



Vážený klient,

od 1.1.2015 službu „rýchly rozvoz K.R.T.“ realizuje prepravca Nemček Spedition, od augusta 2015 pod novým názvom firmy PaletExpress.

Pri výbere partnera sme kládli dôraz hlavne na zabezpečenie kvality rozvozu (z pohľadu možného poškodenia tovaru), nakoľko sme si vedomí, že tovar ktorý predávame je krehký a často krát vezený pre zákazníka, ktorý ho potrebuje inštalovať bezprostredne po dodaní. Za veľkú výhodu vybranej spoločnosti považujeme fakt, že celý vozový park, ktorým rozvozy zabezpečuje je jej vlastníctvom a všetci ľudia, ktorí sa na rozvoze zúčastňujú sú jej zamestnancami.

Vaše pravidelné rozvozové dni sú stanovené podľa regiónu, v ktorom sa nachádza vaša prevádzka:

Pondelok a Štvrtok

Tovar objednaný v	Bude k Vám doručený v
Pondelok	Štvrtok
Utorok	Štvrtok
Streda	Pondelok
Štvrtok	Pondelok
Piatok do 8:00hod	Pondelok
Piatok po 8:00hod	Štvrtok

Utorok a Piatok

Tovar objednaný v	Bude k Vám doručený v
Pondelok do 8:00hod	Utorok
Pondelok po 8:00hod	Piatok
Utorok	Piatok
Streda	Piatok
Štvrtok	Utorok
Piatok	Utorok

reklamáciu. Reklamáciu vpíšte do preberacieho protokolu spoločnosti PaletExpress, vyznačte v ňom poškodené množstvo a druh tovaru, dokument podpíšte a zabezpečte aby sa pod reklamáciu podpísal aj šofér. Vždy urobte fotodokumentáciu. Pri fotení vždy urobte minimálne dve fotky, ktoré sú zamerané na celú zásielku a minimálne dve fotky, ktoré sú zamerané na detail poškodenia tovaru. Preberací protokol a fotodokumentáciu zašlite ihneď nášmu Referentovi reklamácii (Lukáš Kubáň, reklamacie@krt.sk, +421 44 5476 422) a zároveň bezodkladne vyplňte náš reklamačný formulár, ktorý nájdete na našom webe. Na takto reklamovaný tovar vám bude automaticky vystavený tovarový dobropis. Hneď po zistení mechanického poškodenia opätovne objedajte reklamovaný tovar na našom zákazníckom servise. Tovar vám bude zaslaný najbližším závozom, resp. mimoriadnym závozom na vyžiadanie.

Otvorená paleta, rozdiely v množstve – preberanie zásielky

Paleta s tovarom bude vždy prepáskovaná(zablombovaná) páskou s logom K.R.T. Prepáskovanie je

garanciou toho ,že vezená paleta nebola počas prepravy otvorená a teda množstvo tovaru, ktoré bolo v K.R.T naložené je Vám aj dodané. V prípade, že pri preberaní tovaru zistíte, že **páska je poškodená**, je nutné **vždy** prekontrolovať množstvo a kvalitu dodaného tovaru s dodacím listom ,za prítomnosti šoféra. V prípade, že sa nájde rozdiel v množstve, je nutné na mieste spísať so šoférom reklamáciu. Reklamáciu vpíšte do preberacieho protokolu spoločnosti PaletExpress, vyznačte v ňom chýbajúce množstvo a druh tovaru, dokument podpíšte a zabezpečte aby sa pod reklamáciu podpísal aj šofér. Vždy urobte fotodokumentáciu. Pri fotení vždy urobte minimálne dve fotky, ktoré sú zamerané na celú zásielku a minimálne dve fotky, ktoré sú zamerané na detail poškodenia pásky. Preberací protokol a fotodokumentáciu zašlite hneď nášmu Referentovi reklamácii (Lukáš Kubáň, reklamacie@krt.sk, +421 44 5476 422) a zároveň bezodkladne vyplňte náš reklamačný formulár s Vaším požadovaným riešením reklamácie (tovarový dobropis, znovu dodanie tovaru,...).

Reklamačný formulár nájdete na našom webe.

Preberanie tovaru - Čo Vám odporúčame vykonať pri prevzatí tovaru.

Odporúčame prebrať tovar dôkladne po položkách podľa dodacieho listu.

Štandardne doručuje šofér tovar ako zásielku ale so spoločnosťou PaletExpress je dohodnuté, že šofér na Vaše požiadanie preberie spolu s Vami tovar po položkách. Keďže sa jedná o zbernú službu a šofér má pred sebou ešte ďalšie vykládky, chceme Vás poprosiť aby ste pri preberaní tovaru vzali túto skutočnosť do úvahy.

Mechanické poškodenie - preberanie po položkách

Ak pri preberaní tovaru zistíte, že tovar je poškodený je nutné na mieste spísať so šoférom reklamáciu. Reklamáciu vpíšte do preberacieho protokolu spoločnosti PaletExpress, vyznačte v ňom poškodené množstvo a druh tovaru, dokument podpíšte a zabezpečte aby sa pod reklamáciu podpísal aj šofér. Vždy urobte fotodokumentáciu. Pri fotení vždy urobte minimálne dve fotky, ktoré sú zamerané na celú zásielku a minimálne dve fotky, ktoré sú zamerané na detail poškodenia. Preberací protokol a fotodokumentáciu zašlite ihneď nášmu Referentovi reklamácii (Lukáš Kubáň, reklamacie@krt.sk, +421 44 5476 422) a zároveň bezodkladne vyplňte náš reklamačný formulár, ktorý nájdete na našom webe. Na takto reklamovaný tovar vám bude automaticky vystavený tovarový dobropis. Hneď po

zistení mechanického poškodenia opätovne objednajete reklamovaný tovar na našom zákazníckom servise. Tovar vám bude zaslaný najbližším závozom, resp. mimoriadnym závozom na vyžiadanie.

Rozdiely v množstve a druhu tovaru - preberanie po položkách

Ak pri preberaní tovaru nájdete rozdiel v množstve prípadne v druhu dodaného tovaru je nutné na mieste spísať so šoférom reklamáciu. Reklamáciu vpíšte do preberacieho protokolu spoločnosti PaletExpress, vyznačte v ňom chýbajúce množstvo a druh tovaru. V prípade dodania iného druhu tovaru vpíšte skutočne dodaný druh tovaru a množstvo, zároveň označte ,ktorý druh tovaru Vám dodaný nebol. Dokument podpíšte a zabezpečte aby sa pod reklamáciu podpísal aj šofér. Vždy urobte fotodokumentáciu. Pri fotení vždy urobte minimálne dve fotky, ktoré sú zamerané na celú zásielku a minimálne dve fotky, ktoré sú zamerané na reklamovaný tovar. Preberací protokol a fotodokumentáciu zašlite ihneď nášmu Referentovi reklámii (Lukáš Kubáň, reklamacie@krt.sk,

+421 44 5476 422) a zároveň bezodkladne vyplňte náš reklamačný formulár s Vaším požadovaným riešením reklamácie (tovarový dobropis, znovu dodanie tovaru,...). Reklamačný formulár nájdete na našom webe.

Reklamovať dodané množstvo, druh a kvalitu tovaru je možné len pri preberaní zásielky pri dodržaní horeuvedených pravidiel.

Pri prevzatí zásielky, svojim podpisom potvrdzujete, že ste tovar prevzali v množstve, druhu a bezchybnej kvalite podľa dodacieho listu.

Reklamácie množstva, druhu a kvality tovaru zistené po jeho prevzatí nebudú považované za reklamácie a teda nemôžu byť uznané, nakoľko zodpovednosť za tieto vady prechádza na Vás podpísaním preberacieho protokolu dopravcu, dodacieho listu prípadne faktúry dodávateľa.

Vaše rozvozové dni

System pravidelných závozov, v režime pravidelná dodávka tovaru 2x/týždeň sa osvedčil a vy naši klienti ho hodnotíte ako funkčný a vyhovujúci.

Stále platí, že tovar je k Vám doručený **pravidelne 2x týždenne** v stanovených dňoch.

V prípade, že budete potrebovať **urgentnú informáciu o presnom čase, kedy Vám bude zásielka tovaru doručená, kontaktujte výlučne náš zákaznícky servis**, ktorý vám bude vedieť poskytnúť túto informáciu kedykoľvek na vyžiadanie.

V prípadoch, keď PaletExpress nedokáže splniť potvrdený termín závozu, bude Vás o tejto skutočnosti informovať priamo zástupca špedície aj s informáciou o náhradnom termíne.

Oznámenie o doručení

Vždy v momente, keď Vaša zásielka opustí sklady K.R.T., dostanete e-mailom informáciu o termíne jej doručenia. V maily sa nachádza aj informácia o druhu a množstve vezeného tovaru.

Okrem informácie o expedícii tovaru z KRT od 1.4.2016 už dostávate v deň vyskladnenia aj notifikáciu

priamo z PaletExpress, kde si môžete sledovať stav vašej zásielky.



Vrátenie tovaru

V prípade, že bude dohodnuté vrátenie dodaného tovaru späť na sklad K.R.T., z pohľadu nákladov na dopravu platí nasledovné. Ak chybu urobila spoločnosť K.R.T., tak sa tovar vracia na jej náklady. Ak chybu urobil klient, tak sa tovar vracia na jeho náklady.

Vracať je možné iba tovar, ktorý je označený v K.R.T. katalógoch ako „skladovka“.

Palety a obaly

Palety, na ktorých Vám dodávame tovar sa delia na vratné a nevratné. Vratné palety sú všetky palety s označením EUR. Vratné obaly sú tzv. vysoké palety, ktoré sú určené na prepravu vaní a sprchovacích kútov.

Všetky tieto palety a obaly sú evidované na paletových kontakoch. V prípade, že Vám je doručený tovar na tzv. vysokej palete, šofér pri preberaní tovaru počká na jeho vyloženie z palety a paletu odváža z miesta prebratia **ihneď**. EUR palety môžu byť menené ks/ks za podmienky zachovania kvality palety. Všetky ostatné palety a obaly sú nevratné.

V prípade pripomienok a podnetov kontaktujte prosím zákaznícky servis K.R.T.