

# LOGISZTIKAI ÚTMUTATÓ

## Tartalom

1.	Megfelelően elhelyezett, olvasható fuvarlevél / címke és vonalkód! .....	2
1.1.	A fuvarlevél / címke tartalma, minősége - ÁSZF pont: 8.3.....	2
1.2.	Olvasható vonalkód - ÁSZF pont: 8.3. ....	3
1.3.	Fuvarlevél / Okmánytasak / címke elhelyezése ÁSZF 8.3. ....	3
2.	Csomagolás .....	4
2.1.	Csomagolóanyagok ÁSZF 8.1 .....	4
2.2.	Csomagon lévő egyéb jelzések ÁSZF 6.....	4
2.3.	A helyes csomagolás irányelvei.....	5
2.4.	A küldemény külső csomagolása .....	6
2.5.	Belső tér kitöltése .....	6
2.6.	A doboz megerősítése.....	6
2.7.	A küldemény lezárása .....	7
2.8.	Címzés ÁSZF. 8.....	7
2.9.	Néhány termékre vonatkozó speciális csomagolási javaslat .....	7
2.9.1.	Törékeny üvegpalackok szállítása ÁSZF 2 sz. melléklet 2.a.....	8
2.10.	Figyelmeztető jelzések használata.....	9
3.	Raklapos küldemények ÁSZF 7.2.....	10
3.1.	Terjedelmessé minősíthető küldemény: minden olyan küldemény, amely .....	10
3.2.	Csomagszállítási méret és súly méretek .....	10
3.3.	Egymásra rakodás .....	10
3.4.	A küldemény védelme.....	10
4.	KÁRRENDEZÉSI ELJÁRÁSRA VONATKOZÓ INFORMÁCIÓK.....	11



## 1. Megfelelően elhelyezett, olvasható fuvarlevél / címke és vonalkód!

A küldeményt tiszta, pontos, jól olvasható címezéssel, vonalkóddal kell ellátni, úgy, hogy minden csomagon egy fuvarlevél vagy címke legyen.

### Ön mit tehet?

- Használjon megfelelő méretű címkét/fuvarlevelet melyen jól látható minden információ és vonalkód
- Rendszeres időközönként tisztítsa meg nyomtatóját.
- Ügyeljen arra, hogy a nyomtatópatron fel legyen töltve, legyen csere toner, kazetta.
- Ellenőrizze a fuvarlevele olvashatóságát minden nap az átadás előtt, bízsa meg ezzel egy kollegáját!

### 1.1. A fuvarlevél / címke tartalma, minősége - ÁSZF pont: 8.3.

- Mind az EAN 128, mind a 2D vonalkódot tartalmazza
- ne legyen elmosódott, lehetőleg lézernyomtatóval legyen nyomtatva
- ne legyen szakadozott
- a vonalkód vonalai ne olvadjanak egymásba
- a nyomtatás ne legyen halvány, a láthatóságánál ügyeljen arra, hogy NE vágjon bele a kódba, NE vágja le alatta a számsort
- vége, teteje, stb. ne hiányozzon, ne gyűrje, hajtsa meg a vonalkódnál a papírt
- a vonalkódot ne húzza át, ha sérül vagy piszkolódik / elmosódik azonnal cserélje
- A fuvarlevélre kézzel ne írjon rá, azon ne legyen semmilyen változtatás.
- a fuvarlevelet / címkét ne takarja el a csomagolás v pántolás

A Jó vonalkód egyenes, határozott vonalakkól áll, csak ezt tudjuk kezelni.



Emlékeztetőül a csomagcímke nyomtatása során:



## **1.2. Olvasható vonalkód - ÁSZF pont: 8.3.**

Azokat a csomagokat, melyek rosszul olvasható vonalkóddal vannak ellátva, raktárunk a feldolgozás során megállítja.  
- ÁSZF pont: 8.3.

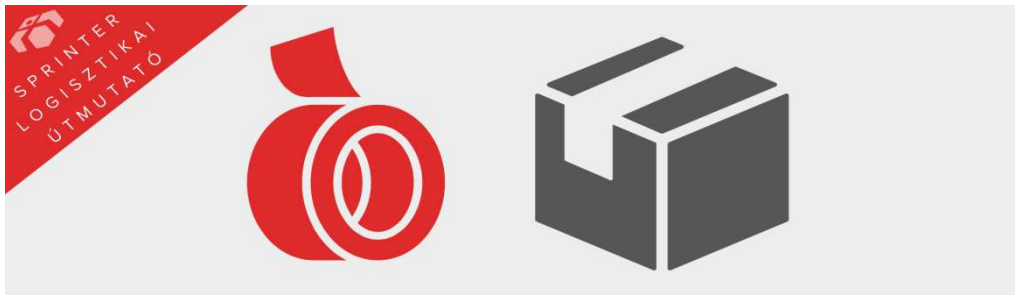
Ezt azt jelenti, hogy az ilyen küldeményekről következő munkanap visszajelzést küldünk, és a küldemények a vonalkód javításáig a raktárunkban maradnak.

**Ezen csomagok kézbesítése az információ beérkezésének függvényében legalább 1 munkanapot csúszhat, és a címke/fuvarlevél javítása 200 Ft + áfa / csomagcímke áron kiszámlázásra kerül.** Az esetleges késésekből eredő káreseményekért felelősséget nem tudunk vállalni.

## **1.3. Fuvarlevél / Okmánytasak / címke elhelyezése ÁSZF 8.3.**

- a. távolítson el minden régi címkét a csomagról
- b. a doboz tetején levő régi / egyéb vonalkódokat távolítsa el vagy ragassza erre az újat
- c. a fuvarlevelet – címzett és futár példányt is - minden esetben az okmánytasakban kell elhelyezni. Ennek hiányában a fuvarlevelet vagy címkét ragassza fel szilárdan a csomag tetejére, ami szállítás alatt segíti a doboz helyes pozicionálását
- d. a fuvarlevelet tartalmazó okmánytasakot / címkét a doboz oldalán vagy tetején kell elhelyezni, jól látható módon, elhelyezéskor minden esetben vegye figyelembe a küldemény szállítási irányát. pl.: állítva történő szállítás esetén, a fuvarlevél / címke nem a csomag aljára kerüljön.
- e. 1 db csomagcímke/ etikett/fuvarlevél:
- f. A csomagokra csak 1 db címkét/etikettet helyezzenek fel minden esetben! Az etikettek, címkék alapján automata gépsor azonosítja és irányítja a csomagokat, így kiemelten fontos, hogy csak az aktuális címezést tartalmazza a csomag.

**Példa:** Egy lehívás vagy visszáru során ugyanabba a dobozba kerül az áru, de a régi és új etikett is a csomagon marad. Nem azonosítható a csomag, így lassulhat a kiszállítás és nem tudjuk tartani a vállalt határidőben történő szállítást.



## 2. Csomagolás

A csomagfeladás során kiemelt fontosságú a helyes csomagolás, így pár hasznos tanáccsal kívánjuk segíteni munkájukat.

### Miért olyan fontos ez?

- Amennyiben már szabad szemmel is láthatóan nem biztonságos a csomagolás –a belső tartalmát tekintve, vagy más csomagra nézve –, mind a futár, mind a központi raktár megtagadhatja a küldemény felvételét / kezelését.
- A futár által felvett csomag még nem garancia arra, hogy a csomagolás megfelelő; a futárnak nem kötelessége a csomagolás megfelelőségének ellenőrzése, de megtagadhatja a felvételt
- A hibás csomagolás nem csak az adott csomag sérülését okozhatja, hanem más csomagokban is kárt okozhat – ezekért a károkért a sérülést okozó csomag feladója felelős.

### 2.1. Csomagolóanyagok ÁSZF 8.1

- Lehetőség szerint használjon új dobozokat, amelyek szilárdak, jó állapotúak (nem sérültek vagy nedvesek) és nem szakadnak könnyen. A használt és sérült dobozok elveszítik szilárdságukat, ezáltal a küldeménye sérülhet. Kérjük, kerülje a már egyszer felhasznált csomagolóanyag használatát. Amennyiben mégis ilyet használ, kérjük, távolítson el / ragasszon le minden régi / gyári vonalkódot.
- Gondoskodjon róla, hogy a doboz megfelelően nagy befogadóképességű legyen a tartalom számára.
- Használjon kiváló minőségű csomagragasztó szalagot vagy zsugorfóliát a csomagok összes nyílásának lezárásához, és szorosan ragassza le ezeket.
- Amennyiben a terméket eredeti csomagolásában adja fel, gondoskodjon plusz kitöltésről és fóliázza le a dobozt. A kezelés során a dobozra plusz feliratok / címkék kerülhetnek, ezt némely vásárló (vagy visszárúkor a feladó) rossz néven veszi.
- Gondoskodjon róla, hogy a doboz elbírja a tartalom súlyát.
- Törékeny terméket kizárólag dobozban adjon fel / a fóliázás, buborékos boríték és más alternatív csomagolások nem alkalmasak törékeny tárgyak megfelelő védelmére.

### 2.2. Csomagon lévő egyéb jelzések ÁSZF 6.

A csomag tartalmát futárszolgálatunk nem ismeri. Kiszállíthatósággal kapcsolatos információkat a külső, csomagon elhelyezett (csomag tartalmára vonatkozó) nemzetközi jelölések alapján kapunk. Újrahasznított csomagoló anyag esetén fokozottan figyelje a külső jelöléseket. Amennyiben a csomagoláson található jelzések arra utalnak, hogy a csomag tartalma szállításból kizárt, tiltott küldemény, a csomagot a disztribúciós folyamat bármely pontján megállíthatjuk a feladóval történt egyeztetésig. Szállításból kizárt termékek listája ÁSZF szerint

## 2.3. A helyes csomagolás irányelvei

A legbiztonságosabb csomagolóanyag a kartondoboz.

- a. **A doboz illeszkedjen a termék alakjához.** Használjon egyéb térkitöltő anyagot, durranós fóliát, vagy akár összegyűrt papírt, stb., amennyiben a csomagolás és a tartalma közötti területet kitöltése szükséges.
- b. **Minden darabot a kartonon belül külön csomagoljon be.**
- c. **Ügyeljen a doboz megfelelő lezárására.** Ne legyenek rések, nyitott felületek, hogy véletlenül se nyílhaszon ki a csomag, valamint a csomag nyilvánvaló megsértése nélkül a belső tartalomhoz ne lehessen hozzáférni.
- d. **A kiálló részek megsérülhetnek.** Az éles tárgyakat különös figyelemmel kell csomagolni, a személyi sérülések vagy a küldemény károsodásának elkerülése érdekében. Fedje le az éles vagy kiálló éleket szigetelőszalaggal leragasztott hullámpapír lemezzel vagy burkolattal.
- e. **Lássa el kiegészítő védelemmel a kényes tárgyakat.**
- f. **A törékeny árukat** egyesével csomagolja be minimum 1 cm vastag légcellás párnázó anyaggal, mint például a buborékos fólia. Használjon annyi kitöltő anyagot, amennyit lehetséges, hogy megakadályozza a tartalom és a doboz érintkezését.
- g. **Törékeny árucikk**  
Helyezze egy dobozba a törékeny árucikkeket és az üres helyeket töltse ki térkitöltő segítségével, majd helyezze egy nagyobb dobozba. A belső dobozt is vegye körül párnával, azaz 5,1 cm - 7,6 cm kitöltő anyaggal a nagyobb dobozon belül. A külső dobozt ne csomagolja papírba. **A "TÖRÉKENY" matrica használata elengedhetetlen, amennyiben küldeménye megkívánja az óvatosabb bánásmódot, de a matrica csak óvatosságra int, NEM védi annak tartalmát.**
- h. **A nehéz tárgyak kapjanak kiegészítő párnázást és kitámasztást minden irányban.**
- i. **Folyadékok csomagolásánál legyen különösen elővigyázatos**
  - a. A kupakot tekerje körbe nylonnal vagy fóliával; ugyanígy csomagoljon krémeket, zsírokat, olajokat tartalmazó tégelyeket
  - b. Folyadékot lehetőleg gyári csomagolásban adjon fel; Folyadékok szállítása kizárólag állítva, a szállítási irány jól látható megjelölésével lehetséges!
- j. A feladott termék gyűjtőszállítással kerül továbbításra– olyan minőségben kell becsomagolni, hogy kibírja azt ha rápakolnak más dobozokat, felkerül a szortírozó szalagra, többször átrakják, stb.
- k. Amennyiben a termék nem megfelelően csomagolt és tartalma kárt okoz más küldeményekben, a kárt okozó csomag feladója köteles azt megtéríteni.

## 2.4. A küldemény külső csomagolása

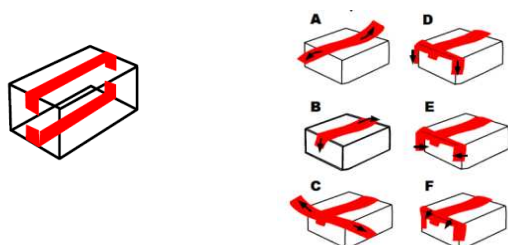
- a. A megfelelő védettséget nyújtó csomagolás jó minőségű, vízálló, legalább háromrétegű kartondoboz. A sarkok megerősítése és az élvédők használata javasolt. Az új dobozok a legjobbak, anyagában sérült vagy gyűrött csomagolóanyag nem ajánlott.
- b. A karton dobozok általában elég erősek átlagos súlyú és méretű tárgyak szállítására. Természetesen a dobozok típusának megválasztása függ a küldemény típusától.
- c. Fontos, hogy küldeményének megfelelő erősségű kartont válasszon.
- d. Nagyméretű, súlyos vagy értékes tárgyakat az extra védelem érdekében célszerű vastag, dupla falú dobozokban elhelyezni.
- e. A használt dobozok alkalmazásakor a teherbírás minden alkalommal csökken, így kérjük vegye ezt figyelembe a csomagoló anyag kiválasztásánál.

## 2.5. Belső tér kitöltése

- a. A dobozon belül Párnázó, térkitöltő anyagot kell használni minden oldalról. Javasolt kitöltő anyagok:
  - térkitöltő hab, chips
  - hullámkarton
  - aprított vagy tekerceses papír
  - légpárnás vagy habfólia
- b. Az árunak a dobozon belül nem szabad elmozdulnia, a kitöltő anyag feleljen meg az áru jellemző tulajdonságainak.
- c. Csomagoláson belül a termékek ne érintkezzen egymással, illetve közvetlenül a doboz falával.

## 2.6. A doboz megerősítése

- a. Szükség esetén a dobozokat ragasztószalaggal körben, meg kell erősíteni.
- b. A nehezebb vagy nagyobb csomagok esetén erősebb vagy dupla ragasztás célszerű.

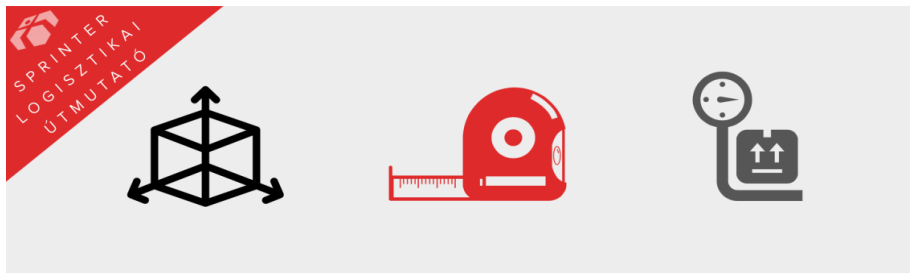


## 2.7. A küldemény lezárása

- a. Ragassza le a dobozokat erős, öntapadós - lehetőség szerint minimum 38 mm széles - ragasztó szalaggal.
- b. Használjon csomagoláshoz használatos ragasztó szalagot a háztartási vagy irodai szalagok helyett, és kerülje a fémkapcsok alkalmazását!
- c. Minden él és nyitási pont legyen leragasztva úgy, hogy a burkolat megsértése nélkül ne lehessen hozzáférni annak tartamához.
- d. Nehéz tárgyak csomagolását megerősítheti műanyag pántszalagokkal!
- e. Használjon "TÖRÉKENY" matricát, amennyiben küldeménye megkívánja az óvatosabb bánásmódot, de a matrica csak óvatosságra int, NEM védi annak tartalmát.

## 2.8. Címzés ÁSZF. 8.

- a. A csomagcímkét a doboz legnagyobb felületére kell ragasztani.
- b. A régi címzést vagy irányító címkét el kell távolítani a feladás előtt.
- c. A csomagokat ne pántolja össze, külön-külön adja fel ezeket.
- d. Minden csomagnak jól azonosíthatónak kell lennie.



## 2.9. Néhány termékre vonatkozó speciális csomagolási javaslat

### Törékeny, cserép és üvegtárgyak - törékeny tárgyak csomagolása ÁSZF 2 sz. melléklet 2.a.

- a. Tekerje be egyenként a tárgyakat megfelelő párnázó anyaggal, amíg kívülről nem érezni azok tényleges formáját.
- b. Különböző tárgyak összecsomagolhatóak egy gyűjtődobozba, de csomagolja azokat egyenként külön-külön és párnázó anyaggal legyenek egymástól elválasztva.
- c. Használjon erős, merev falú kartont, fa vagy fém dobozt. Annak érdekében, hogy a szállítás során a tételek ne tudjanak elmozdulni a dobozon belül, töltsön ki minden űrt a fent említett töltőanyagokkal. Törékeny termékek nem érintkezhetnek egymással!
- d. Párnázó anyagot célszerű nemcsak a termékek között, de a csomagolás alján és tetején is elhelyezni úgy, hogy az a külső doboz teljes belsejét kitöltse.
- e. Ha az Ön által küldött csomag nehéz tárgyakat tartalmaz, győződjön meg arról, hogy a tárgyak nem tudnak mozogni a csomagban a szállítás során, mivel ez károsíthatja a külső csomagolást, veszélyeztetheti mások testi épségét.

## 2.9.1. Törékeny üvegpalackok szállítása ÁSZF 2 sz. melléklet 2.a.

### Üvegpalack csomagolása

Az üvegpalackok szállítása fokozott odafigyelést igényel. A küldemény teljes biztonságára kell helyezni a hangsúlyt, és törekedni a törésvédelem kialakítására.

- a. Fontos, hogy a törékeny, sérülékeny árut kívülről erős többrétegű kartondoboz védje.
- b. Belül a térkitöltő anyag megakadályozza a közvetlen érintkezést a doboz falával.
- c. Ha több palack utazik a csomagban, azokat jól el kell különíteni egymástól a csomagon belül, hogy szállítás közben ne sérüljön meg egyik sem.
- d. Minden üveget/palackot fóliával, ajánlott körbetekerni, majd műanyag zacskóba helyezni.
- e. Majd a dobozt ezután erős ragasztószalaggal le kell zárni!
- f. Javasolt a doboz tartalmáról, a belső kibélelésről, és a kész csomagról fényképet készíteni.
- g. Az üvegpalackot tartalmazó dobozok kizárólag állítva szállíthatóak!

### Összefoglalva lépésekben!

1. Csomagolás előtt ellenőrizze, hogy minden palack le legyen zárva!
2. Tekerje körbe a palackokat pl. bubifólia
3. Használjon térkitöltő anyagot
4. A dobozt bélelje ki, több palack esetén a palackok közé tegyen távtartóként puha anyagot, és a doboz falát erősítse meg.
5. Zárja és ragassza le gondosan küldeményét, figyelve az élek rögzítésére!
6. **A "TÖRÉKENY" matrica használata elengedhetetlen, amennyiben küldeménye megkívánja az óvatosabb bánásmódot, de a matrica csak óvatosságra int, NEM védi annak tartalmát.**
7. **Palack esetén állítva szállítjuk a csomagok, így kérjük, jelölje a csomag irányát.**

#### Jelölő címke példák:

- Vigyázat, a teteje nehéz!



- Állítva szállítandó!



- Törékeny!



- Óvatosan kezelendő!





## 2.10. Figyelmeztető jelzések használata

A csomag kezelésében résztvevő dolgozók számára a csomagon elhelyezett különböző piktogramok jelzik azt, hogy a csomag kezelése során szükség van-e a normáltól eltérő kezelésre. Ehhez elengedhetetlen, hogy a piktogramok megfelelő minőségben, színben és méretben a megfelelő helyre kerüljenek elhelyezésre a csomagon.

A piktogramok letölthetőek a weboldalakon:

<http://www.sprinter.hu/segedanyagok/logisztikai-utmutato/>

<http://www.pickpackpont.hu/segedanyagok/logisztikai-utmutato/>

### ***Jelölőcímkék tartalma***

A jelölőcímkének tartalmaznia kell a megfelelő szimbólumot és a szimbólum szöveges jelentését magyarul vagy angolul.

### ***Jelölőcímkék színe***

A jelölőcímké színe fehér alapon fekete.

### ***Jelölőcímkék mérete***

Mindig a csomag méretének megfelelő méretű piktogramot válasszon. Amennyiben a csomag azon oldalának területe melyre a jelzést el szeretné helyezni kisebb mint 0,0625 m<sup>2</sup> (vagyis egy A4-es lap területe vagy 25\*25 cm) elegendő a kisebb, 5\*7 centiméteres (a weboldalon a 2x4-es) jelölőcímké. Amennyiben a felület nagyobb, a nagyobb legalább 10,5\*6 centiméteres (a weboldalon 2x2-es) méretű jelölőcímkét kell használni.

### ***Jelölőcímkék elhelyezése***

A „Törékeny” és az „Óvatosan kezelendő” piktogramokat legalább a csomag két oldalán, a csomag tetején a címirat mellett, valamint a csomag bármely függőleges oldalán jól látható módon kell elhelyezni. A „Szállítási irány” valamint a „Nehéz a teteje” jelzéseket legalább a csomag két függőleges áttellenes oldalán jól látható módon kell elhelyezni.



### 3. Raklapos küldemények ÁSZF 7.2.

Jelentése: Olyan a Sprinter részére szállításra átadott küldemény, amely méretei, súlya, terjedelme alapján már nem szállítható csomagszállítás keretein belül.

#### 3.1. Terjedelmessé minősíthető küldemény: minden olyan küldemény, amely

- az alábbi paraméterek feletti adottságokkal rendelkezik, illetve
- az 1 címhelyre feladott több csomagból álló küldemény,

feltéve, hogy legfeljebb 80\*120\*180 cm terjedelemmel (1 raklap max mérete) rendelkezik.

Amennyiben túllépi az egy raklapnak számító méretének egyik paraméterét - legfeljebb 80\*120\*180 cm terjedelem - úgy már csak több raklapon szállítható a küldemény. Példa: Ha 180 cm-nél magasabb, akkor 2 raklapnak minősül a küldemény. Ha 80 cm-nél szélesebb, akkor 2 raklapnak minősül a küldemény.

#### 3.2. Csomagszállítási méret és súly méretek

- Egy csomag maximális tömege: 40 kg (egy fuvarlevéllel 1 címhelyre több csomag is küldhető)
- Egy küldemény maximális mérete: az összes kiterjedés (hosszúság+szélesség+magasság) maximális mérete 3 m, de egy oldal hossza nem haladhatja meg a 2 m-t
- 1 küldemény (1 címhelyre feladott összes csomag) max. súlya: 150 kg, max. terjedelme: 0,5 m<sup>3</sup>.
- A küldemények címoldalának legkisebb mérete: 12 cm x 17,5 cm.

#### 3.3. Egymásra rakodás

- Használjon nagyméretű (80 cm X 120 cm), tartós raklapot, amely minden oldalról emelhető villástargoncával, így lehetséges a mechanikus kezelhetőség. A raklapok stabilitást és védelmet biztosítanak az áru számára.
- Fa, műanyag, fém, vagy ezek kombinációjából készült raklapot használjon. európai szabványoknak megfelelően a raklapnak 15 cm-re kell a terhet tartania a föld felett. EU raklapok hossza 120 cm, szélessége pedig 80 cm.
- A csomagok a legtöbb esetben egymásra rakodhatóak, ezeket érdemes fóliával körbetekerni és a raklaphoz rögzíteni.
- A raklapot úgy kell megrakodni, hogy terhe ne lógjon le róla.
- Kérjük, hogy a raklapot ne piramis alakúra pakolja. Küldeményének élei így védetté válnak a többi küldeménytől.

#### 3.4. A küldemény védelme

- Használjon alj- és tetővédőt, hogy a csomagok biztosan együtt maradjanak a raklapon.
- A sarkok védelmére és a küldemény stabilizálására használjon sarokvédőt



#### **4. KÁRRENDEZÉSI ELJÁRÁSRA VONATKOZÓ INFORMÁCIÓK**

Kártérítési igény az ÁSZF 15. pontja alapján meghatározandó.

Kárigényük érdemi elbírálásához az alábbi, kár tényét és mértékét alátámasztó okmányokat és kiegészítő információkat kérjük benyújtani:

- az áru értékét alátámasztó beszerzési számla másolata,
- sérülés esetén a sérült áru további sorsának igazolására a beszerzési számla mellett a kárigény mértékét alátámasztó egyéb dokumentumok, az esetek egyediségének megfelelően:
  - a. részletes, tételes javítási árajánlat / javítási számla másolata (anyagköltség + munkadíj megbontás) vagy
  - b. értékcsökkenetetlen történő értékesítés esetén az ezt igazoló számla másolata vagy
  - c. selejtezési jegyzőkönyv másolata
  - d. szakszerviz által felvett részletes nyilatkozat az áru állapotáról és annak maradványértékéről
  - e. a kárral összefüggésben felmerült egyéb költségeket alátámasztó számlák, azaz  
.....
  - f. nyilatkozat az áru további sorsáról: (megfelelőt kérjük aláhúzni) kérjük a visszaszállítást / Sprinter depóban marad,
  - g. a visszaszállított áru fellelhetősége kárszemle esetén: cím, kontakt személy neve, elérhetősége:  
.....
  - h. fotók a sérült szállítmányról-, illetve annak külső- és kitöltő anyag csomagolásáról
  - i. az áru kiszolgáltatásakor készült kárfelvételi jegyzőkönyv másolata.

**Felhívjuk figyelmét, hogy kártérítési igényüket addig nem áll módunkban elbírálni, amíg az eredeti, aláírt, lepecsételt kártérítési lap és minden szükséges dokumentum a Pénzügyi Osztálynak címezve futár által, vagy postai úton (1725, Budapest Pf.: 117.) be nem érkezik. A káreset az utolsó, általunk kért igazolás beérkezéstől számított 30 napon belül kerül elbírálásra.**

A felhívást követően a kártérítő lap megküldésének 30 napon belül nem tesz eleget, akkor úgy kell tekinteni, hogy kártérítési igényét nem kívánja érvényesíteni, arról visszavonhatatlanul lemond.