

## Retur och reklamation

Beroende på vart i flödet problemet uppstått är det enheten (kommunen), varuleverantören och/eller Widrikssons som bär ansvaret. Nedan kan du läsa om vem som ansvar när och vem du ska kontakta vid problem.

Det finns en lathund att sätta upp vid varumottagningen med kortfattad information om att ta emot leverans, retur och reklamation.

### Enhetens ansvar

- Säkerställa att ordern kommit fram till varuleverantören
- Läsa meddelanden/orderbekräftelser
- Ha koll på vilken leveransdag min enhet har
- Bara beställa till dag när någon finns på plats att ta emot leverans
- Vid leverans kontrollera att varorna ska till er, antal paket (kolli)/rullburar stämmer med telefon/handdator/transportfraktsedel och att kartongerna är hela. Be chauffören göra en notering ifall paket (kolli)/rullbur saknas/är skadat.
- Vid uppäckning kontrollera innehållet, om något saknas/är skadat i kartongerna kontakta varuleverantören.

### Vem kontaktar jag om något är fel?

I nedan tabell ser du vem du ska vända dig till beroende på vilket problem/fel som uppstått.

Varuleverantörens ansvar	Widrikssons ansvar
Skadad vara inuti förpackning/emballage eller på rullbur	Försenad eller utebliven leverans
Leverans av fel vara	Saknad rullbur/pall eller saknat löst paket (kolli)
Leverans av fel kvalitet på vara	Skadat gods, emballage/paket (kolli)
Leverans av fel antal	
Felmärkt vara	

### Retur och reklamation - Övrigt gods

Vänd dig till aktuell varuleverantör om felorsaken är något av det som står under varuleverantörens ansvar i tabellen ovan. Ring varuleverantören så snart fel upptäckts som är orsakat av dem.



### Gör så här:

1. Ha nedan information tillgänglig innan du kontaktar aktuell varuleverantör:
  - Ordernummer/Kundnummer
  - Artikelnummer på aktuell vara
  - Felorsak
  - Följesedelnummer/transportsedelsnummer/fakturanummer
  - Leveransdatum till enheten
  - Bilder om det är aktuellt/möjligt
2. Ring aktuell varuleverantör.
3. Vid kontakt notera/skriv ner följande:
  - Vem du pratat med
  - Vilket datum du kontaktade varuleverantören
  - Vad ni kommit överens om. Be gärna leverantören maila dig vad ni kommit överens om. Det är alltid bra att ha överenskommelsen skriftligt.
4. Vill varuleverantören ha tillbaka varorna hämtar de upp dessa själv, utan extra kostnad, om det är varuleverantören som gjort fel. Vi ska då förvara varorna så de kan returneras i samma skick som vi fick varan i.

Ibland händer det att det är vi själva som råkat beställa fel och därför vill returnera de felaktiga artiklarna. Då måste vi stå för returkostnader själva. I dessa fall är det alltid viktigt att vi först kontaktar varuleverantören för att få all information som behövs för att kunna returnera varorna och säkra att vi får pengarna tillbaka.

### Retur och reklamation - Widrikssons

Vänd dig till Widrikssons om felorsaken är något av det som står under Widrikssons ansvar i tabellen ovan.

Ring eller maila Widrikssons så snart fel upptäckts som är orsakat av dem.

Kundtjänst Widrikssons  
 Telefon: 08-588 929 05  
 Mail: [sodertorn@widrik.se](mailto:sodertorn@widrik.se)

### Gör så här:

1. Ring eller maila Widrikssons.
2. Information som Widrikssons behöver:
  - Kommun och enhetens namn
  - Typ av skada, om möjligt foton



- Värdet på skadade varor och om hela eller bara delar av leveransen är skadad
  - Vart varorna finns, er adress
3. Om Widrikssons godkänner reklamationen får du ett ärendenummer av dem som bekräftar att de godkänt reklamationen.
  4. Nu kan du göra din beställning igen hos den varuleverantör som reklamerade varor kom ifrån.
  5. Du kommer att få två fakturor från varuleverantören på de reklamerade artiklarna. Du ska betala båda fakturorna. Både den på de varor du fått och de som du reklamerat. Ersättningen för de reklamerade varorna får du sedan från Widrikssons. Anledningen till att det ser ut så här är att det är vi, kommunen, som är kund till varuleverantören och inte Widrikssons.