

ΟΝΟΜΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΗΜΙΩΝ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ & ΕΞΑΓΩΓΗΣ ΥΜΛ	P.CLYML.D.07_1	22.11.2021

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΕΚΔΟΣΕΩΝ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Διαδικασία διαχείρισης εμπορευματοκιβωτίων εισαγωγής και εξαγωγής με ζημιά για ΥΜΛ
ΕΚΔΟΤΗΣ	Βασιλική Σπυροπούλου
ΣΥΝΤΑΚΤΗΣ	Λένα Αποστολίδου
ΕΓΚΡΙΣΗ	Κίμων Κώνστας

ΡΟΛΟΙ ΠΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΝΤΑΙ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	Customer Loyalty Representative, Customer Loyalty Supervisor
--	--

ΤΕΛΙΚΗ ΕΓΚΡΙΣΗ	ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ	
	ΒΑΝΤΑ ΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΥ		YES ☒	NO ☐
	ΦΙΛΙΠΠΟΣ ΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ		YES ☒	NO ☐

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ
ΟΡΙΣΜΟΙ
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ FLOW CHART

ΟΡΙΣΜΟΙ
CLAIM -ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΑ: Έντυπη επιστολή από τον πελάτη που καθιστά υπεύθυνη την ναυτιλιακή γραμμή για ζημιά που έχει προκύψει στο φορτίο μιας μεταφοράς.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΚΙΒΩΤΙΩΝ ΜΕ ΖΗΜΙΑ
Η διαδικασία διαχείρισης εμπορευματοκιβωτίων θα περιγραφεί όπως παρακάτω: Διαχείριση εμπορευματοκιβωτίων με ζημιά που αφορούν φορτίο εισαγωγής

- Διαχείριση εμπορευματοκιβωτίων με ζημιά που αφορούν φορτίο εξαγωγής

Διαχείριση εμπορευματοκιβωτίων με ζημιά που αφορούν φορτίο εισαγωγής

Η ενημέρωση για κάποια ζημιά σε φορτίο εισαγωγής έρχεται:

- **από τον παραλήπτη (consignee) του φορτίου μετά το πέρας της εκφόρτωσης.**
Ο παραλήπτης ενημερώνει γραπτώς για ζημιά που έχει προκύψει στο ίδιο το **φορτίο**. Σε περίπτωση που έχει προκύψει ζημιά στο φορτίο, ο πελάτης ενδέχεται να αποστείλει διαμαρτυρία (Εγχειρίδιο Διαδικασίας Ζημιών Εισαγωγής & Εξαγωγής YML, σελ. 2-3)
Μόλις το Customer Loyalty λάβει τέτοια ενημέρωση από τον πελάτη ελέγχει ότι στα στοιχεία που έχει αποστείλει ο πελάτης συμπεριλαμβάνονται τα παρακάτω:
 - Αντίγραφο φορτωτικής (σε περίπτωση Διαμαρτυρίας)
 - Διατακτική (σε περίπτωση Διαμαρτυρίας)
 - Φωτογραφίες του εμπορεύματος κατά την εκφόρτωση
 - Φωτογραφίες του container

Σε περίπτωση που κάποιο από τα παραπάνω λείπει, ο εκπρόσωπος επικοινωνεί με τον πελάτη για την αποστολή του. Στη συνέχεια αποστέλλει ενημέρωση στο τμήμα Equipment Control – Claims. Το τμήμα Equipment Control – Claims ελέγχει τα στοιχεία και αποστέλλει σε ειδικό τμήμα της ναυτιλιακής γραμμής ώστε να εξεταστεί η υπόθεση και να ληφθεί απόφαση από την γραμμή σχετικά με το ποιο εμπλεκόμενο μέρος προκάλεσε τη ζημιά.

Ζημιά που έχει προκληθεί στον Εξοπλισμό: Ο παραλήπτης ενημερώνει γραπτώς για ζημιά στον εξοπλισμό της γραμμής.

Το τμήμα Equipment Control – Claims ενημερώνει το τμήμα μας σύμφωνα με την απόφαση της γραμμής. Αν η ευθύνη είναι του **πελάτη (παραλήπτη -φορτωτή)**, τότε ο πελάτης ενημερώνεται σχετικά και παραλαμβάνει κόστος επισκευής του εξοπλισμού (Εγχειρίδιο Διαδικασίας Ζημιών Εισαγωγής & Εξαγωγής YML, σελ. 7) και αποστέλλεται εντολή τιμολόγησης στο τμήμα Invoicing.

Σε διαφορετική περίπτωση η διαχείριση γίνεται εξ ολοκλήρου από το τμήμα Equipment Control – Claims με το αντίστοιχο τμήμα της γραμμής και με βάση τις οδηγίες που λαμβάνουμε αν κρίνεται απαραίτητο, επικοινωνούμε με τον πελάτη.

- **από το τμήμα Equipment Control – Claims μετά την επιστροφή του container στο depot (Εγχειρίδιο Διαδικασίας Ζημιών Εισαγωγής & Εξαγωγής YML, σελ. 4).** Σε αυτή την περίπτωση ενημερώνεται ο πελάτης από το Customer Loyalty για τη ζημιά και το κόστος επισκευής. Μετά από 1 – 2 ημέρες, αποστέλλεται εντολή τιμολόγησης στο τμήμα Invoicing.

Διαχείριση εμπορευματοκιβωτίων με ζημιά που αφορούν φορτίο εξαγωγής

Η ζημιά σε ένα φορτίο μπορεί να προκύψει:

- **μετά την είσοδο στο terminal:** Σε αυτή την περίπτωση, το Customer Loyalty λαμβάνει ενημέρωση από το τμήμα Equipment Control – Claims με φωτογραφικό υλικό. Το Customer Loyalty ενημερώνει τον πελάτη για την κατάσταση του container καθώς και για τα πιθανά κόστη.
- **πριν την είσοδο στο terminal:** Σε αυτή την περίπτωση, το Customer Loyalty λαμβάνει ενημέρωση από τον πελάτη πως στο container έχει προκύψει κάποια ζημιά. Το Customer Loyalty αποστέλλει το φωτογραφικό υλικό που έχει παραληφθεί από τον πελάτη στο τμήμα Equipment Control – Claims για την περαιτέρω αξιολόγηση της ζημιάς (Εγχειρίδιο Διαδικασίας Ζημιών Εισαγωγής & Εξαγωγής YML, σελ. 5-6).

Το τμήμα Equipment Control – Claims αποστέλλει στο τμήμα μας το κόστος επισκευής (Εγχειρίδιο Διαδικασίας Ζημιών Εισαγωγής & Εξαγωγής YML, σελ. 7) και ο εκπρόσωπος με τη σειρά του αποστέλλει το κόστος επισκευής στον πελάτη καθώς και όποιο άλλο έξοδο έχει προκύψει.

Μετά το πέρας 2 ημερών αποστέλλεται εντολή προτιμολόγησης στο τμήμα Invoicing.

Για την ολοκλήρωση της φόρτωσης, είτε χρησιμοποιείται το ίδιο επισκευασμένο container είτε γίνεται αντικατάστασή του.

Χρήσιμες σημειώσεις:

- Υπάρχει περίπτωση η ζημιά να προκύψει στη μάντρα κάποιου μεταφορέα. Εάν ο μεταφορέας είναι και συνεργάτης της εταιρείας, μπορεί η τιμολόγηση να γίνει απευθείας στον μεταφορέα έπειτα από σχετική επικοινωνία και συνεννόηση.
- Υπάρχει περίπτωση η ζημιά να προκύψει λόγω λάθος χειρισμού στο terminal. Σε αυτή την περίπτωση, γίνεται εσωτερική διαχείριση και ο πελάτης ενημερώνεται μόνο κατόπιν συγκεκριμένων οδηγιών που λαμβάνουμε από το τμήμα Equipment Control.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ FLOW CHART

