

# Standard operating procedure

BFT Logistik og Ejendomme ApS



## **1. Geografisk område**

Landsdækkende (dog er ikke bro-faste øer undtaget)

## **2. Leveringsdage til slutkunden**

Mandage til og med lørdage

Søn- og helligdage normalt lukket, disse dage kan dog aktiveres ved særlig efterspørgsel

## **3. Transport/køretøjer**

Levering til slutkunden vil være i 8 pallers liftbil eller kassebiler

Biler som kører til slutkunderne, vil alle være hvide og med BFT-logo

## **4. Uniformering**

Alle leveringer vil blive udført af chauffører som bærer BFT uniform

## **5. Chauffører**

Ved opstart får alle chauffører nøje gennemgået vores BFT chauffør-håndbog, BFT-leveregler og vores BFT chauffør-App

Inden en chauffør hos os leverer varer til slutkunden selv, har chaufføren haft 1-3 dages

sidemandsoplæring med erfaren chauffør Halvårlige chaufførmøder hvor alle samles

Arbejdsforhold for chauffører følger gældende overenskomst på området

BFT investerer vi i vores chauffører for at være de bedste til at håndtere transporten og den professionelle kundeoplevelse

## **6. Sortering**

Vigtig faktor hos os er, at alle varer håndsorteres, når de ankommer på vores terminaler og endvidere håndlæsses på vores biler. Betydningen at vi stort set kan fragte alle typer af varer i vores distribution.

## **7. Bestillinger**

### 7.1 Bestillingsdeadline

- Dataoverførsel for ordre skal være afsluttet senest kl. 16.00 for udkørsel efterfølgende leveringsdag.
- Modtagelse af data efter deadline vil ikke blive behandlet til levering efterfølgende leveringsdag.

## **8. Data**

Data kan leveres via nShift, Shipmondo, Webshipper, lagersystemer.dk, Youwe, Tecsys eller direkte via BFT.

Ønskes anden løsning, vil vi også kunne integrere med andre udbydere.

## 9. Tillægsydelser/tilvalg

Tillægsydelser til standardlevering	Mandag-fredag	Lørdag
Indbæring - levering til et af kunden udpeget let tilgængeligt rum*	X	
Dags/erhvervslevering tidsrum kl. 08.00 – 16.00	X	
Først på dagen levering tidsrum kl. 08.00 - 14.00	X	X
Midt på dagen levering tidsrum kl. 11.00 - 17.00	X	X
Sidst på dagen levering - tidsrum kl. 15.00 - 21.00	X	
Aftenslevering - tidsrum kl. 17.00 - 21.00	X	
Tidsbestemt levering - frit 4 timers interval i tidsrum kl. 08.00 - 21.00	X	
Lørdagslevering		X
Bornholms leveringer - levering kun til kantsten (tirsdag til fredag)	(X)	

\* "let tilgængeligt rum" betyder at vi leverer i samme plan som hoveddøren.

## 10. Vigtighed omkring data

- Forsendelser skal i forhold til flow være booket til udkørsel på korrekt leveringsdag
- Vægt og volumen på forsendelser skal altid passe med det oplyste da vi planlægger ruter og transportmiddel efter de oplyste data
- Ved betydelig fejl på vægt eller volumen forbeholder BFT sig retten til at tage forsendelsen af ruten og vil sende besked til afsender

## 11. Indlevering og levering af forsendelser til BFT

### 11.1 Indleveringer af vare

- Dag 0: Godset modtages på BFT centralerne (Skanderborg/Køge).
- Dag 1: Ordre leveres til modtager.

#### Skanderborg Terminalen

- Forsendelser til vest DK (5000-9999) skal leveres til Skanderborg.
- Indlevering af gods kan ske i tidsrummet kl. 10.00 - 23.00.
- Indlevering af gods i Skanderborg som skal distribueres i øst DK (1000-4999) efterfølgende hverdag, skal indleveres i Skanderborg senest kl. 13.00.

#### Køge terminalen

- Forsendelser til i øst DK (1000-4999) skal leveres til Køge.
- Indlevering af gods kan ske Køge i tidsrummet kl. 10.00 - 15.00 og 17.00 - 23.00.
- Indlevering af gods i Køge som skal distribueres i vest DK (5000-9999) efterfølgende hverdag, skal indleveres i Køge senest kl. 12.00.

### 11.2 Varer som indleveres for tidligt

- Indleveres varer hvor leveringsdatoen ikke er til dagen efter modtagelsen eller mere end 5 dage frem i tiden vil vi forbeholde os retten til at sende varerne retur til afsender.

## **12. Linehaul/afhentning hos afsender**

Aftale omkring linehaul eller afhentning aftales ved indgåelse af et samarbejde.

## **13. Afvigelser:**

13.1 Fejl ved levering til terminaler, transportskader eller lignende.

- Der sendes afvigelsesrapport alle dage inden kl. 10 på aftalt mailadresse.

## **14. Levering af vare:**

14.1 Leveringers standarder:

- Tidsinterval for leveringer er alle kørselsdage kl. 08.00 — 21.00.
- Forsendelser leveres til kundens første hoveddør i gadeplan.
- Modtager vil fra BFT aftenen før levering af forsendelsen modtage en SMS-advisering der indeholder et 4 timers ankomstinterval for leveringen dagen efter plus link til BFT track and trace. Plus en mail med modtagelsesoplysninger.
- På leveringsdagen adviseres slutkunden via SMS cirka 30 min. før chaufførens ankomst til slutkundens adresse.

14.2 Levering til modtager.

- Kunden modtager sms ca. 30 min før levering.
- Kunden får sms hvis chaufføren er meget forsinket i forhold til tidsintervallet.
- Kunden kan modtage en sms, når ordren er leveret. (Ikke standard og kan til vælges kr. 1,- pr. sms)

14.3 Hos modtager.

- Ved levering af forsendelsen scannes alle varer og kunden kvitterer for modtagelse elektronisk via BFT app. Oplysninger er tilgængelig umiddelbart efter i vores BFT kundeportal og nShift.

14.4 Modtageren ikke hjemme

- Er kunden ikke hjemme, vil forsendelserne som standard blive stillet hvis chaufføren finder det forsvarligt medmindre der står direkte i bemærkninger at forsendelsen ikke må stilles
- Stilles en forsendelse vil chaufføren via BFT-App tage 1-3 billeder af varerne som de er stillet, samt billede af husnummer eller postkasse. Billeder og geopunkt vil blive elektronisk lageret og er tilgængelig umiddelbart efter i vores BFT-kundeportal eller nShift.
- Finder chaufføren det ikke forsvarligt at stille varerne, vil de blive taget med retur til terminalen og afsender får besked herom på afvigelsesmail.
- Sms kan sendes til kunden, hvis ordren er forsøgt leveret. (ikke standard kan tilkøbes for kr. 1,- pr. sms).

14.5 Genleveringer

- BFT genleverer forsendelsen efter anvisninger fra afsender.
- Genbooking hos BFT gøres via følgende mail: [logistik@bftlogistik.dk](mailto:logistik@bftlogistik.dk)
- BFT sætter ikke på eget initiativ ordrer til genkørsel.
- Udgangspunktet for en genlevering er altid samme ydelse og med samme tillægsydelser som bestilt første gang.
- Ønskes der anden løsning skal dette aftales individuelt.

#### 14.6 Transportskader.

- Reklamationen skal sendes til BFT indenfor 7 hverdage fra modtagelsen hos kunden.
- Skader på kundens bolig skal være modtaget hos afsender inden for 24 timer efter leveringen, alternativt er BFT ikke erstatningspligtige.
- Skader der fra kunden anmeldes på et senere tidspunkt håndteres som forsikringsager og kunden skal være opmærksom på at bevisbyrden ligger hos dem.
- Send kort præcis beskrivelse af skaden, billeder af skade og billeder af emballage til [logistik@bftlogistik.dk](mailto:logistik@bftlogistik.dk)
- BFT vender tilbage indenfor 24 timer på hverdage
- Hvis skaden godkendes, fremsendes faktura på kostprisen plus evt. dokumenterede fragtomkostninger til hjemtagelsen og varen er herefter BFT ejendom.
- BFT er ikke erstatningsforpligtet hvis der er skader på godset efter kunden har flyttet varerne fra det sted hvor BFT har sat disse ved leveringen.
- Når en varer flyttes fra leveringsstedet eller modtager har kvitteret for modtagelse overgår ansvaret til modtageren.
- BFT er erstatningsansvarlig for skader på varer, hvis det dokumenteres at varen er indleveret uden skader.

#### 14.7 Andet vedrørende levering

- Vægt og volumen skal altid passe med det oplyste, da vi planlægger bilerne efter de oplyste data. Ved fejl på vægt eller volumen forbeholder BFT sig retten til at tage forsendelsen af ruten og vil sende besked til afsender.
- Levering af tung vare. Af arbejdsmiljømæssige hensyn kan tunge varer på over 70 kg kun leveres, hvor det er muligt uden at anvende specielle tekniske hjælpemidler. Ellers leveres varen kun til første forhindring, der opstår på chaufførens vej fra bilen til gadedøren. En forhindring kan f.eks. være en trappe, en smal port eller lignende, som møblerne ikke kan komme igennem.
- Meget skrøbelige varer. Enkelte produkter af meget skrøbelig karakter, som f.eks. spejle og glasvitriner, tager vi ekstra forbehold for at transportere. Det betyder at disse varer skal der aftales særskilt ordning for. Det kan være i form af ekstra leveringsomkostning eller leveringsform med begrænset tillægsydelser.
- Ved indbæring af varer vil det altid være chaufførens vurdering mht. om en varer kan leveres ind ud fra de forhold som mødes.

#### 14.8 Forsinkelser forårsaget af BFT.

- BFT genleverer UB

## **15. Returordrer:**

### 15.1 Afhentning hos slutkunden:

- Afsender booker afhentning.
- Afsender sikrer at varens stand er beskrevet således at chaufføren ved om der skal hentes en originalt emballeret varer eller der er tale om en delvist ud pakket returvarer
  - Fejlfri emballeret
  - Fejlfri uemballeret
  - Skadet emballeret
  - Skadet uemballeret
- Slutkunden modtager sms aftenen før afhentning med 4 timers tidsinterval
- Chaufføren sender sms cirka 30 min før afhentning
- Ordren køres til BFT lager i Køge/Skanderborg

### 15.2 BFT leverer returvarer til afsende

- 1 gang om ugen - mandag.

## **16. Uafklarede varer på BFT-lager:**

- Varer som står på vores lager og ikke er afklaret i forhold ny levering eller andet, vil efter max. 5 hverdage blive behandlet som returvarer og sendes retur til afsender.

## **17. Brændstoffillæg:**

- Der kan være et brændstoffillæg som er en procentsats og som ændres løbende.
- Brændstoffillægget vil blive udregnet oveni den samlede omkostning pr. forsendelse.

## **18. Fakturering og betalingsbetingelser:**

- Faktura udarbejdes månedligt af BFT og fremsendes elektronisk.
- Detaljeret afregningsgrundlag inkl. ordrenumre fremsendes pr. e-mail.
- Betalingsbetingelserne er aftalt til: Løbende uge + 14 dage.

## **19. Møder:**

### 19.1 Statusmøder

- Statusmøder afholdes efter behov.

## **20. Force majeure**

### 20.1 Force majeure

- Omstændigheder som BFT ikke er herre over, såsom arbejdskonflikt, sne, is eller vejsituationer vanskeligheder der brand, oversvømmelse, lynnedslag, strømafbrudelse eller lignende forsyningssvigt, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstand, terror, bombetrusler, beslaglæggelse, oprør og uroligheder, restriktioner af drivkraft samt manglende underleverancer der skyldes nogen af de anførte forhold, medfører ansvarsfrihed. Kreditering vil her ikke finde sted, hvis forsinkelsen er opstået som følge af omstændigheder som er uden for BFT's egen kontrol.

## 21. Kontaktliste:

### 21.1 Kontaktliste BFT

I BFT ønsker vi mest mulig kontakt via mail, da det er den bedste metode for os til at agerer hurtigt på henvendelser. Derfor opfordrer/ønsker vi at alle benytter mail som den primære kommunikationsform.

- Mail: [logistik@bftlogistik.dk](mailto:logistik@bftlogistik.dk)

### 21.2 Åbningstider og telefonnummer til kundeservice

Kundeservice Telefon: 72 18 55 58	
Dag	Tidsrum
Mandag	kl. 08.00 - 17.00
Tirsdag	kl. 08.00 - 17.00
Onsdag	kl. 08.00 - 17.00
Torsdag	kl. 08.00 - 17.00
Fredag	kl. 08.00 - 16.30
Lørdag	

### 21.3 Kontaktliste BFT

Hvad	Mail
Alt omhandlende forsendelser/leveringer	<a href="mailto:logistik@bftlogistik.dk">logistik@bftlogistik.dk</a>
Transportskader, forsikrings spørgsmål og andre skader	<a href="mailto:logistik@bftlogistik.dk">logistik@bftlogistik.dk</a>
Spørgsmål til faktura	<a href="mailto:bogholderi@bftlogistik.dk">bogholderi@bftlogistik.dk</a>
Spørgsmål vedrørende IT	<a href="mailto:it@bftlogistik.dk">it@bftlogistik.dk</a>
Salg og kontraktansvarlig	<a href="mailto:en@bftlogistik.dk">en@bftlogistik.dk</a>

### 21.4 Adresser BFT

Hvad/hvor	Adresse	By
Kontor	Theilgaards Torv 9	4600 Køge
Terminal Køge	Valdemarshåb 1A	4600 Køge
Terminal Skanderborg	Niels Bohrs Vej 37	8660 Skanderborg

TRANSPORT I TIDEN!

**BFI**

**BFT Logistik og Ejendomme ApS**

Theilgaards Torv 9 · DK - 4600 Køge · cvr. 38913875 · +45 72 18 55 58

[www.bftlogistik.dk](http://www.bftlogistik.dk)