

Sähköinen palvelukanava KORI

Sisällysluettelo

1	Sähköinen palvelukanava KORI	2
1.1.1	Tuomen valikoima	2
1.1.2	Toimittajan valikoima	2
1.1.3	Asiakkaan valikoima.....	3
	Työnjako (1.1.1-1.1.3)	3
1.1.4	Tarvikekuljetukset.....	4
	Työnjako:	4
2	Velvollisuudet.....	5
3	Palvelun laadun valvonta.....	5
4	Hinnoittelu ja laskutus.....	5
5	Reklamaatiot, virheet ja tuotepalautukset.....	6

1 Sähköinen palvelukanava KORI

Kori on Tuomi Logistiikan sähköinen palvelu, jonka avulla Asiakkaat voivat tehdä hankintoja Tuomi Logistiikan valikoiman lisäksi myös Tuomi Logistiikan ulkopuolisten toimittajien valikoimista. Korin kautta Asiakkaille tarjoutuu kanava sopimusten helppoon käyttöön. Sähköinen ostaminen, mahdollisuus talouden prosessien automatisointiin ja tästä syntyvän hankintatiedon hyödyntämisellä Kori mahdollistaa asiakkaille hankintoja ja johtamista helpottavia palveluja.

KORI tarjoaa nopean tilausprosessin. Mikäli Kori on integroitu Asiakkaan laskujen käsittelyn järjestelmään ja Korissa tehty tilaus, toimitus, vastaanotto ja Asiakkaalle saapuva lasku täsmäävät, kirjautuu lasku automaattisesti kirjanpitoon, jolloin Asiakkaan erillinen laskun asiantarkastus ja hyväksyntä ei ole tarpeen. Integraatiot toteutetaan sopimuksen ja asiantuntijapalveluiden palvelukuvauksen mukaisesti.

1.1.1 Tuomen valikoima

Korissa Tuomi Logistiikalta ostettavissa olevat sopimustuotteet kulkevat Tuomen varaston ja kuljetusten kautta Asiakkaalle. Myös noutotilaukset Tuomi Logistiikan logistiikkakeskukselta ovat mahdollisia. Tuomi laskuttaa tilatut tuotteet Asiakkaalta. Voimassa olevat hinnat sekä ajantasainen valikoima löytyvät sähköisen tilauskanavan KORIn tuoteluetteloista. Tuotteiden hinnat perustuvat tuotteiden sisäänostohintaan sekä siihen lisättäviin tuotevalikoiman hallinnasta, kilpailutuksesta, sopimushallinnasta, ostamisesta, mahdollisesta varastoinnista sekä tilausten käsittelemisestä ja yhdistelystä muodostuvista kustannuksista. Mikäli tilaus tehdään Asiakkaan osoittamaan toimitusosoitteeseen, toteutetaan tilauksen kuljetus kohdassa 1.1.4 kuvatun mukaisesti.

1.1.2 Toimittajan valikoima

KORIn toimittajien valikoima muodostuu Tuomi Logistiikan kilpailuttamista yhteishankinnoista, jotka avataan Koriin näkyväksi yhteishankintaan sitoutuneille Asiakkaille. Toimittajan valikoima voidaan avata Koriin selailtavina

sopimuksina, jolloin tilaaminen tapahtuu pääsääntöisesti joko puhelimitse tai sähköpostitse suoraan toimittajalta, mutta sopimukselle voidaan lisätä myös toimittajakatalogi, jolloin tilaaminen tapahtuu Korissa sähköisesti, kuten Tuomen valikoimassa. Toimittaja laskuttaa tilatut tuotteet Asiakkaalta. Voimassa olevat hinnat sekä ajantasainen valikoima löytyvät sähköisen tilauskanavan KORIn tuoteluetteloista. Tuotteiden hinnat perustuvat tuotteiden kilpailutettuun hintaan ja siihen sisältyvään tuotevalikoiman hallinnan, kilpailutuksen ja sopimushallinnan mukaiseen komissioon, joka on määritetty hankintapalveluiden palvelukuvauksen mukaisesti.

1.1.3 Asiakkaan valikoima

KORIn Asiakkaan valikoima on Asiakkaan omia sopimuksia, jotka perustetaan Koriin sähköistä tilausta tai selailua varten. Näkyvyys ja käyttöoikeus sopimukseen on ainoastaan Asiakkaalla. Tuomi Logistiikka ylläpitää sopimusta Korissa Asiakkaan puolesta. Toimittaja laskuttaa tilatut tuotteet Asiakkaalta. Voimassa olevat hinnat sekä ajantasainen valikoima löytyvät sähköisen tilauskanavan KORIn tuoteluetteloista. Lisäksi Tuomi Logistiikka laskuttaa Asiakkaan sopimuksen perustamisen sekä ylläpidon Asiakkaalta tuntihinnaston mukaisesti ja palvelumaksun tilausmäärään perustuen.

Työnjako (1.1.1-1.1.3)

Tuomi Logistiikka:

- ylläpitää tuotevalikoimaa.
- ylläpitää käyttäjätietoja ja tarjoaa käyttäjätukea.
- järjestää koulutusta ostospaikan sujuvaan käyttöön.
- toimittaa Tuomen valikoimasta tehdyn tilauksen joko Asiakkaan määrittämään toimitusosoitteeseen tai Tuomi Logistiikan varaston noutohyllyyn, mikäli Asiakas on niin tilatessaan määritellyt.

Asiakas:

- päättää organisaationsa tilausoikeudet sekä toimittaa niistä ja niiden muutoksista tiedon Tuomi Logistiikalle.

- tekee tavarahan vastaanottokuittauksen ostospaikalla tavarahan saapumisen jälkeen tai valtuuttaa Tuomi Logistiikan tähän erillisen sopimuksen tai toimeksiannon mukaan, mikäli käytössä on KORIn ja Asiakkaan talous/laskutusjärjestelmän integraatio
- tekee lääkintälaitteiden vastaanottotarkastuksen.
- ottaa yhteyttä Tuomi Logistiikkaan Tuomen valikoiman tuotteen tai järjestelmän virhetilanteissa.

1.1.4 Tarvikekuljetukset

Tuomen valikoimasta tilatut tuotteet kuljetetaan Tuomi Logistiikan logistiikkakeskuksesta Asiakkaan osoittamaan toimipisteeseen. Lisäksi järjestetään Asiakkaan tilaukseen mahdollisesti tarvittava Asiakkaan tilojen sisäinen kuljetus, joka on määritelty sisälogistiikan palvelukuvauksessa.

Työnjako:

Tuomi Logistiikka:

- Selvittää asiakkaan kanssa kuljetustarpeen ja yhteistyössä asiakkaan kanssa suunnittelee asiakkaalle sopivan kuljetustavan ja laatii tarvittaessa asiakaskohtaisen palvelukuvauksen.
- reitittää ja suunnittelee kuljetukset mahdollisimman kustannustehokkaasti sekä etsii aktiivisesti kustannussäästöjä ja vaihtoehtoisia tapoja kuljetukseen.
- toteuttaa kuljetukset sovituksen mukaisesti ja ilmoittaa mahdollisista muutoksista Asiakkaalle.
- Vastaa kuljetuspalvelun laadusta sovituksen mukaisesti.

Asiakas:

- Huolehtii osoitetietojensa oikeellisuudesta ja ilmoittaa muutoksista Tuomi Logistiikalle.
- Tarjoaa palvelua varten soveltuvat tilat ja järjestää kulkuoikeudet. Asiakas ohjeistaa tilan käyttöön liittyvät asiat huomioiden työturvallisuuden.

- Kuittaa lähetyksen vastaanotetuksi rahtikirjaan tai lähetyslistaan tai muulla erikseen sovitulla tavalla.
- Ilmoittaa välittömästi, mikäli Asiakkaan yksikköön on toimitettu sinne kuulumatonta tavaraa, jotta Tuomi Logistiikka voi järjestää tavarahan palautuskuljetuksen. Asiakas merkitsee palautukseen tarvittavat tiedot Tuomi Logistiikan ohjeiden mukaisesti.

2 Velvollisuudet

Asiakas ilmoittaa välittömästi Tuomi Logistiikalle havaitsemistaan virheistä ja puutteista palvelussa.

3 Palvelun laadun valvonta

Asiakaspalautteita, toimitusvarmuutta ja asiakastyytyväisyyttä seurataan säännöllisesti. Palvelukäyttö raportoidaan KORI-järjestelmässä, jossa on mm. tiedot tilatuista tuotteista ja niiden kustannuksista.

Erillisestä asiantuntijatyötä vaativasta raportoinnista veloitetaan asiantuntijapalveluna Hinnaston mukaisesti.

4 Hinnoittelu ja laskutus

Tuomen valikoiman tuotteet

Voimassa olevat hinnat sekä ajantasainen valikoima löytyvät sähköisen tilauskanavan KORIn tuoteluetteloista. Tuotteiden hinnat perustuvat tuotteiden sisäänostohintaan sekä siihen lisättäviin tuotevalikoiman hallinnasta, kilpailutuksesta, sopimushallinnasta, ostamisesta, mahdollisesta varastoinnista sekä tilausten käsitlemisestä ja yhdistelystä muodostuvista kustannuksista. Pidätämme oikeuden hinnan muutoksiin tuotteiden sisäänostohinnan tai palvelusisällön muutoksien yhteydessä.

Palvelumaksut (hinnasto voimassa 1.1.2023 alkaen)

Tilaukset KORilla	0 €/tilaus
Tuotekoodilliset tilaukset	11 €/tilaus
Tuotekoodittomat tilaukset	19 €/tilaus
Kiiretilaus (yksittäisen toimituksen kiirehtiminen sovittua toimitusaikaa nopeammin)	80 €/tilaus
KORl-valikoiman ulkopuoliset tuotteet (etsintä ja avaus KORl:n Tuomen valikoimaan)	42 €/tuote
Asiakaskohtaisen valikoiman perustaminen ja ylläpito KORl:ssa	80 €/h
Asiakaskohtaisen sopimuksen perustaminen ja ylläpito KORl:ssa tilattavana	80 €/h erikseen määritettävä palvelumaksu perustuen KORilla tehtävien tilausten määrään

Tuomen valikoimaan lisätyn tuotteen kulutusta seurataan. Mikäli tuotteella ei ole menekkiä vuoden sisällä, tuote voidaan poistaa KORl:sta.

Tavarakuljetuspalvelut (hinnasto voimassa 1.1.2023 alkaen)

Jakelu	
Vyöhyke 0	
Tampereen alue (pl. Pohjois-Tampere)	1. paketti 10,00 €, seuraavat paketit 3,70 € 1. rullakko 29,40 €, seuraavat rullakot 23,10 € 1. lava 36,80 €, seuraavat lavat 31,50 €
Vyöhyke 1	
Pirkanmaan alue	1. paketti 10,50 €, seuraavat paketit 4,70 € 1. rullakko 34,70 €, seuraavat rullakot 23,10 € 1. lava 42,00 €, seuraavat lavat 31,50 €

5 Reklamaatiot, virheet ja tuotepalautukset

Reklamaatio on toimitettava kirjallisesti. Reklamaatiot tulee ensisijaisesti toimittaa sähköisesti KORlsta ja verkkosivuilta löytyvällä reklamaatio- ja tuotepalautuslomakkeella.

Palveluvirhe

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

Virheellinen tavara - Tuomen valikoima

Tuomi Logistiikka vastaa siitä, että Asiakkaalle toimitetaan Tuomen valikoimasta tehdyn tilauksen mukaiset tuotteet, jotka ovat virheettömässä kunnossa. Jos Asiakas havaitsee toimituksessa puutteita tai tuotteissa laaturvirheen 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 - Tuomen valikoima

Asiakkaan tilausvirheestä aiheutuvat tuotepalautukset käsitellään tapauskohtaisesti. Tuotepalautuksesta on sovittava Tuomi Logistiikan kanssa

14 päivän sisällä tavarán vastaanottamisesta, 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. Merkittjä 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 kulutusarviot), hyvitys on 80 % tuotteen arvosta. Jos virhe on Tuomi Logistiikan, hyvitetään tuotteen arvo kokonaisuudessaan tai vaihdetaan tuote oikeaan. Alle 50 euron hyvityslaskuja ei tehdä.

Virheellinen tavara ja tuotepalautukset - Toimittajan valikoima ja Asiakkaan valikoima

Virheelliseen tavarahan ja tuotepalautuksiin liittyvät tarkemmat ehdot on määriteltö Korissa sopimuskohtaisesti.