



Procedimiento de cargos por averías y faltantes de producto



Responsabilidades del transportista

1 **Reportabilidad**
Reportar a CoC cualquier anomalía de manera inmediata en caso de que el transportista no haga dicho reporte, o intente hacerlo de manera tardía, se realizara el cargo por la totalidad de la diferencia de entrega o devolución.

2 **Retorno**
Solicitar la aprobación del retorno al equipo de Transportes Nestlé, **máximo al día siguiente del reporte del rechazo**. De no ser reportado será absorbido por la línea transportista. **Teniendo un tiempo de respuesta de 1 día por parte de Nestlé.**

3 **Para T2**
Toda avería o faltante de cajas aplica cargo a la línea transportista. El proveedor es responsable de revisar su carga al momento en que el almacén hace entrega del producto. En caso de identificar faltantes y/o avería deberá notificar inmediatamente al almacén.

4 **Para T1**
Será imputable el cargo por avería o faltante a la línea transportista de acuerdo a conciliación de la investigación correspondiente.

Averías: Proceso de investigación aplicable a T1

1 Una vez identificado el tipo de avería en el rechazo, liquidación notifica a la línea transportista.
Esta se considera la 1ra notificación

2 La LT es responsable de compartir la evidencia según aplique, **en un tiempo no mayor a 6 días naturales a la partir de la primera notificación.** La evidencia brindada fuera de tiempo no será considerada en la investigación

3 Es facultad del responsable de Calidad Supply determinar la resolución de la investigación.

4 Si existiría un desacuerdo en la evaluación por avería, el responsable de Calidad Supply deslindara responsabilidad con base en la evidencia y con soporte contractual del proveedor en el manejo del producto.

5 Liquidación realizará 2 notificaciones de cargo previas a la aplicación del mismo. **De no recibir respuesta o determinar la imputabilidad a la LT se procede a cargo al cuarto día.**

6 Si la LT no acepta el cargo sin soporte que deslinde su responsabilidad descrito en la tabla de evidencias y tabla de criterios de aplicación de cargos, se procede con el proceso de la tercera notificación. (Aplicación del cargo)

Avería: Evidencias por parte de transportista

Producto Ladeado

1. Reporte de mitigación a CoC en el punto de entrega con cliente.*
2. Reporte de cambio de velocidades. (cada minuto)
3. Evidencia fotográfica a la apertura de puertas *

Producto Encintado

1. Reporte de mitigación a CoC en el punto de entrega con cliente.*
2. Evidencia fotográfica del rechazo del cliente.*

Al existir Choque térmico

1. Reporte de mitigación a CoC en el punto de entrega con cliente.*
2. Lectura de termocron y/o termoking según aplique al aditamento del remolque. La periodicidad de lectura deberá ser cada 15 minutos **
3. Evidencia fotográfica del rechazo del cliente.*

Producto Mojado

1. Reporte de mitigación a CoC en el punto de entrega con cliente.*
2. Evidencia fotográfica a la apertura de puertas *
3. Evidencia de modo de defecto.**

Producto Dañado

Entiéndase por: abollado, corrugado maltratado, roto, abierto, etc.

1. Reporte de mitigación a CoC en el punto de entrega con cliente.*
2. Evidencia fotográfica a la apertura de puertas *
3. Evidencia fotográfica del rechazo del cliente.*

**Todo aquello que se permita de acuerdo a las restricciones del cliente o plataformas de cliente. De no ser posible reportar inmediatamente a CoC y área de monitoreo de transportes.*

***Aplica en el trayecto de entrega a cliente y retorno de rechazos.*

Avería: Evidencias por parte de Nestlé

Producto Ladeado

1. "Prueba de tensión de playo" en tarima de misma clave/lote.
2. Fotos de carga
3. Mapa de carga

Producto Encintado

1. Fotos de carga
2. Mapa de carga

Al existir Choque térmico

1. Fotos de carga
2. Mapa de carga
3. Fotos de producto en el almacén (misma clave y la ubicación más cercana donde estuvo almacenado)

Producto Mojado

1. Fotos de carga
2. Mapa de carga

Producto Dañado

- Entiéndase por: abollado, corrugado maltratado, roto, abierto, etc.
1. Fotos de carga
 2. Mapa de carga

Avería: Criterios para la determinación de responsables

Producto Ladeado

1. Si la fuerza de tensión no es la requerida de acuerdo a la hoja de especificación, el cargo será para Nestlé.
2. Si el reporte del transportista de cambios de velocidad presenta una aceleración o desaceleración brusca el cargo será para la línea transportista.

Producto Encintado

1. Si la línea presenta evidencias que comprueben que durante el rechazo y/o la descarga fue el cliente quien encinto el producto, el cargo no procede a la línea transportista.
2. En todos los casos posibles, exceptuando el punto anterior, será cargo a la línea.

Al existir Choque térmico

1. En caso de que las fotos del producto almacenado muestren indicios de choque térmico, el cargo no procede a la línea transportista.
2. Si el monitoreo de temperatura que entrega el transportista esta fuera de rango (mayor a 18° centígrados) será cargo a la línea.

Producto Mojado

1. Si la línea presenta evidencias que comprueben que durante el rechazo y/o la descarga fue el cliente quien mojó el producto, el cargo no procede a la línea transportista.
2. En todos los casos posibles, exceptuando el punto anterior, será cargo a la línea.

Producto Dañado

1. Si la línea no reportó el rechazo en tiempo (en momento de la entrega y previo a salir con cliente) será cargo a la línea
2. Si la línea no reportó la avería con fotografías y en la mitigación no se indica esto, es cargo la línea de transportes.

1. En caso de que alguna de las partes no presente sus evidencias se absorbe la diferencia a la parte que aplique por esta omisión.
2. En caso de que ninguna de las partes presente evidencias, el cargo se realizará 50% a línea y 50% al Centro de Distribución origen.

Averías aplicables a T1: Puntos a considerar

De entregar el producto en los centros Nestlé con un daño distinto o adicional al reportado se considerará efectuado bajo la custodia de la línea transportista.

De recibir una cantidad mayor a la reportada se considerará efectuado bajo la custodia de la línea transportista.

La LT y responsable Nestlé deberán acordar fecha y horario para pruebas de playo en un lapso de 48 horas a partir de la entrega de producto, en caso que la LT no asista se procederá con las pruebas aplicando los criterios correspondientes.

Para el caso de producto ladeado que haya aplicado pago de maniobra y la entrega se haya efectuado total o parcial, el pago de dicha maniobra será absorbido por el responsable que se determine en la investigación.

Los cargos por avería se realizarán a costo recuperación.

Faltante: Proceso de investigación aplicable a T1

1

Una vez identificado el faltante en el rechazo, liquidación notifica a la línea transportista. Esta se considera la 1ra notificación

2

La LT es responsable de compartir la evidencia **en un tiempo no mayor a 6 días naturales a la partir de la primera notificación.** La evidencia brindada fuera de tiempo no será considerada en la investigación

3

Con las evidencias se comprueba la cantidad de producto entregado a la LT y la cantidad de producto recibida por cliente.

4

Liquidación realizará 2 notificaciones de cargo previas a la aplicación del mismo. **De no recibir respuesta o determinar la imputabilidad a la LT se procede a cargo al cuarto día.**

5

Si la LT no acepta el cargo sin soporte que deslinde su responsabilidad descrito en la tabla de evidencias y tabla de criterios de aplicación de cargos, se procede con el proceso de la tercera notificación. (Aplicación del cargo)

Faltante: Evidencias y criterios aplicables a T1

Evidencia LT

1. Evidencia fotográfica a la apertura de puertas. *
2. Lectura de GPS
3. Evidencia del producto rechazado por el cliente. *
4. Comprobante de recepción de rechazo, conteo ciego y/o ZRR entregada por los centros Nestlé.

Criterios

Se procede a cargo si:

1. La LT no realiza el reporte durante la entrega con cliente.
2. La cantidad de producto entregada en los centros Nestlé no coincide con la mitigación levantada.
3. Se presentan faltantes y esto no fue reportado en la mitigación.
4. En caso de entregar material de rechazo en un centro distinto al centro en el que se entregue evidencia documental es necesario mostrar la evidencia de recepción, de caso contrario se procede a cargo.
5. La LT NO comparte evidencia de Lectura de GPS que demuestre la ubicación de la unidad durante la entrega con cliente.

Los cargos por faltante se realizarán a precio de lista.

Generales

Documentación en tiempo

Es responsabilidad de la LT la entrega de documentación completa y producto proveniente de un rechazo máximo 10 días naturales de la fecha de entrega con cliente a un Centro Liquidador.

Caso contrario sus pagos se retendrán hasta contar con la evidencia y se iniciará proceso de notificación.

Carta de hechos

En caso que la línea transportista no entregue la documentación original y completa a un Centro Liquidador y una vez emitida la 3ra notificación, es obligación de la línea **generar y compartir al Centro Liquidador una Acta de hechos en que se responsabilice por cualquier aclaración futura y cargo que esta implique.**