

LEVERINGSVILKÅR

ASKOs leveringsvilkår har til hensikt å tydeliggjøre arbeidsdelingen mellom kunde og ASKO, slik at det oppnås høy kvalitet i varestrømmen. ASKOs leveringsvilkår vil legge forholdene til rette for et logistisk samarbeid med fokus på å redusere kostnader, bidra til felles konkurransedyktighet, sikre en hensiktsmessig og hygienisk forsvarlig transport, levering og oppbevaring. ASKO tilfredsstiller de strengeste krav til mattrygghet, sikkerhet og sporbarhet. Med god styring i prosessene og sertifiserte styringssystemer, sikrer vi trygg mat i vår del av verdikjeden.

Ved å ha lest og godkjent dette dokumentet, aksepteres ASKOs leveringsvilkår og det bekreftes å ha mottatt en leveringsavtale. Leveringsavtalen kan endres dersom begge parter er enige om dette. Dette dokumentet adresserer ikke kundespesifikke betingelser eller avtaler, som for eksempel gjeldende salgs-/leverings- og betalingsbetingelser og kjedeavtaler.

1. ORDINÆR BESTILLING

1.1 Bestilling

Alle bestillinger skal sendes til ASKO iht. leveringsavtalen. Alle bestillinger skal skje elektronisk.

1.2 Bestillingstidspunkt

Tidspunktet angir når kunden må ha sendt sin bestilling for at ASKO skal levere varene til avtalt tid. For sen bestilling blir flyttet til neste levering.

2. BESTILLINGSBEKREFTELSE

ASKO bekrefter bestilling fortløpende i ASKO Servering, ngflyt.no, eksterne portaler eller på e-post der dette er avtalt. Denne bekrefter hva ASKO har mulighet til å levere på det tidspunktet bekreftelsen genereres innenfor reservasjonshorisonten (24 timer). Det er viktig at bestillingsbekreftelsen kontrolleres av kunde.

3. REKLAMASJON

Egne rutiner for reklamasjon gjelder. Se www.askoservering.no eller www.ngflyt.no for rutiner og retningslinjer. Alle reklamasjoner skal registreres etter innlogging

4. LEVERINGSAVTALEN

Leveringsavtalen er et elektronisk dokument som tydeliggjør spesifikke tidsvinduer og avtalepunkter mellom ASKO og den enkelte kunde. Ved eventuelle endringsbehov skal endringer forankres og kommuniseres mellom begge parter før de iverksettes. Leveringsavtalen er tilgjengelig elektronisk i ASKO Servering og NGFLYT. For serveringskunder som ikke har pålegg til ASKO Servering, vil oppdatert leveringsavtale mottas på e-post. ASKO leverer til kunde iht. leveringsavtalen. Innenfor avtalt tidsvindu skal ASKO ha prioritet på rampe. Med tidsvindu menes det tidsrommet mellom to avtalte klokkeslett hvor leveringen skal utføres.

5. LEVERINGEN

Det henvises til Bransjestandard for varelevering (BVL). Denne standarden regulerer forholdene

mellom vareprodusenter, transportselgere, transportører, transportkjøpere og vareeier.

5.1 Adkomst varemottak

- Varemottaket skal være betjent ved levering dersom ikke annet er spesifisert i leveringsavtalen.
- Parkering/losseplass skal være hensiktsmessig skiltet.
- Utvendig adkomst skal være ryddig, måkt og strødd.
- Varemottaket skal tilrettelegges av kunde slik at varene kan flyttes uhindret fra bil til varemottak (jfr. BVL). ASKO skal kunne levere fra løftelemmen.
- Dersom varemottaket ikke tilfredsstiller kravene over, må dette spesifiseres i leveringsavtalen. Nødvendig utstyr og/eller personell må stilles til rådighet av kunde.
- All aktivitet i forbindelse med varemottaket må være i samsvar med Arbeidsmiljøloven (AML) og andre myndighetskrav/hygieneforskrifter.

5.2 Leveringsforhold varemottak

- Varemottaket skal være ryddig og klargjort for varelevering.
- All retur skal være klargjort og satt på avtalt plass som spesifisert i leveringsavtalen.
- Ved krevende varemottaksforhold eller der varemottaket ikke tilfredsstiller BVL, skal kunden stille med bistand for effektiv varelevering.
- ASKO skal sammen med kunden definere varemottak, dvs hvor varene skal plasseres. Dette spesifiseres i leveringsavtalen.

5.3 Leverings- og mottaksrutiner

Kunden skal sammen med ASKOs sjåfør telle og kvittere for antall lastbærer levert og antall returenheter hentet. Leveringsrapport er tilgjengelig i ASKO Servering og NGFLYT etter pålegg.

Leveringsrapporten inneholder informasjon og kvittering på leveringen:

Temperaturmåling, leveringsinformasjon, lastbærerregnskap og losseliste.



5.4 Formell overlevering av ansvar ved leveringen

Leveringen er gjennomført når varene er plassert på avtalt sted i varemottak og kontrollert/signert av kunden. Etter lossingen skal kunden kvittere elektronisk på håndterminalen eller eventuelle manuelle dokumenter.

5.5 Varer med egne leverings-/sikkerhetsrutiner

Enkelte varegrupper krever personlig overlevering med bakgrunn av sikkerhet jfr. tobakk/legemidler/telekort.

5.6 Temperaturkontroll (kjøle-/frysevarer)

Det er ASKO sitt ansvar å levere varer med avtalt temperatur, som er:

Kjøle: 0 til +4 grader

Frys: -18 grader eller kaldere

Sjåføren skal registrere bilens kjøle- og frysetemperatur ved lossetidspunkt i feltet for temperatur på håndterminal. Temperaturene fremkommer da på leveringsrapporten i ASKO Servering og NGFLYT (tilgjengelig i 3 måneder). Dersom håndterminal ikke benyttes, skal temperaturen noteres på fakturaforsiden og på kundens kopi (ett eksemplar til ASKO og ett til kunde).

For dagligvare: Dersom kunden ønsker å utføre en stikkprøvekontroll (temperatur) skal dette skje umiddelbart etter at varene er levert på avtalt sted for varelevering før varemottaket signeres. Klokkeslett for temperaturmålingen skal registreres.

Kjøle- og frysevarer som ikke holder riktig temperatur ved varemottaket kan avvises. Mindre temperaturavvik kan aksepteres etter en risikovurdering, og håndteres iht. kundens IK-mat system.

Hovedregelen er:

Kjøle: < 7 grader

Frys: < -15 grader

5.7 Levering på helge-/helligdager

I høytider og offentlige fridager skal det avtales egne bestillings- og leveringstider mellom kunde/kjede og ASKO. ASKO kan tilby erstatningslevering der levering bortfaller pga rød dag.

5.8 Levering på natt

For levering på natt gjelder egne rutiner. Rutinene avtales mellom kunde og ASKO-selskapet.

6. RETUR

6.1 Vareretur

All vareretur skal meldes til ASKO Kundeservice (jfr. rutiner for retur og reklamasjon). Det er ikke returrett på varer som ikke er forhåndsinnmeldt. Kjøle- og frysevarer kan kun returneres dersom varen ikke har vært av bil, dvs. ubrukt kjøle-/frysekjede. Vareretur settes på avtalt sted i varemottak.

6.2 Retur av lastbærere

ASKO plikter å ta retur på tilsvarende lastbærere som blir levert. Det gjennomføres saldoføring og 0-regnskap innen en avtalt tidsperiode. Månedlig avstemming anbefales. I de tilfeller dette ikke kan gjennomføres må annet avtales med ASKO. Lastbærere skal stå på avtalt sted spesifisert i leveringsavtalen, rene og tørre. Bakker/kasser skal være rene og lett tilgjengelig.

6.3 Kildesortering i NorgesGruppen (KING)

Kunder som har avtale om kildesortering i NorgesGruppen (KING) plikter å etterleve den til enhver tid gjeldende kildesorteringsguide utgitt fra NorgesGruppen (brukerhåndbok kildesortering). Tidspunkt for henting og transport av returfraksjoner er definert i leveringsavtalen.

6.4 Retur av gjenvinningsemballasje med pantemerke

ASKO skal innhente all gjenvinningsemballasje med pantemerke (boks/flasker) for Infinitum. ASKO innhenter panteemballasje i henhold til rutiner fra Infinitum. Tidspunkt for henting og transport av returfraksjoner er definert i leveringsavtalen.

6.5 Retur av gjenbruksemballasje (bryggeri/mineralvannkasser, kategoribrett)

ASKO har avtale om å innhente kategorispesifikke returartikler med pant for Bryggeri- og Drikkevareforeningen (Rentpack). ASKO innhenter kategorispesifikke returartikler iht. avtaler/rutiner om fellesløsninger med/mellom Bryggeri- og Drikkevareforeningen/Rentpack. Tidspunkt for henting og transport av returfraksjoner er definert i leveringsavtalen.

7. VARSLING VED LEVERINGSAVVIK

ASKO varsler om forsinkelser eller avvik tilknyttet leveringen. På samme måte er kunden pliktig til å varsle ASKO dersom varemottaket ikke er i riktig stand eller ved andre begrensninger.

8. AJOURHOLD AV KUNDEOPPLYSNINGER (kontakt detaljer)

Kunde skal gi beskjed til ASKO dersom det er endringer på kontakt- og/eller leveringsopplysninger. Kunde melder inn endringer til ASKO Kundeservice.

ASKO KUNDESERVICE

ASKO Kundeservice er kundens hovedkontaktpunkt.
For kontaktinformasjon, se www.asko.no.

