

Reklamation och fakturering Widriksson Åkeri AB

Rutin för reklamation av leverans som har transporterats av Widriksson. Vid en leverans ska alltid godset kontrolleras av mottagaren. Upptäcker du fel i leveransen, behöver du kontakta Widriksson.

Upptäckt och tidsgränser (när en reklamation ska göras)

- Vid synliga fel i leveransen (t.ex. skadat eller saknat gods) detta reklameras **samma dag** eller **senast nästkommande arbetsdag efter mottagande**.
- Vid dolda fel i leveransen (t.ex. fel antal i kolli, temperaturavvikelse) detta reklameras **inom sju (7) kalenderdagar** efter mottagande.

Kundtjänst Widriksson Telefon: 08-588 929 05 Mejl: sodertorn@widrik.se

Hur du reklamerar:

1. Ta kontakt med Widriksson

Kontakta Widrikssons omgående när ett fel upptäcks:

- E-post eller telefon (kundtjänst 06.00–17.00). **Vi rekommenderar att du mejlar.** Om du ringer och ditt ärende inte löses direkt i telefon, behöver du mejla in för att få ett ärendenummer som du kan hänvisa i vidare utredning. Mejl är spårbara och du kan bifoga bilder, vilket kan förenkla hanteringen av ditt ärende.
- Vid en **livsmedelsreklamation** – skriver du **”LIVS”** eller **”LIVSMEDEL”** först i ämnesraden, när du tar kontakt via mejl.

2. Uppge följande uppgifter i ditt mejl:

Om du ringer kundtjänst bör du ha denna information nära till hands och kan ange den.

- Kommun, enhetsnamn, telefonnummer och e-postadress
- Vilken varuleverantör godset är beställt från
- Inköpsordernummer / ordernummer / kollinummer/fraktsedelsnummer
- Förväntat leveransdatum till enheten
- Felbeskrivning, ta gärna med foton när du mejlar
- Kopia på faktura eller inköpsorder där antal och kostnad tydligt framgår
- Övrig relevant information

3. Widriksson hantering av reklimationsärende

- Widriksson bekräftar mottagen reklamation elektroniskt via mejl **samma dag**.

- Bekräftelsen ska innehålla beskrivning av vidtagen eller planerad åtgärd **samma dag**, såvida inte reklamationen inkommit utanför öppettider.
- Reklamationer inkomna utanför öppettider **hanteras nästkommande produktionsdag** (morgon/förmiddag) inklusive vidtagen åtgärd.
- Vid fel som beror på Widrikssons, sker omleverans på Widrikssons bekostnad.
- Vid fel som inte beror på Widriksson, har Widriksson skyldighet att visa att bristen inte beror på Widriksson, eftersom risken och ansvaret för godset övergått till Widriksson vid mottagandet. Widriksson kan t.ex. lämna utredning om bl.a. de brister Widriksson upptäckt vid mottagningskontrollen jämfört med leveransavisering från leverantören.
- Livsmedelsreklamationer prioriteras högst.

4. Reklamationsnummer

När en reklamation är utredd av Widriksson och din reklamation har blivit godkänd tilldelas enheten/beställaren ett reklamationsnummer via e-post. Detta nummer ska användas i fortsatt kommunikation samt på fakturan. Se vidare information under punkt 6–8 kring fakturering.

Om Widrikssons kan visar att de inte är ansvariga för skada/fel skall detta redovisas i återkoppling via e-post.

5. Ny beställning efter reklamation

- Enheten lägger en *ny beställning* av reklamerade varor direkt till den ursprungliga varuleverantören.

6. Fakturor från varuleverantören

- Fakturan **från leverantören** för den ursprungliga ordern som reklamerades ska betalas enligt ordinarie process inom kommunen.
- Om en ny beställning skapas för ersatta varor, ska fakturan **från leverantören** för den nya ordern också betalas av enheten.
- Kommunen/enheten fakturerar Widriksson för reklamerat gods. Kontakta kommunens support för hjälp/vägledning vid fakturering

7. Fakturering till Widriksson

Fakturan till Widrikssons **ska** innehålla följande information:

- Reklamationsnummer som du har fått av Widriksson
- Kopia av faktura eller inköpsorder där aktuellt antal och kostnad tydligt framgår
- Typ av fel och datum då fel inträffat
- Inköpsordernummer eller mottagarreferens

För digital faktura gäller:

- Filformat: PDF
- Max en (1) faktura per fil och e-postmeddelande

- Filstorlek: max 2 MB
- Filer får inte vara lösenordsskyddade
- Text i e-postmeddelandet (utöver fakturan) läses inte

8. Digital faktura skickas till

Invoice.1953@widrik.se

Widriksson Logistik AB
Västberga Allé 61
126 30 Hägersten
Org.nr. 556518–3067
Attention: Amar Al-Kifly

Stöd och kontakt

Vid frågor eller behov av stöd, kontakta kommunens support.