

ΟΝΟΜΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΖΗΜΙΕΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ARKAS LINE	P.CLAL.D.04_1	01/09/2021

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΕΚΔΟΣΕΩΝ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Ζημιές εμπορευματοκιβωτίων φορτίων εισαγωγής
ΕΚΔΟΤΗΣ	Σπυριδούλα Καντερέ & Πασσάρα Μαρία
ΣΥΝΤΑΚΤΗΣ	Λένα Αποστολίδου
ΕΓΚΡΙΣΗ	Μανώλης Αλεξιάδης

ΡΟΛΟΙ ΠΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΝΤΑΙ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	Arkas Customer Loyalty Department / Arkas Customer loyalty Supervisor / Arkas Export Documentation Department / Arkas Sales Department / Arkas Feederling Department / Arkas Equipment Control Department
--	---

ΤΕΛΙΚΗ ΕΓΚΡΙΣΗ	ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ	
	Βάντα Κωστοπούλου		YES ☒	NO ☐
	Φίλιππος Κωστόπουλος		YES ☒	NO ☐

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ
Ορισμοί
Περιγραφή της Διαδικασίας
Παράρτημα Flow Chart

ΟΡΙΣΜΟΙ
Ζημιές εισαγωγής : Οι φθορές που μπορεί να προκύψουν εσωτερικά ή εξωτερικά ενός εμπορευματοκιβωτίου εισαγωγής κατά την εκφόρτωση του στο λιμάνι προορισμού ή την εκκένωσή του από τον παραλήπτη.
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΖΗΜΙΑΣ

Η ενημέρωση σχετικά με εντοπισμό ζημιάς σε εμπορευματοκιβώτιό προέρχεται είτε από το TERMINAL, είτε από τον παραλήπτη είτε από το EQUIPMENT DEPT.

- Το terminal μας αποστέλλει παρατήρηση ζημιάς (Container Interchange Receipt/ CIR) όταν κατά την εκφόρτωση του κουτιού από το πλοίο στο λιμάνι προορισμού και πριν την έξοδο του από αυτό εντοπιστεί εξωτερική ζημιά (ΠΕΙΡΑΙΑΣ). Σε περίπτωση που το λιμάνι προορισμού είναι η Θεσσαλονίκη λαμβάνουμε την παρατήρηση ζημιάς από τον πελάτη μαζί με το σχετικό φωτογραφικό υλικό.

(Εγχειρίδιο Ζημιών Εισαγωγής AL, σελ. 2)

Αν ο παραλήπτης παραλάβει το κουτί με ζημιά (εξωτερική ή εσωτερική) οφείλει να μας ενημερώσει με φωτογραφικό υλικό κατά την άφιξη του κουτιού στις εγκαταστάσεις του και πριν την εκκένωσή του. (Εγχειρίδιο Εισαγωγής AL, σελ. 3)

Αν η ζημιά παρατηρηθεί κατά την επιστροφή του κενού στο depot λαμβάνουμε ενημέρωση και σχετικό φωτογραφικό υλικό από το EQUIPMENT DEPT. (Εγχειρίδιο Εισαγωγής AL, σελ. 4)

Κατόπιν ενημερώνουμε τον πελάτη εισαγωγής σχετικά με την κατάσταση επιστροφής του κενού προωθώντας του το σχετικό φωτογραφικό υλικό μέσω mail και του ζητάμε τυχόν διαθέσιμες φωτογραφίες του κουτιού κατά τη διάρκεια της εκκένωσης του. (Εγχειρίδιο Ζημιών Εισαγωγής AL, σελ. 5)

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

Πρωθούμε όλα τα διαθέσιμα στοιχεία που έχουμε συλλέξει (Φωτογραφικό υλικό, CIR, είδος ζημιάς) στο EQUIPMENT DEPT προκειμένου να προχωρήσει σε αξιολόγηση τους και να επανέλθει δίνοντας μας περαιτέρω οδηγίες για τον χειρισμό της υπόθεσης.

Κατόπιν των οδηγιών του EQUIPMENT DEPT προχωράμε σε απόδοση ευθυνών είτε στον φορτωτή (μέσω του πράκτορα) είτε στον παραλήπτη, ανάλογα με τα διαθέσιμα στοιχεία και τους όρους μεταφοράς.

Πιο συγκεκριμένα, αν το εμπορευματοκιβώτιο επέστρεψε κενό με ζημιά και δεν έχουμε επαρκή αποδεικτικά στοιχεία που να αποδεικνύουν ότι το κουτί φορτώθηκε ή παραλήφθηκε με ζημιά καθιστούμε υπεύθυνο τον παραλήπτη και τον ενημερώνουμε με το κόστος επισκευής που έχουμε λάβει μέσω της φόρμας ζημιών από το EQUIPMENT DEPT. (Εγχειρίδιο Ζημιών Εισαγωγής AL, σελ. 6-8)

Αν τα στοιχεία που έχουμε αποδεικνύουν ότι το κουτί παραλήφθηκε με ζημιά από τον παραλήπτη και δεν έχουμε λάβει CIR, καθιστούμε υπεύθυνο τον φορτωτή ,ενημερώνουμε τον πράκτορα στο λιμάνι φόρτωσης σχετικά με το κόστος επισκευής, του πρωθούμε το φωτογραφικό υλικό που έχουμε λάβει από το depot και τον παραλήπτη και στη συνέχεια ενημερώνουμε το EQUIPMENT DEPT.

Στην περίπτωση που η ζημιά έχει προκληθεί κατά την εκφόρτωση καθώς και στην περίπτωση που εντοπιστεί ζημιά στο εμπόρευμα και ο παραλήπτης κινηθεί νομικά (claim) η περαιτέρω διαχείρισή γίνεται από το EQUIPMENT DEPT.

ΑΠΟΔΟΧΗ/ ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ ΑΠΟ ΠΑΡΑΛΗΠΤΗ

Σε περίπτωση αποδοχής του κόστους από τον παραλήπτη προχωράμε σε τιμολόγηση στο τοπικό μας σύστημα και ενημερώνουμε το λογιστήριο μέσω email και το EQUIPMENT DEPT προκειμένου να προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. (Εγχειρίδιο Ζημιών Εισαγωγής AL, σελ. 9-10)

Σε περίπτωση αποδοχής του κόστους από τον φορτωτή μέσω του πράκτορα προχωράμε σε ενημέρωση του EQUIPMENT DEPT για περαιτέρω διαχείριση.

Σε περίπτωση μη αποδοχής του κόστους επισκευής και από τον παραλήπτη και από τον φορτωτή ενημερώνουμε το EQUIPMENT DEPT και το COMMERCIAL DEPT για περαιτέρω οδηγίες/χειρισμό και αναμένουμε ενημέρωση.

