

## REKLAMATIONSFORMULÄR NUTRICIA NORDICA AB

Kundnr: \_\_\_\_\_

Ordernr: \_\_\_\_\_

Kundnamn: \_\_\_\_\_

Kontaktperson: \_\_\_\_\_

Artikelnamn: \_\_\_\_\_

Artikelnr: \_\_\_\_\_

### Reklamationsorsak

**Felbeställt (returkod 01)**

**Felleverans (returkod 02)**

Mailadress att skicka ev. fraktsedel till vid retur som Nutricia orsakat:

\_\_\_\_\_

**Transportskada (returkod 03)**

Mailadress att skicka ev. fraktsedel till vid retur som Nutricia orsakat:

\_\_\_\_\_

**Kvalitetsreklamation (returkod 04)**

Innehållet i produkten avviker från det normala och/eller informationen på produktens etikett är missvisande. Beskrivning av orsak till kvalitetsreklamationen lämnas via telefon eller mail till Kundtjänst. Kundtjänst återkommer till kunden efter dialog med Nutricias kvalitetsavdelning.

**Övriga kommentarer:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Reklamationer och returhantering

Kontaktuppgifter Nutricias Kundtjänst  
Tel: 08-24 15 30  
E-post: [order.amnse@danone.com](mailto:order.amnse@danone.com)

Kunden skall alltid kontrollera leveransens innehåll gentemot följesedel. Reklamationsärende skall rapporteras senast 5 veckodagar efter att kund har mottagit leverans.  
Alla reklimationsärenden skall anmälas till Nutricias Kundtjänst via mail på [order.amnse@danone.com](mailto:order.amnse@danone.com) eller telefon 08-24 15 30 (knappval 1). Kundtjänst beslutar om reklimationsärendet godkänns. Kundtjänst skapar ett returunderlag samt eventuella fraktdokument som krävs för en retur till Nutricia.  
Vid godkänd retur skall reklimationsformuläret fyllas i och returneras till Nutricias Kundtjänst på [order.amnse@danone.com](mailto:order.amnse@danone.com). Reklimationsformuläret kan erhållas från Nutricias Kundtjänst eller laddas ner från [nutricia.se](http://nutricia.se)  
Vid saknad av kolli eller synlig skada på sändningen skall detta noteras på transportörens dokument i samband med leverans.

### Felbeställt (returkod 01)

Kund kontaktar Nutricias Kundtjänst inom 5 veckodagar från leveransdatum. Kunden ansvarar för att returpacka varorna enligt instruktioner från Nutricia och kunden står för returtransporten. Är returen inte i säljbart skick vid ankomst till Nutricia kommer returen att avslås.

### Felleverans (returkod 02)

Kunden skall alltid kontrollera leveransens innehåll gentemot följesedel. Vid fel i leverans skall detta rapporteras till Nutricias Kundtjänst via telefon eller mail. (Med fel i leverans menas; överleverans, underleverans, fel produkt eller där produkterna packats på icke tillfredsställande sätt.) Detta skall ske senast 5 veckodagar efter att kund har mottagit leverans. Vid retur tillhandahåller Kundtjänst information gällande returhanteringen.

### Transportskada (returkod 03)

Synlig skada på leveransens ytteremballage skall omgående meddelas till Nutricias Kundtjänst och ska rapporteras inom 5 veckodagar. För att Nutricia ska godkänna en kredit krävs att skadan är noterad av mottagaren, på transportörens fraktdokument samt att en bild på skadan skickas till Nutricias Kundtjänst\* (se vidare *reklamation – skadat i leverans*). Kundtjänst gör en bedömning om de transportskadade varorna skall skickas i retur eller destrueras på plats. Vid retur tillhandahåller Kundtjänst information gällande returhanteringen.

### Kvalitetsreklamation (returkod 04)

Innehållet i produkten avviker från det normala och/eller informationen på produktens etikett är missvisande. Beskrivning av orsak till kvalitetsreklamationen lämnas via telefon eller mail till Kundtjänst. Kundtjänst återkommer till kunden efter dialog med Nutricias kvalitetsavdelning.

### **\*Reklamation - skadat i leverans**

För att vi skall kunna fortsätta vår utredning av reklamationen behövs en del kompletterande uppgifter:

- Var det yttre emballaget skadat?
- Vad bestod det inre och yttre emballaget av?

#### **Vänligen bifoga bilder som visar följande:**

- Den skadade produkten.
- Adresskortet på godset. Hela adresskortet ska vara synligt och läsbart.
- Godset i sin helhet: yttre emballagets samtliga sidor, samt eventuella emballageskador.
- Eventuellt inre emballage.
- Samt bilder som visar hur produkten var förpackad. Är produkten emballerad i en låda skall denna öppnas och fotograferas ovanifrån med produkten och emballaget så som det låg förpackat vid ankomst.

Komplettera med ytterligare bilder och beskrivningar vid behov.

OBS! Det är viktigt att bilderna sänds som bifogade filer - klistra inte in dem i mejlets textfält.

#### **Vid reklamation till DSV:**

- Fotografier som visar emballaget, själva godset och skadan.
- Spara emballaget och godset för eventuell besiktning av försäkringsbolag.
- Godset får ej kasseras eller repareras utan DSV's medgivande.

#### **Vid reklamation till Postnord:**

Vänligen bifoga bilder som visar följande:

- Adresskortet på försändelsen. Hela adresskortet ska vara synligt och läsbart.
- Försändelsen i sin helhet: yttre emballagets samtliga sidor, samt eventuella emballageskador.
- Eventuellt inre emballage.
- Samt bilder som visar hur produkten var förpackad. Är produkten emballerad i en låda skall denna öppnas och fotograferas ovanifrån med produkten och emballaget så som det låg förpackat vid ankomst.