

**Приложение №4 к ОПЕРАЦИОННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ при  
доставке товара на РЦ ООО «ЛЕНТА»**

**Список электронных адресов и правила подачи обращений в ООО ЛЕНТА**

<b>Адрес</b>	<b>Функционал</b>
<a href="mailto:HotlineSC@lenta.com">HotlineSC@lenta.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• оперативные вопросы по приемке товара на РЦ</li> <li>• опоздания к ПДП (плановая дата поставки)</li> <li>• задержка/проблемы при приемке</li> <li>• вопросы корректности поступившего заказа</li> <li>• добавления эл.адресов для контактов по логистике</li> <li>• блокировки заказов/поставок, связи с нерабочими днями компании</li> <li>• по вопросам требований к поставкам</li> </ul>
<a href="mailto:Egais@lenta.com">Egais@lenta.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• прогрузка Алкокода (АК)</li> <li>• полный отказ по ТТН</li> <li>• ошибки УПД (нет фиксации ЕГАИС, АК отсутствует в справочнике)</li> <li>• марочные пересорты</li> </ul>
<a href="mailto:Mercury@lenta.com">Mercury@lenta.com</a>	<p>Все вопросы по ГИС Меркурий и ГИС Цербер, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• проблемы при приемке ветеринарных товаров</li> <li>• продажи в опт, через кассу, онлайн</li> <li>• вопросы, касаемые ЭВСД</li> </ul>
<a href="mailto:Markirovka@lenta.com">Markirovka@lenta.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• проблемы с маркировкой товара при приемке</li> <li>• отклонение УПД</li> <li>• ошибки УПД в части маркировки</li> <li>• проверка образцов с маркировкой (новые категории товаров) на считываемость на нашем оборудовании</li> </ul>
<a href="mailto:SSCsinglewindow@lenta.com">SSCsinglewindow@lenta.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• вопросы по предоставлению дубликатов первичных и финансовых документов;</li> <li>• вопросы по проведению сверок взаимных расчетов;</li> <li>• вопросы по оплатам за поставленный товар, по погашению задолженности;</li> <li>• вопросы по статусу расчетов по договорам поставки, договорам оказания услуг;</li> <li>• вопросы по неотфактурированным поставкам;</li> <li>• вопросы по ценовым расхождениям</li> </ul>
<a href="mailto:CargoOperationsSupportCenter@lenta.com">CargoOperationsSupportCenter@lenta.com</a>	<p>Для решения вопросов по торговым комплексам формата Супермаркет/ Малый формат (Мини Лента) / Гипермаркет, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• по приемке (задержки/отказы)</li> <li>• проблемах по электронным документам (ВП, накладные ЭДО)</li> <li>• опоздания по МПП и переносе поставки</li> <li>• оборотной таре (паллеты + доверенности)</li> <li>• схемам проезда, режима работы ТК</li> </ul>
<a href="mailto:Eworkflow@lenta.com">Eworkflow@lenta.com</a>	<p>Вопросы, связанные с электронным документооборотом</p>
<a href="#">Ответственный специалист и менеджер КС</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• вопросы, связанные с прогрузкой цен, ассортиментной матрицы, ШК, лог данных по товарам</li> <li>• блокировка/открытие товаров к закупке</li> <li>• информирование о будущих недопоставках</li> <li>• прочие условия договора поставки</li> </ul>
<a href="mailto:Claims@lenta.com">Claims@lenta.com</a>	<p>Претензии на выставленные штрафы</p>

### **Напоминаем:**

Всю необходимую информацию по работе РЦ, схемам проезда и номера GUID/FSRarID Вы можете найти на сайте <https://lenta.com/logistika> в разделе Поставщикам - Логистика.

### **Просьба при написании писем на [HotlineSC@lenta.com](mailto:HotlineSC@lenta.com):**

Для сокращения сроков обработки запросов, в **теме** запроса необходимо указывать:

- SAP-номер поставщика в системе Ленты и наименование
- Номер РЦ

В **теле** запроса указывать:

- Номер заказа, номер РЦ по которому возник вопрос
- Уточнять суть запроса (подробно описывать вопрос/проблему)
- При необходимости прикладывать скрин/фото

Каждое обращение, поступившее на общие почтовые ящики, регистрируется в системе и обращению присваивается номер SC-0000000. Если Вам не поступил номер зарегистрированного обращения, возможно Вы указали не верный адрес или в теме письма прописали символ «[MASSMAIL]», по этой причине Ваше обращение может попасть в спам.

По всем дополнительным вопросам, касательно Вашего обращения, **просим не создавать новый запрос, а вести переписку в рамках первого зарегистрированного обращения** (для этого необходимо указывать в теме письма зарегистрированный номер запроса). При написании нового письма, создастся дубль запроса и вся предыдущая переписка будет неактуальна.

Также обращаем Ваше внимание, что все общие адреса созданы для регистрации обращений.

При указании данных почтовых ящиков в копии письма, запрос регистрироваться не будет.

### **Важно:**

Письмо, написанное сразу на несколько Центров поддержки, обрабатываться не будет.

Если в зарегистрированном ранее обращении, Вас просят обратиться в другие службы поддержки компании Лента, необходимо создать новое обращение без привязки к текущему номеру обращения, в противном случае, вся новая информация будет падать в старое обращение.

