

INSTRUKCJA NR 5/4/N
do Umowy Współpracy Francyzowej
ZASADY OBSŁUGI LOGISTYCZNEJ SKLEPÓW POPRZEC CENTRA LOGISTYCZNE

§ 1. WSTĘP

1. Instrukcja ta stanowi dokument wydany przez Francyzodawcę w oparciu o zasady określone w Umowie Współpracy Francyzowej („Umowa”) i określa zasady obsługi logistycznej Sklepów poprzez Centra Logistyczne (CL) oraz magazyny przeładunkowe (zwane dalej Terminalami Regionalnymi – TR).
2. Wszelkie pojęcia pisane w tej Instrukcji wielką literą mają znaczenie nadane im w Umowie Współpracy Francyzowej, lub w tej Instrukcji.
3. Instrukcja ta nie reguluje zasad obrotu produktami farmaceutycznymi obsługiwanymi przez Hurtownię Farmaceutyczną. Zasady obsługi logistycznej Sklepów w zakresie dostaw produktów farmaceutycznych określa odrębna Instrukcja nr 28 Zasady obsługi logistycznej sklepów w zakresie dostaw produktów farmaceutycznych.

§ 2. OBSŁUGA ZAMÓWIEŃ

1. Zamówienia realizowane są zgodnie z harmonogramem dostaw, zwanym dalej cyklem dostaw, który jest przypisany do Sklepu. Dni dostaw dla każdego Sklepu publikowane są na Portalu Managera.
Ich zmiana może wystąpić w przypadku:
 - a) na stałe - na wniosek upoważnionego przedstawiciela Departamentu Sprzedaży lub Departamentu Logistyki. Nowy cykl dostaw dla Sklepu obowiązuje od pierwszego dnia tygodnia następującego po tygodniu, w którym Francyzobiorca otrzymał w wiadomości email decyzję o zmianie cyklu,
 - b) czasowo – w okresach świątecznych bądź w związku z dniami ustawowo wolnymi. Decyzja o zmianie cyklu jest komunikowana przez Biuro Obsługi Francyzobiorcy. Nowy cykl dostaw dla Sklepu obowiązuje w terminie wskazanym w wiadomości email,
 - c) jednorazowo – w uzasadnionych przypadkach wymagających dodatkowej dostawy do Sklepu po wcześniejszym uzgodnieniu tego z Francyzobiorcą.
2. Zamówienia wysłane niezgodnie z przypisanym cyklem lub wysłane jako spóźnione nie podlegają realizacji.



3. Zamówienia należy składać do godz. 11:00 w dniu poprzedzającym dzień dostawy według obowiązującego cyklu.
4. Minimalna wartość składanych zamówień wynosi 5.000 zł netto. W szczególnych przypadkach poziom zamówienia może ulec zmianie. Zamówienie chłodnicze ustala się na poziomie min. 5 pozycji asortymentowych oraz minimalne zamówienie mroźnicze na jeden kosz.

§ 3. REALIZACJA DOSTAW DO SKLEPÓW

Ogólne zasady

1. Towary dostarczane są do sklepów maksymalnie do godziny 21:00 w przypadającym wg harmonogramu dniu dostawy. W szczególnych sytuacjach, po ustaleniu indywidualnym z Francyzobiorcą lub przedstawicielem Departamentu Sprzedaży, godziny dostaw mogą odbiegać od pierwotnie ustalonej i zakomunikowanej Francyzobiorcy. W przypadku braku możliwości realizacji dostawy zgodnie z harmonogramem, z przyczyn leżących po stronie Departamentu Logistyki, Francyzobiorca ma prawo odmówić przyjęcia dostawy. W takim przypadku Departament Logistyki ma obowiązek zorganizować dostawę nieprzyjętego towaru w pierwszej kolejności następnego dnia lub na warunkach ustalonych z Francyzobiorcą.
2. Awizacja dostawy odbywa się podczas planowania dostawy oraz ponownie przy potwierdzeniu załadunku zamówionych towarów na magazynie, na samochód dystrybucyjny.
3. W przypadku awarii samochodu lub innych zdarzeń losowych mających wpływ na przebieg realizacji dostaw, dyspozytor lub kierowca ma obowiązek niezwłocznie dokonać korekty/ustalenia właściwej godziny dostawy.
4. W treści komunikatu SMS lub PUSH do Francyzobiorcy przekazywane są także dane kierowcy dostarczającego, numer jego telefonu, pojazdu, typ ładunku jaki dostarcza (MIX, SWIEZY lub FOOD, CHŁODNIA, MROŻNIA)

I Przykładowa awizacja po zatwierdzeniu planu trasy

MPK: (Z4...); PLANOWANA DOSTAWA W DNIU 2019-07-08 05:00 - 07:00;

KURIER: (MATEUSZ NOWAK; 696969969);

AUTO: (PO123456);

TOWAR: (CHŁODNIA,FOOD,MROZNIA,)

II Przykładowa awizacja po potwierdzeniu załadunku towarów na samochód dystrybucyjny.

MPK: (Z...); DOSTAWA W DRODZE - GODZ. DOSTAWY 2019-07-08 05:30 – 06:30;

KURIER: MATEUSZ NOWAK; 696969969);

AUTO: (PO123456);

TOWAR: (CHŁODNIA,FOOD,MROZNIA,)

5. Informacje szczegółowe dotyczące dostawy takie jak: liczba nośników dla danej strefy produktowej, dane kierowcy, numer rej. pojazdu, numery kontaktowe do kierowcy, dyspozytora i właściwego działu analiz/reklamacji zawarte są w module śledzenia dostaw w aplikacji Cyberstore (można je sprawdzić w przypadku każdego realizowanego zamówienia).
6. Towar dostarczany jest na paletach; towar sztukowy w pojemnikach zamykanych, tubach, w pojemnikach klapowych oraz pojemnikach izotermicznych.
7. Osobą przyjmującą dostawę jest Franczyzobiorca. W przypadku braku obecności Franczyzobiorcy, przyjmującą dostawę może być inna osoba, przez niego wyznaczona. Zobowiązana jest ona do okazania na żądanie kierowcy upoważnienia do przyjęcia towaru. Wzór upoważnienia stanowi Załącznik nr 2 do tej Instrukcji. W przypadku braku możliwości okazania takowego upoważnienia kierowca ma prawo odmówić realizacji dostawy.
8. Dostawy mogą być dostarczane w jednej przesyłce zawierając towary wszystkich grup towarowych (MIX SWIEZY, FOOD, CHŁODNIA lub MROŻNIA) lub w częściach (w kilku przesyłkach) zgodnymi z grupami towarowymi np. CHŁODNIA, a później FOOD. W przypadku realizacji dostawy w częściach, każda dostawa, musi posiadać stosowną awizację.

Fizyczne przyjęcie dostawy

1. Przed rozładunkiem kierowca przekazuje Franczyzobiorcy lub upoważnionej osobie Kartę Obiegową Dostawy (KOD). Każdorazowo KOD Franczyzobiorca otrzymuje także drogą mailową przed dostawą.
2. Kierowca wydaje dostawę w miejsce możliwie najbliższe miejscu wskazanemu przez Franczyzobiorcę, uwzględniając i oceniając techniczne możliwości wjazdu/dojazdu/manewrowania, bezpieczeństwo osób i towaru, a także przepisy Kodeksu Ruchu Drogowego. Ze względu na możliwość uszkodzenia progów, ościeżnicy, terakoty itp., zabrania się wjazdu wózkiem paletowym z paletami na salę sprzedaży. W pierwszej kolejności rozładowywane i przekazywane Franczyzobiorcy są dostawy produktów chłodniczych i mrożniczych.

Produkty chłodnicze i mrożnicze wymagające zachowania ciągu chłodniczego (np. nabiał, wędliny, mrożonki, mięso, ryby, itp.) dostarczane są w pojemnikach lub kartonach, które kierowca ustawia za drzwiami Sklepu, tj. pierwszego pomieszczenia w Sklepie, chyba że w związku z wyjątkową sytuacją lub obowiązującymi przepisami: np. pandemia jest to niemożliwe lub niewskazane (wówczas wprowadzone zostaną inne zasady). Franczyzobiorca odpowiada za bezzwłoczne umieszczenie produktów wymagających zachowania ciągu chłodniczego w urządzeniach chłodniczych (lub mrożniczych) na zapleczu lub na sali sprzedaży sklepu w miejscu do tego



przeznaczonym. Niedopuszczalne jest pozostawianie tych produktów w warunkach niezgodnych z wymaganiami temperaturowymi przez czas dłuższy niż 15 min.

3. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w sposobie dostarczenia produktów wymagających zachowania ciągu chłodniczego/mroźniczego Francyzobiorca zobowiązany jest do zgłoszenia mailowego takiego przypadku (w pełni udokumentowanego fotograficznie) na adres ciag@zabka.pl i ma prawo odmówić przyjęcia tej części dostawy wystawiając jednocześnie Protokół Rozbieżności z komentarzem „Rozmrożenie”.
4. Po dokonaniu rozładunku następuje weryfikacja kompletności dostawy, oznaczeń nośników, plomb transportowych, taśm plombujących, folii stretch, kapturów palet, widocznych uszkodzeń towarowych w tym wycieków i specyficznych zapachów oraz zabezpieczeń względem zapisów dokumentu KOD. W przypadku zaobserwowania jakichkolwiek nieprawidłowości Francyzobiorca odnotowuje ten fakt w polu „Uwagi” sekcji A na dokumencie KOD.
5. W przypadku pojemników chłodniczych i akcyzowych dodatkowej weryfikacji podlega stan plomb, zgodność ich oznaczenia z etykietami logistycznymi umieszczonymi na pojemniku oraz wizualna ocena jakościowa dostarczonego towaru (wyciek, pęknięcie, uszkodzenie).
6. Francyzobiorca lub osoba upoważniona potwierdza kierowcy na KOD w sekcji A ilość i oznaczenia dostarczonych palet, kartonów/pojemników akcyzowych, pojemników chłodniczych i innych przyborów ładunkowych (w tym koszy znajdujących się w wysyłce paletowej)
7. Po weryfikacji zagadnień opisanych w pkt 4, 5 i 6 należy przekazać podpisany dokument KOD kierowcy. Zabroniona jest ingerencja i rozpakowywanie dostarczonych nośników przed zwrotem podpisanego dokumentu KOD. Odmowę zwrotu podpisanego dokumentu KOD traktuje się jako odmowę przyjęcia dostawy.
8. KOD należy podpisać czytelnie i opieczętować (na pieczęci muszą znajdować się min. pełna nazwa firmy, adres rejestracyjny siedziby firmy, numer NIP) w miejscach wskazanych, zgodnie z poniższym zestawieniem

Czynności	Potwierdzenie	Uwagi
Weryfikacja kompletności dostawy	Sekcja A	W razie niekompletnej lub uszkodzonej dostawy należy nanieść adnotację
Otrzymanie dokumentów WZ	Sekcja B	
Wystawienie dokumentów WOK, Protokołów Rozbieżności i innych dokumentów dotyczących zwracanych towarów	Sekcja B	Należy wpisać numery dokumentów

Zwrot surowców wtórnych (folia i kartony odpowiednio przygotowane)	Sekcja B	Należy wpisać liczbę zwracanych worków
--	----------	--

Na dokumencie zwrotu przyborów załączonym do KOD należy potwierdzić:

Czynności	Potwierdzenie	Uwagi
Przyjęcie pojemników klapowych	Dokument zwrotu przyborów	Dodatkowo należy zweryfikować numery plomb. Numery plomb zapisane w sekcji A KOD.
Zwrot pojemników klapowych, palet i koszy ażurowych	Dokument zwrotu przyborów	

W szczególnych przypadkach, gdy Francyzobiorca nie dysponuje w chwili dostawy pieczęcią dopuszczalne jest potwierdzenie KOD poprzez umieszczenie we wskazanych miejscach czytelnego podpisu Francyzobiorcy lub innej osoby przez niego upoważnionej (UWAGA: wymagany czytelny podpis ze wskazaniem imienia i nazwiska osoby składającej podpis) , po uprzedniej weryfikacji przez kierowcę tożsamości osoby dokonującej odbioru dostawy i zgodności z treścią upoważnienia udzielonego przez Francyzobiorcę. W przypadku odmowy okazania kierowcy dokumentów umożliwiających weryfikację tożsamości osoby dokonującej odbioru dostawy lub odmowy okazania upoważnienia udzielonego przez Francyzobiorcę, kierowca nie może rozpocząć wydawania dostawy. Kierowca o zaistniałej sytuacji powinien poinformować dyspozytora i oczekiwać na dyspozycje.

9. Wraz z dostawą dostarczane są pojemniki klapowe (mające unikalny numer własny). Ich zwrot z dostaw poprzednich winien być odnotowany i potwierdzony na Dokumencie zwrotu przyborów dołączonym do dokumentu KOD.
10. W zależności od zamówionych produktów udostępniane są Francyzobiorcy w formie elektronicznej następujące e-dokumenty (pod pojęciem „e-dokumenty” rozumie się dokumenty udostępniane w formie elektronicznej z Portalu Managera do pobrania przez Francyzobiorcę) dotyczące:
 - a) produktów chłodniczych,
 - b) produktów w kompletacji sztukowej,
 - c) produktów akcyzowych wydawanych na sztuki i papierosów,
 - d) pozostałych towarów handlowych,
 - e) materiałów marketingowych,
 - f) produktów mrożniczych.

Szczegółowe zasady pobierania e-dokumentów dostawy (WZ SAP) wraz z procedurami awaryjnymi dostępne są w aplikacji eDoc na Portalu Managera oraz w Instrukcji nr 20 dotyczącej dokumentacji w zakresie współpracy gospodarczej.

11. Jeżeli towar dostarczany jest w opakowaniach kaucyjnych, na dowodzie WZ zaznaczona jest liczba wydanych opakowań z Centrum Logistycznego. Franczyzobiorca:

- a) ma prawo do zwrotu opakowań, także w przypadku, gdy dostawa nie obejmuje towarów w opakowaniach kaucyjnych,
- b) jest zobowiązany do zwrotu pustych transporterów albo transporterów z kompletem butelek,
- c) jest zobowiązany do segregowania opakowań kaucyjnych. W jednym kontenerze mogą być umieszczone butelki zaliczane do jednego indeksu opakowań (dopuszczalne jest zestawianie w jednym transporterze butelek z różnymi nalepkami, jeśli wszystkie butelki zaliczane są do jednego indeksu opakowań z zastrzeżeniem, że zielone butelki nie mogą być umieszczane w jednym transporterze z brązowymi butelkami). Indeksy opakowań kaucyjnych wraz z przypisaniem do grupy browarów, wg których segregowane są opakowania, opublikowane są na Platformie Rozwojowej – Baza Wiedzy - Procedura segregacji opakowań kaucyjnych,
- d) jest zobowiązany do usuwania etykiet transportowych z pojemników klapowych. Pojemniki te przed przekazaniem kierowcy należy ustawić w oddzielnych stosach, posegregowanych według ich typu. W przypadku niezgodności, kierowca ma prawo odmówić przyjęcia koszy.
- e) jest zobowiązany do wydania opakowań kaucyjnych wraz z dokumentem WOK. Dokumenty i opakowania kaucyjne należy przygotować przed przyjazdem kierowcy i powinny być ustawione do odbioru w dogodnym dla kierowcy miejscu (nie wyżej niż 5 pełnych warstw na palecie) – w miarę możliwości – umożliwiającym wjazd i transport opakowań wózkiem paletowym do samochodu, przy czym niedopuszczalne jest wystawienie dwóch / kilku dokumentów WOK z tą samą datą. Niedozwolone jest nanoszenie ręcznych poprawek na wydrukowanym dokumencie WOK. W przypadkach awarii komputera, dopuszcza się możliwość wykorzystania dokumentu zastępczego dla dokumentu Wydania Opakowań Kaucyjnych z systemu Z-Market. Procedurę wykorzystania Dokumentu Zastępczego określa Wytyczna nr 35 - Zasady dokonywania zwrotów do CL opakowań kaucyjnych. Przy dokonywaniu zwrotów opakowań kaucyjnych należy sporządzić trzy egzemplarze dokumentu WOK z systemu Z-Market (lub dokumentu zastępczego dla WOK). Oznacza to, iż jeden potwierdzony egzemplarz WOK lub dokument

zastępczy dla WOK pozostaje w sklepie, a dwa potwierdzone egzemplarze zabiera kierowca,

- f) jest zobowiązany do potwierdzenia wydania dokumentu WOK przez naniesienie stosownych zapisów na KOD w sekcji B.
- g) jest zobowiązany do zwrotu przekazanych wraz z dostawą przyborów ładunkowych (palet, pojemników po dostawie akcyzy, wysyłki sztukowej i chłodni). Czynności tej dokonuje przez naniesienie ilości na dokumencie Zwrotu przyborów załączonym do KOD.
- h) w przypadku gdy Francyzobiorca wystawia błędny WOK lub realizacja odbioru opakowań nie ma miejsca, Francyzobiorca jest zobowiązany do przesłania stosownej informacji na adres Sekcji Opakowań magazynu obsługującego dostawy do sklepu:
Plewiska.opakowania@zabka.pl; wroclaw.opakowania@zabka.pl;
Gliwice.opakowania@zabka.pl; tychy.opakowania@zabka.pl;
nadarzyn.opakowania@zabka.pl; gdansk.opakowania@zabka.pl
i radzymin.opakowania@zabka.pl

- 12. W przypadku stwierdzenia rozbieżności w stosunku do ilości ujętej na dokumencie eWZ należy w dniu dostawy sporządzić Protokół Rozbieżności. Jego numer Francyzobiorca zobowiązany jest wpisać na dokumencie KOD w miejscu wskazanym sekcji B przy bieżącej lub każdej kolejnej dostawie.
- 13. Jeśli Francyzobiorca wyraża chęć zwrotu folii i kartonów stanowiących surowce wtórne, te odpady opakowaniowe winny być posegregowane oddzielnie na karton i folię oraz spakowane do przeznaczonych worków i oklejone etykietą „pre-print”. Ich ilość należy umieścić w sekcji B dokumentu KOD. Zasady postępowania podczas odbioru folii i kartonów ze sklepów określa Instrukcja nr 54 - Zasady postępowanie podczas odbioru folii i kartonów ze Sklepów.
- 14. W przypadku awarii komputera lub drukarki dopuszczalne jest sporządzenie zastępczego (ręcznego dokumentu WOK i Protokołu Rozbieżności). Procedurę sporządzenia dokumentu zastępczego określa Wytyczna nr 35 - Zasady dokonywania zwrotów do CL opakowań kaucyjnych
- 15. Dostawę towarów handlowych i materiałów marketingowych Francyzobiorca wprowadza na stan sklepu w systemie Z-Market dokumentem PZ. Zabrania się sprzedaży towarów bez uprzedniego wprowadzenia ich na stan magazynowy dokumentem PZ.
- 16. Dokument KOD zawierający numery dokumentów WZ SAP / WZ Qguar w kolumnie e-Dokumenty, z uwzględnieniem ew. Protokołów rozbieżności i rozliczenia finansowego opakowań zwrotnych stanowi podstawę do wystawienia faktury za sprzedany Towar.



Francyzodawca może wystawić fakturę zanim dokument KOD zostanie zwrócony do CL. Faktura Vat wystawiana jest w dniu realizacji dostawy do sklepu. Faktura Vat uwzględnia powstałe w tym dniu Protokoły rozbieżności, jeżeli powstały do momentu rozpoczęcia procesu fakturowania dostawy towarów.

W przypadku sporządzenia przez Francyzobiorcę Protokołu rozbieżności w okresie późniejszym Francyzodawca sporządzi fakturę korygującą za towar lub notę za zwrócone przez Francyzobiorcę opakowania.

W przypadku stwierdzenia niezgodności na fakturze w zakresie ilości towaru, bądź cen towaru, z towarem faktycznie przyjętym w dostawie, Francyzobiorca składa stosowne zgłoszenie na witrynie wsparcie.zabka.pl lub na Portalu Managera poprzez okienko Centrum Wsparcia Francyzobiorców - obszar: FINANSE. Fakturę Vat/ Fakturę korygującą udostępnia się w wersji elektronicznej na Portalu Managera – e-Doc.

Zasady pobierania faktur i korekt w wersji elektronicznej reguluje odrębna Instrukcja nr 20 dotycząca dokumentacji w zakresie współpracy gospodarczej. .

§ 4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Dodatkowe obowiązki i odpowiedzialność Francyzobiorcy:

- a) Francyzobiorca ma obowiązek zapoznać się z cyklem dostaw obowiązującym dla prowadzonego/ych przez niego sklepu/sklepów,
- b) Francyzobiorca odpowiedzialny jest za dostarczony towar z chwilą przekazania towaru, tj. ustawienia towaru przez kierowcę w miejsce wskazane jako miejsce dostawy lub ustawienia go w miejscu możliwie najbliższym. W przypadku niezasadnej odmowy przyjęcia dostawy towar zabierany jest zwrótnie na magazyn i doręczany ponownie na koszt Francyzobiorcy z uwzględnieniem §3 pkt 1 „Ogólne zasady”. Za niezasadną odmowę uznaje się nieprzyjęcie dostawy z przyczyn leżących po stronie Francyzobiorcy.
- c) Francyzobiorca zobowiązany jest do zwrotu wszystkich przyborów ładunkowych powiązanych z dostawami. W przypadku niezwrócenia przekazanych przyborów ładunkowych (palet, pojemników zamykanych i ażurowych) w terminie 3 dni roboczych lub najpóźniej w dniu kolejnej dostawy, Francyzobiorca może zostać obciążony kwotą kary – 100 zł za każdy niezwrócony nośnik dostawy
- d) potwierdzenia dokumentów dostawy – dokumentu KOD wraz z dokumentem zwrotu przyborów oraz niezwłoczny ich zwrot kierowcy (w dniu dostawy)

- e) zdjęcie zabezpieczeń palety food (folia strech) winno odbyć się stopniowo od góry by nie dopuścić do „rozsypania” i uszkodzenia towaru,
- f) zapewnienie stałego nadzoru nad towarem znajdującym się na palecie od momentu przejęcia od kierowcy do momentu zakończenia dekompletacji (wniesienia towaru do sklepu),
- g) niedopuszczalne jest zwracanie ze sklepów odpadów klasyfikowanych jako komunalne. Każdy tego typu przypadek skutkował będzie obciążeniem karą finansową Francyzobiorcy zgodnie z instrukcją „Zasady Postępowania podczas odbioru folii i kartonów ze sklepów Żabka”,
- h) w przypadku zaistnienia braków pełnych nośników lub widocznych uszkodzeń towarowych, w tym w szczególności towarów akcyzowych, które nie zostały zgłoszone i zaznaczone na dokumencie KOD w chwili ich dostarczenia przez kierowcę, Francyzobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za straty towarowe z tym związane,
- i) zamówienie produktu w ilości nieodpowiadającej ilości znajdującej się w opakowaniu zbiorczym upoważnia Francyzodawcę do korekty ilości produktu z zamówienia do pełnego opakowania zbiorczego.
- j) Francyzobiorca we własnym zakresie ponosi ewentualne straty i koszty uszkodzenia mienia, w tym towaru, wynikające z dostawy zrealizowanej we własnym zakresie przez Francyzobiorcę od miejsca przekazania towaru przez kierowcę na salę sprzedaży lub magazyn, o których mowa par 3 pkt 2 „Fizyczne przyjęcie dostawy”
- k) za zwrot pojemników uszkodzonych odpowiada Francyzobiorca – chyba że w chwili ich przyjęcia uszkodzenie stwierdzono i fakt ten został potwierdzony na dokumencie KOD
- l) Francyzobiorca jest zobowiązany do bieżącej weryfikacji ilości posiadanych na sklepie przyborów ładunkowych (pojemniki klapowe, palety, itd.) wraz z saldem potwierdzanym na dokumentach KOD. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości Francyzobiorca powinien wysłać e-mail z opisem zauważonych nieprawidłowości na adres Sekcji Opakowań magazynu obsługującego dostawy do sklepów:
Plewiska.opakowania@zabka.pl; wroclaw.opakowania@zabka.pl;
Gliwice.opakowania@zabka.pl; tychy.opakowania@zabka.pl;
nadarzyn.opakowania@zabka.pl, radzymin.opakowania@zabka.pl i
gdansk.opakowania@zabka.pl

2. Odpowiedzialność i obowiązki kierowcy:

- a) zrealizować dostawę w miejsce wskazane przez Francyzobiorcę – jeśli w ocenie kierowcy - warunki na to pozwalają,
- b) dokonywać zmiany awizacji dostaw/informować o zaistniałych opóźnieniach
- c) kierowca nie ma obowiązku wnoszenia towaru do sklepu, poza obowiązkiem dostarczenia produktów chłodniczych i mroźniczych do sklepu – chyba że ustalone zostaną odrębne regulacje o których mowa w punkt 2 „Fizyczne przyjęcie dostawy”;
- d) uczestniczyć w odbiorze ilościowym nośników (zliczeniu przekazanych nośników zgodnie z dok KOD),
- e) Zachować właściwy wymiar czasu podczas dostaw chłodniczych i mroźniczych by wyeliminować ryzyko uszkodzenia towarów w dostawie,
- f) zgłosić powstanie Protokołu Rozbieżności do właściwego działu CL w celu weryfikacji jego zasadności,
- g) kierowca jest odpowiedzialny za dostarczony towar w obrębie samochodu wraz z windą wyładowczą auta, oraz w drodze do miejsca dostawy i ma obowiązek udostępnić przesyłkę odbiorcy tak, aby osoba przyjmująca towar nie musiała wchodzić do wnętrza skrzyni ładunkowej.
- h) odbierać ze sklepu palety, kosze, pojemniki klapowe oraz opakowania kaucyjne, jeśli takowe zostały przygotowane do zwrotu (WOK), ,
- i) odbierać surowce wtórne (folia i makulatura) pod warunkiem ich posegregowania, spakowania w odpowiednie worki i właściwie oznaczone zgodnie z odrębną instrukcją Zasady postępowania podczas odbioru folii i kartonów ze Sklepów Żabka. Kierowca ma prawo odmówić ich przyjęcia, jeśli występują niezgodności.
- j) dopilnować by na dokumencie KOD znalazły się wszystkie wymagane podpisy i pieczęcie,
- k) w przypadku zaistnienia nieprawidłowości zgłosić je telefonicznie do Dyspozytora,

§ 5. REKLAMACJE

1. W przypadku niezgodności zapisów danych zawartych w pobranym dokumencie WZ ze stanem faktycznym dostarczonej do sklepu przesyłki Francyzobiorca sporządza Protokół Rozbieżności. Formularz Protokołu Rozbieżności zamieszczony jest na Portalu Managera w zakładce Formularze. Francyzobiorca może wystawić tylko jeden Protokół do jednego dokumentu WZ. Protokół Rozbieżności może być sporządzony tylko w dniu dostawy. Dokument drukowany jest w trzech egzemplarzach, które kierowca i Francyzobiorca zobowiązany jest potwierdzić. W sklepie pozostaje jeden egzemplarz, a pozostałe zabiera kierowca wraz z KOD z zastrzeżeniem § 5 pkt 4.



Obowiązkiem Franczyzobiorcy jest wpisanie nr zwracanego Protokołu Rozbieżności na dokumencie KOD w sekcji B pod rygorem nieważności zwracanego dokumentu.

2. Protokół Rozbieżności sporządza się również w przypadku niezgodności zapisów danych zawartych w pobranym dokumencie WZ na materiały marketingowe.
3. Sposoby postępowania Franczyzobiorcy w przypadku niezgodności dostawy z dokumentem WZ są następujące:
 - a. przy stwierdzeniu uszkodzenia produktu w przesyłce, Franczyzobiorca sporządza Protokół Rozbieżności. Za uszkodzenie produktu w przesyłce uważa się taką zewnętrzną lub wewnętrzną zmianę w towarze lub opakowaniu, spowodowaną procesem kompletacji, pakowania, transportem, rozładunkiem lub przeładunkiem, która dyskwalifikuje go do dalszej sprzedaży. Franczyzobiorca wówczas nie może przyjąć uszkodzonego towaru. Kierowca nieprzyjęty towar przewozi wraz z protokołem zwrotnie do CL,
 - b. przy stwierdzeniu braku/nadwyżki towarowej, Franczyzobiorca sporządza Protokół Rozbieżności. Przez nadwyżkę towaru lub brak towaru należy rozumieć różnicę pomiędzy ilością towaru dostarczonego, a ilością towaru wykazaną w dokumencie WZ. Nadwyżkę towaru kierowca zabiera wraz z Protokołem Rozbieżności do Terminala Regionalnego/ CL lub Franczyzobiorca przyjmuje na stan sklepu. Zarówno w jednym, jak i drugim przypadku należy bezwzględnie sporządzić Protokół Rozbieżności, podając czy towar został zwrócony do CL, czy też pozostał w sklepie,
 - c. w przypadku stwierdzenia w dostawie towarów z terminami przydatności krótszymi niż:
 - 1/2 okresu przydatności - w przypadku towarów z nie dłuższym niż 3 miesiące okresem przydatności,
 - 60 dni okresu przydatności - dla towarów z okresem przydatności powyżej 3 miesięcy,

Franczyzobiorca ma prawo odmówić przyjęcia na stan takich towarów. Należy jednak taką decyzję podejmować w oparciu o faktyczne zagrożenie przeterminowania przed sprzedażą towaru w sklepie, a nieprzyjęty towar nie jest kierowany do sprzedaży i oczekuje do kolejnej dostawy, kiedy to kierowca zabiera go z powrotem po zaakceptowaniu Protokołu Rozbieżności przez Sekcję Analiz właściwego CL. W takim wypadku Franczyzobiorca sporządza Protokół Rozbieżności z powodu terminu przydatności.

Pełne zestawienie towarów dostarczanych z CL do sklepów sieci Żabka wraz z maksymalnymi terminami przydatności do spożycia i minimalnymi terminami, jakie powinny być zachowane przy dostawie zamieszczono w Wytycznej Maksymalne i

minimalne terminy przydatności produktów dostarczanych z CL dostępnej w Portalu Managera oraz w Bazie Wiedzy na Platformie Rozwojowej.

Przy obliczaniu minimalnego terminu przydatności produktów do spożycia jaki powinien być zachowany przy dostawie uwzględnia się także dzień dostawy (minimalny termin obejmuje także dzień dostawy).

- d. przy stwierdzeniu przesyłki błędnie skierowanej Francyzobiorca sporządza Protokół Rozbieżności. Przez przesyłkę błędnie skierowaną rozumie się tę część towaru, która nie została uwzględniona na dokumencie dostawy WZ, a fizycznie została dostarczona do sklepu. Towar błędnie skierowany kierowca zabiera z powrotem lub Francyzobiorca przyjmuje na stan sklepu. Zarówno w jednym jak i drugim przypadku należy bezwzględnie sporządzić Protokół Rozbieżności, podając czy towar został zwrócony do CL, czy też pozostał w sklepie.
4. Kierowca przed podpisaniem Protokołu Rozbieżności wystawionego przez Francyzobiorcę i wpisaniu go przez Francyzobiorcę na dokumencie KOD w sekcji B ma obowiązek zgłosić do właściwego CL (Sekcja Analiz) fakt powstania Protokołu Rozbieżności w celu potwierdzenia zasadności jego wygenerowania, a w szczególności na pozycje podlegające zwrotowi na podstawie terminu przydatności. Protokół odrzucony przez Dział Analiz uniemożliwia wystawienie faktury korygującej na zwracany towar nawet jeśli widnieje na nim podpis kierowcy. Kierowca odbierający anulowany protokół otrzyma obciążenie karą w wysokości wartości netto towaru z anulowanego Protokołu Rozbieżności.
5. W przypadku negatywnej oceny zasadności Protokołu Rozbieżności (całości lub części protokołu) dokonanej przez Sekcję Analiz skutkującej jego odrzuceniem przez CL, Francyzobiorca ma możliwość odwołania się od tej decyzji. Odwołanie należy wnieść w terminie 3 dni od otrzymania decyzji o anulacji protokołu, wysyłając email na adres Sekcji Analiz magazynu obsługującego dostawy do Sklepu:
Plewiska.analizy@zabka.pl; wroclaw.analizy@zabka.pl; Gliwice.analizy@zabka.pl;
tychy.analizy@zabka.pl; nadarzyn.analizy@zabka.pl, radzymin.analizy@zabka.pl i gdansk.analizy@zabka.pl
Sporny Protokół rozbieżności zostanie ponownie przeanalizowany przez Francyzodawcę na podstawie całokształtu okoliczności danej sytuacji, a o ostatecznym stanowisku Francyzobiorca zostanie poinformowany drogą mailową wraz z uzasadnieniem.
6. Kierowca nie ma obowiązku przyjęcia Protokołu Rozbieżności w przypadku negatywnej opinii Sekcji Analiz.

7. Kierowca ma prawo do wykonania dokumentacji fotograficznej zrealizowanej dostawy w przypadku stwierdzenia/przypuszczenia powstania nieprawidłowości.
8. W przypadku nieotrzymania w dostawie zamawianej partii towarów należy je ponownie zamówić.
9. Wystawiony przez Francyzobiorcę Protokół Rozbieżności jest uwzględniany przy rozliczeniu finansowym i stanowi podstawę do wystawienia faktury lub faktury KOREKTY. W przypadku błędnie wystawionego Protokołu Rozbieżności, Francyzobiorca ma obowiązek zgłosić jego zmianę lub anulowanie poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny w Portalu Managera lub adres email do właściwej Sekcji Analiz z CL realizującego dostawę.

§ 6. ZWROT TOWARÓW - ZWROT ZA ZGODĄ

1. Zwrot towarów do CL wymaga zgody Francyzodawcy i odbywa się według poniższej procedury:
 - a. na Portalu Managera w zakładce Formularze Francyzobiorca wypełnia formularz wniosku o zgodę na zwrot towaru do CL,
 - b. decyzję o wyrażeniu zgody bądź odmowie Francyzobiorca otrzymuje drogą mailową,
 - c. na podstawie zaakceptowanego wniosku Francyzobiorca dokonuje zwrotu towaru do CL.
2. Francyzobiorca ma 10 dni na zwrot towaru na podstawie wyrażonej zgody. Termin liczony jest od daty akceptacji.
3. W przypadku zorganizowanych Akcji Zwrotów Towarów terminy składania wniosków oraz odbiory przez kierowców określone są w Akcji Zwrotu komunikowanej Francyzobiorcy poprzez Biuro Obsługi Francyzobiorców.
4. Francyzobiorca zobowiązany jest do zapakowania towaru w sposób, który zabezpiecza go przed zniszczeniem podczas transportu. Odpowiedzialność z tytułu uszkodzenia towaru w transporcie wynikającego z nienależytego zapakowania lub zabezpieczenia towaru ponosi Francyzobiorca.
5. Po otrzymaniu zgody na zwrot towaru Francyzobiorca tworzy i zatwierdza w systemie Z-Market WZ wg FIFO z wykorzystaniem funkcji „Pobierz dane”.
6. Francyzobiorca drukuje otrzymaną zgodę na zwrot towaru w trzech egzemplarzach. Na dokumentach tych czytelny podpis wraz z pieczętką składa kierowca i Francyzobiorca. Francyzobiorca wpisuje na wydrukowanym, zaakceptowanym wniosku o zwrot ilość zwracanych pojemników i nr plomb, jeśli zostały przewidziane do akcji zwrotu. Jeden podpisany i opieczetowany egzemplarz zgody zostaje w sklepie, drugi egzemplarz musi znaleźć się wewnątrz pojemnika ze zwracanym towarem a trzeci egzemplarz zabiera kierowca wraz ze zwracanym towarem. Dokument WZ wg FIFO tworzony w systemie Z-Market, o którym mowa powyżej nie jest przekazywany kierowcy. Nie ma konieczności drukowania takiego dokumentu.

7. Na podstawie otrzymanego zwrotu Centrum Logistyczne dokonuje jego weryfikacji pod względem jakości i ilości a w efekcie wystawia Fakturę korygującą na towar pełnowartościowy z uwzględnieniem ewentualnego Protokołu Rozbieżności wystawionego przez Centrum Logistyczne. Faktura korekta zostaje udostępniona Franczyzobiorcy w wersji elektronicznej poprzez Portal Managera.
8. W szczególnych przypadkach, Francyzodawca może wywołać "Akcję Zwrotów Towarów", o których Franczyzobiorcy są informowani poprzez Biuro Obsługi Franczyzobiorców specjalnie przygotowaną komunikacją. Jeżeli zasady akcji nie stanowią inaczej- obowiązuje procedura zwrotu określona w tej Instrukcji.
9. W przypadku wywołania "Akcji Zwrotów Towarów Niespożywczych", przekazane do CL towary pełnowartościowe, niezakwalifikowane do udziału w takiej akcji, zostaną zwrócone do sklepu. Franczyzobiorca ponosi koszty z tytułu zwrotnej dostawy takich towarów w zryczałtowanej wysokości 15 zł netto za pojedynczy zwrot.
10. W przypadku wywołania "Akcji Zwrotów Towarów Spożywczych" przekazane do CL towary pełnowartościowe, niezakwalifikowane do udziału w takiej akcji (dla których producent nie przewidział maksymalnego terminu przydatności do spożycia), mogą zostać zwrócone do sklepu. Franczyzobiorca ponosi koszty z tytułu zwrotnej dostawy takich towarów w zryczałtowanej wysokości 15 zł netto za pojedynczy zwrot. Pozostałe towary zostaną poddane utylizacji zgodnie z obowiązującymi przepisami i w takim przypadku, Franczyzobiorca ponosi zryczałtowane koszty utylizacji tych towarów w wysokości 15 zł netto za pojedynczą utylizację.
11. W przypadku zwrotu towarów niepełnowartościowych, nieobjętych „Akcją Zwrotów Towarów”, zostaną one poddane utylizacji zgodnie z obowiązującymi przepisami i w takim przypadku, Franczyzobiorca ponosi zryczałtowane koszty utylizacji tych towarów określone dla danej grupy towarowej.
12. Obciążanie Franczyzobiorcy zryczałtowaną odpłatnością za czynności wskazane w ust. 9-11 powyżej następuje Fakturą Vat zawierającą podatek VAT według stawki podstawowej.

§ 7. ZWROT LUB REFUNDACJA WARTOŚCI NABYWANYCH TOWARÓW BEZ ODRĘBNEGO ZAMÓWIENIA

1. W przypadku, gdy do Sklepu zostaną dostarczone Towary CL (planogramowe lub inne nie pozostające na stałym Planogramie, zwane „in-out” , tj. produkty wprowadzone do sprzedaży czasowo, najczęściej w ramach akcji promocyjnej), bez odrębnego zamówienia, Franczyzobiorcy przysługuje prawo odmowy przyjęcia takiej dostawy w następujących sytuacjach:



- a) brak w sklepie wyposażenia/urządzenia , umożliwiającego sprzedaż alokowanego produktu
- b) brak aktualnych zezwoleń na sprzedaż alokowanego produktu

a jeżeli Francyzobiorca daną dostawę przyjmie to przysługuje mu prawo zwrotu, bądź refundacji strat, tak dostarczonych i niesprzedanych klientom Towarów CL na warunkach określonych w tym paragrafie

2. W przypadku dostawy do Sklepu produktów bez odrębnego zamówienia składanego przez Francyzobiorcę, ustala się następujące zasady ich doręczania i zwrotu lub refundacji
 - a) alokacja produktów do Sklepu poprzedzana jest komunikacją z Biura Obsługi Francyzobiorcy
 - b) ilość alokowanych do Sklepu produktów jest dobierana według potencjału sprzedażowego Sklepu.

W przypadku niewyprzedania w Sklepie alokowanych produktów przed upływem terminu przydatności do spożycia, podlegają one zwrotowi lub fizycznej likwidacji w sklepie. Francyzobiorca ma prawo do uzyskania od Francyzodawcy refundacji w wysokości poniesionych strat towarowych. Sposób i forma refundacji strat określana jest każdorazowo w komunikacji z Biura Obsługi Francyzobiorcy

3. Zwrot lub refundacja może nastąpić na skutek 2 różnych czynności wskazanych każdorazowo w komunikacie z Biura Obsługi Francyzobiorców:
 - a) Poprzez wniosek o zwrot na CL - w tym celu, należy złożyć Indywidualny Wniosek o Zwrot Towaru w nieprzekraczalnym terminie 30 dni liczonych od daty upływu ważności produktu do spożycia. Wniosek złożony po wskazanym terminie zostanie odrzucony ze strony Francyzodawcy. Na zwrócone Towary do CL wystawiana jest korekta faktury zakupowej, której wartość zmniejsza zadłużenie Francyzobiorcy.
 - b) Poprzez protokół likwidacji (PLI) – w tym celu należy sporządzić Protokół likwidacji w terminie wskazanym w komunikacie z Biura Obsługi Francyzobiorców, standardowo 4 dni od upływu daty ważności produktu do spożycia. Wyjątek stanowią owoce i warzywa, w tym przypadku termin wynosi 14 dni od daty dostawy oraz kwiaty dla których termin sporządzenia PLI wynosi 7 dni od daty dostawy Na towary zlikwidowane protokołem likwidacji wystawiana jest nota uznaniowa, której wartość rozliczana jest poprzez kompensatę z zadłużeniem Francyzobiorcy. Nota uznaniowa zostanie wystawiona w terminie do 10-go dnia kolejnego miesiąca liczonego od daty wystawienia dokumentu PLI.
- Protokół likwidacji należy wykonać w systemie Z-Market.



4. Zwrot towarów do CL nie dotyczy alokowanych towarów, jeżeli po ich alokacji Francyzobiorca samodzielnie zamówił w większej ilości towar będący przedmiotem alokacji.
5. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Współpracy Francyzowej, jeżeli rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy nastąpiło przed upływem zdarzeń określonych w § 7 pkt 3 ppkt. a) i b), Francyzobiorcy przysługuje prawo zwrotu lub refundacji tych produktów (w takim przypadku zwracane towary musza być pełnowartościowe, zgodnie z postanowieniami tego paragrafu).

§ 8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Instrukcja wchodzi w życie z dniem 10.07.2023 r.

Załącznik nr 1 – wykaz zmian w Instrukcji

Zmieniany paragraf/ ustęp	Sposób zmiany: (1) uchylene, (2) zmiana treści, (3) dodanie
nagłówek	(1) uchylene
Nr instrukcji	(2) zmiana treści
§ 1, 3, 4, 5, 6,	(2) zmiana treści
§ 7	(3) dodanie
§ 8	(2) zmiana treści



Załącznik nr 2 do Instrukcji nr 5/4/N

Data.....

UPOWAŻNIENIE

Niniejszym, firma.....

upoważnia Panią/Pana.....

legitymującego się dowodem osobistym o numerze.....

do odbioru / zwrotu towaru i opakowań w sklepie Żabka.

.....
Podpis
Franczyzobiorcy