

Kontaktpunkt	E-post	Åpningstider TINE Salgssenter	
		Mandag - fredag	Telefon
Kundeservice	kundeservice@tine.no	07.00 - 18.00	513 71 513
Bestille varer	www.tinehandel.no/industri@tine.no		
For kunder med firesifret kundenummer:			
Kundeservice Industri	industri@tine.no		

Ordreopptak/bestilling

Bestillingsmåter

TINE tilbyr følgende bestillingsmåter:

- ordreopptak via e-post
- ordeopptak via web
- ordreopptak via EDI
- ordreopptak pr telefon (kunder med firesifret kundenummer må sende ordre pr e-post)

Minste ordrestørrelse/minsteordregebyr

Minste ordrestørrelse er til kr. 200 (eks. mva.)

Det ilegges et minsteordregebyr på kr. 200 for ordre med en samlet verdi under kr. 1000 eks. mva. (gebyret gjelder f.o.m. 01.10.2016)

Minste volumuttak og ordrestørrelse

Enkelte varelinjer kan ha produksjonsforhold som betinger et minstekrav til volumuttak. Levering skjer etter spesiell avtale med kunde.

Ordrefrist

Ordrefrister planlegges og besluttes i samarbeid mellom TINE og den enkelte kunde.

TINE vil, så langt det er mulig, levere varer kunden ønsker utover avtalte bestillings- og leveringstidspunkter mot et minimumsgebyr på kr. 400.

Leveringsbetingelser

Generelt

Levering skal skje i henhold til Incoterms 2010 DAT (Delivered at terminal) på avtalt leveringssted.

Distribusjon skjer i tidsrommet fra kl. 06:00 til kl. 22:00.

TINE fastsetter leveringstidspunkt i samarbeid med kunden. Leveringsfrekvens og aktuelle leveringsdager fastsettes av

TINE i samarbeid med kunden.

Leveringsrekvens differensieres i forhold til kundens totale kjøp pr år.

Varene blir levert på anvist plass på kjølerom eller på annen avtalt plass. Kunden forplikter seg til å sikre at kjølekjeden forblir ubrutt etter mottak.

Adkomst til oppstillingsplass skal være slik at stor lastebil og/eller vogntog kan ta seg lovlig og sikkert fram og parkere lovlig. Hindringer i trillegangen til anvist plass skal unngås. Mottaker er ansvarlig for brøyting og strøing når det er nødvendig.

Leveringsforholdene skal tilfredsstillende HMS-krav gitt i Arbeidsmiljøloven med forskrifter.

TINE innrømmer ikke hentegodtgjørelse.

Ved kjøp av produkter på tank skal denne alltid skylles i.h.t. gjeldende retningslinjer etter tømning.

Se www.tineingrediens.no. Tanken plasseres deretter lett tilgjengelig for TINEs sjåfør som henter tanken.

Produktanvendelse

Kunden forplikter seg til å benytte Produktene kun som råvare/ingrediens i egen industriell produksjon av ferdigprodukter i form av hel- eller halvfabrikata for videresalg til detaljister.

En ren videreforedling av hvitost gir ikke grunnlag for kjøp til nedskrevet industripris. Eksempler på slik ren videreforedling av hvitost er riving, terning, skiving og pakking.

Immaterielle rettigheter

TINE innehar alle immaterielle rettigheter til varen som oversendes kunden. Dette innebærer blant annet at kunden ikke kan nyttiggjøre seg TINEs varemerke, verken på produktets emballasje, i ingredienser eller i markedsføring som sådan, uten skriftlig forhåndstillatelse fra TINE. Ved Avtalens opphør, skal matriale, dokumentasjon og informasjon (herunder også eventuelle kopier og avskrifter mv.) tilbakeleveres TINE.

Logistikkrabatt

TINE innrømmer logistikkrabatt på enkelte produktgrupper etter de til enhver tid gjeldende satser. Rabatten gjelder levert kvantum pr ordre, pr artikkelnummer pr leveringsadresse.

Satsene er for tiden:

Mengde i kg	Rabatt pr kg
- 949	0,00 kr
950 2 999	0,30 kr
3 000 4 999	0,40 kr
5 000 9 999	0,45 kr
10 000 15 999	0,60 kr
16 000 -	0,70 kr

Rabatten gjelder for de produktgrupper som til enhver tid omfattes av logistikkrabatten.

Produktgruppene som har logistikkrabatt:

Pulver	Revet/ternet ost
Smør	Muggost
Fettprodukter	Kremost
Ferskost	Brunost
Smelteost	Importost
Halvfaste standardoster	Grøter
Halvfaste spesialoster	

Generelle ledetider

Ledetidene (tidene fra avtalt ordrefrist til avtalt leveringstidspunkt) pr produktgruppe er:

Melk/Kremfløte: 4 virkedager fra TINE mottar ordre fra KUNDE

Syrnede produkter: 7 virkedager fra TINE mottar ordre fra KUNDE

Smør: 14 virkedager fra TINE mottar ordre fra KUNDE

Ost: 14 virkedager fra TINE mottar ordre fra KUNDE

Sauser og kremer: 20 virkedager fra TINE mottar ordre fra KUNDE

Konsentrater: 20 virkedager fra TINE mottar ordre fra KUNDE

Pulver: 14 virkedager fra TINE mottar ordre fra KUNDE

Unntak fra ovennevnte ledetider kan avtales særskilt mellom partene. Dette gjelder spesielt ordrestyrt produksjon.

Prisbetingelser:

TINEs til enhver tid gjeldende prislister for ingredienskunder legges til grunn ved levering.

Betalingsbetingelser

Faktura sendes elektronisk eller på papir.

Ved papirfaktura påløper et gebyr på kr 60.- pr faktura.

Fakturering skjer daglig (dagen etter levering) og TINEs standard betalingsbetingelse er faktura med 30 dagers betalingsfrist fra fakturadato.

Forutsetningen for dette er at kunden oppfyller TINEs krav til kredittverdighet i forhold til ønsket månedlige vareuttak. TINE forbeholder seg retten til å kredittsjekke nye og eksisterende kunder og fravike standardbetingelsene på bakgrunn av dette. Ved forsinket betaling påløper renter og øvrige omkostninger i henhold til den til enhver tid gjeldende Lov om renter ved forsinket betaling.

Ved betalingsmislighold kan TINE heve kredittavtalen uten forutgående varsel. I slike tilfeller anses hele det tilgodehavende som forfalt. Videre leveranse skjer mot kontant betaling eller sikkerhetsstillelse i henhold til TINEs krav for dette. Standard betingelser gjelder for samtlige kunder, med mindre de har skriftlig avtale om noe annet.

Retur- og reklamasjonsbetingelser

Kunden overtar ansvaret for varen når den ankommer leveringsstedet (Incoterms 2010 DAT).

Enhver skade eller ethvert tap som skyldes forhold etter levering, er kundens ansvar.

Kunden eller den som opptrer på kundens vegne, skal så snart som mulig etter levering kontrollere kvantum og at varen er i overensstemmelse med følgeseddel og bestilling.

Reklamasjoner skal uten ugrunnet opphold, og senest ved utløp av holdbarhetsdato på det produktet det reklameres på, sendes skriftlig til TINE.

Meldingen om reklamasjon skal minimum inneholde:

* årsaken til reklamasjonen og kundenummer

* TINEs artikkelnummer, artikkelnavn

* Produksjonsnummer eller batchnummer/SSCC-nummer og holdbarhetsdato

Kunden må ved reklamasjon kunne dokumentere at kjølekjeden er opprettholdt dersom produktet det reklameres på er kjølevarer.

Reklamasjoner på produkter fra TINE Ingrediens, skal sendes skriftelig til: industri@tine.no

TINE skal ved mottakelsen av reklamasjonen snarest meddele kunden hvorvidt de reklamerte varene skal oversendes til TINE. Dersom varer bes oversendt, men likevel ikke blir oversendt, bortfaller TINEs erstatningsansvar, selv om reklamasjon er i henhold til disse vilkårene.