalvelun tuotevalikoimasta yhdessä Asiakkaan kanssa.
- avustaa tai toteuttaa tarvittavat muutokset varastotiloissa ennen aloitusta sopimuksen mukaan.
- järjestee varaston ja merkitsee hyllypaikat.
- ylläpitää tietoja Asiakkaan tuotevalikoimasta, tilauseristä ja -pisteistä.
- vastaa omalta osaltaan hyllytyspalveluun tarvittavasta järjestelmästä.
- dokumentoi ja säilyttää hyllytyspalvelua koskevat asiakirjat.

#### Asiakas:

- hyväksyy palvelun piirissä olevan tuotevalikoiman.
- valtuuttaa Tuomelle oikeuden tilata tuotteita asiakkaan lukuun, oikeuden hyväksyä tilauksen ja vastaanottokuitata tilauksen
- tarjoaa tilan hyllytyspalvelun käyttöön.

- valtuuttaa Tuomelle laskujen asiatarastuksen ja pääsyn tarvittaviin järjestelmiin, mikäli käytössä on KORIn ja talouden/laskutusjärjestelmän integraatio
- omistaa hyllytyspalvelussa olevat tuotteet.
- nimeää yksiköstään yhteyshenkilön ja ilmoittaa muutoksista Tuomi Logistiikalle.
- luovuttaa tarvittavat tietojärjestelmien käyttöoikeudet Tuomi Logistiikalle.
- luovuttaa tarvittavat kulkuoikeudet Tuomi Logistiikan henkilöstölle.
- on vastuussa tuotteiden käytöstä järjestyksessä ja vastaa vanhentuneiden hävittämisestä.
- ilmoittaa muuttuneesta tilaustarpeesta.
- Ilmoittaa toiminnassa tapahtuvista isommista muutoksista hyvissä ajoin (remontit, muutot tms.)
- huolehtii salassapitovelvollisuudesta.

## 2 Velvollisuudet

Asiakas ilmoittaa välittömästi Tuomi Logistiikalle havaitsemistaan virheistä ja puutteista tarvikkeissa tai palvelussa.

Asiakas huolehtii osoite- ja kustannuspaikkatietojensa oikeellisuudesta ja ilmoittaa muutoksista Tuomi Logistiikalle.

## 3 Palvelun laadun valvonta

Asiakaspalautteita, toimitusvarmuutta ja asiakastyytyvää seurataan säännöllisesti.

Erikseen sovittaessa Asiakkaalle voidaan tuottaa raportteja Kätsy-palveluista ja näistä veloitetaan asiantuntijapalveluna Hinnaston mukaisesti.

#### 4 Hinnoittelu ja laskutus

Hinnoitteluperiaatteena on Hyllytyspalvelussa €/h tai €/käyntikerta Asiakkaan kanssa sovitulla tavalla. Veloitus on aina alkavalta puolelta tunnilta.

Tuntihinnoittelua käytetään kohteissa, joissa käydään päivittäin tai lähes päivittäin ja joissa käytetty aika eri käyntikertojen välillä vaihtelee huomattavasti. Laskutus perustuu toteutuneisiin tunteihin.

Käyntikertaperusteista hintaa käytetään kohteissa, joissa käytettävä aika on pääsääntöisesti sama. Laskutus perustuu keskimääräisellä käyntikerralla käytettyyn aikaan. Keskimääräisen käyntikerran aikaa tarkistetaan vähintään kerran vuodessa tai kun toiminnassa Asiakkaan luona tapahtuu muutoksia, mitkä vaikuttavat käytettyyn aikaan.

Tuomi Logistiikasta toimitettujen tavaroiden laskutus tapahtuu kolme kertaa kuukaudessa toteuman mukaan, ellei Asiakkaan kanssa ole toisin sovittu. KÄTSY-palvelun laskutus tapahtuu kerran kuukaudessa toteuman mukaan, ellei Asiakkaan kanssa ole toisin sovittu. Laskun erittely toimitetaan tarvittaessa.

#### KÄTSY-hyllytyspalvelu (hinnasto voimassa 1.1.2023 alkaen)

KÄTSY- hyllytyspalvelun hoito- ja käyttötarvikevarastojen hinnoittelu lasketaan tapauskohtaisesti perustuen tuotantokustannuksiin. Tuotantokustannus koostuu asiakkaan palvelukokonaisuudesta ottaen huomioon varastojen määrän toimipisteessä, nimikemäärän, käyntitiheyden ja sijainnin. Sopiva palvelukokonaisuus määritetään asiakkaan tarpeiden mukaan yhteistyössä. Hinnoittelu perustuu alla esitettyihin tuntihintoihin sekä toiminnasta aiheutuviin muihin materiaali- ja matkakuluihin.

<b>KÄTSY</b>	54 €/h
--------------	--------

KÄTSY-palvelun avaamisesta veloitetaan aloitusmaksun, joka määrittyy perustamiseen käytetyn ajan perusteella. Maksu sisältää valikoiman tekemisen yhdessä asiakkaan kanssa, infotilaisuudet asiakkaan henkilökunnalle toiminnan alkaessa ja varaston järjestelytyön.

Asiakkaan muuttaessa tai halutessa järjestellä olemassa olevia varastoja uudelleen, veloitetaan käytetyn ajan perusteella.

<b>Aloitus-, järjestely- tai muuttomaksu</b>	54 €/h
--	--------

## 5 Reklamaatiot ja tuotepalautukset

Reklamaatio on toimitettava kirjallisesti. Kirjallisiksi reklamaatioiksi katsotaan myös sähköisesti toimitetut reklamaatiot.

### Palveluvirhe

Mikäli Tuomi Logistiikan tuottama palvelu ei vastaa sovittua, Asiakkaan on reklamoitava siitä kohtuullisessa ajassa tai palvelusopimuksissa erikseen sovituihin ajoissa.

### Virheellinen tavara

Tuomi Logistiikka vastaa siitä, että Asiakkaalle toimitetaan tilauksen mukaiset tuotteet, jotka ovat virheettömässä kunnossa. Jos Asiakas havaitsee toimituksessa puutteita tai tuotteissa laatuvirheen tai vian, tulee siitä ilmoittaa viipymättä, kuitenkin viimeistään 14 päivän kuluessa vastaanotosta.

Tavarareklamaatiot voi osoittaa Tuomi Logistiikan asiakaspalveluun tai sähköisellä lomakkeella. Reklamaation yhteydessä on ilmoitettava aina

Asiakkaan yhteystiedot, tuotteen nimi ja tuotekoodi, virhe tai poikkeama, havainnon päivämäärä ja havainnon tekijä.

Tuomi Logistiikka ei vastaa sopimustoimittajasta johtuvasta virheestä tai sen aiheuttamista vahingoista. Asiakkaalla ei kuitenkaan ole velvollisuutta maksaa virheellistä tuotetta, tai mikäli Asiakas on jo maksanut virheellistä tuotetta koskevan laskun, Tuomi Logistiikka on velvollinen hyvittämään Asiakkaalle vastaavan määrän. Mahdolliset virheelliset tuotteet tai niistä aiheutuvat vahingot käsitellään sopimustoimittajan ja Tuomi Logistiikan välisen hankintasopimuksen mukaisesti.

#### Tuotepalautukset

Asiakkaan tilausvirheestä aiheutuvat tuotepalautukset käsitellään tapauskohtaisesti. Tuotepalautuksesta on sovittava Tuomi Logistiikan kanssa 14 päivän sisällä tavarantoimituksesta, muutoin palautusta ei hyvitetä. Aikarajoite katsotaan kuitenkin tapauskohtaisesti sen mukaan, täytyvätkö muut hyvitykseen oikeuttavat rajoitteet. Palautus voidaan hyvittää, mikäli tuote on myyntikunnossa ja sille on menekkiä. Vain siistit ostopakkaukset voidaan myydä edelleen. Merkittyyä tai muutoin sotkettuja pakkauksia ei oteta vastaan eikä hyvitetä.

Tuotteita palautettaessa mukaan on liitettävä kopio lähetyslistasta sekä selvitys siitä, miksi tuote palautetaan. Lisäksi lähetyslistaan merkitään, kenen kanssa palautuksesta on sovittu. Mikäli palautukseen ei ole liitetty lähetyslistaa ja selvitystä palautuksen syystä, hyvitystä ei voida tehdä. Mikäli palautuksen aiheuttanut virhe on Asiakkaan (esim. väärin valittu tuote tai päivittämättä jääneet kulutusarvot), hyvitys on 80 % tuotteen arvosta. Jos virhe on Tuomi Logistiikan, hyvitetään tuotteen arvo kokonaisuudessaan tai vaihdetaan tuote oikeaan. Alle 50 euron hyvityslaskuja ei tehdä.