

# Rutin för retur- och reklamation till Länsservice material

## Lagrum och styrande förutsättningar

N/A

## Syfte

Att dokumentera och handlägga retur- och reklamationsärenden samt skapa ett stöd för hur ärenden behandlas.

## Omfattning

Varor levererade via Länsservice Material enheten.

## Ansvarsfördelning

Beställare och Länsservice Material

## Beskrivning arbetsgång

### Allmänt

Kontakta alltid Service Direkt inom 10 dagar vid fel i leverans, telefon 0920-712 12

- För mycket eller för lite levererat vid leverans.
- Vara saknas vid leverans.
- Fel vara levererad.
- Skadad vara vid leverans (reklamation).
- Fel beställt av kund.
- Garanti
- Återkallelse av vara, säkerhetsmeddelande från leverantör

För ett varuvärde understigande 150: -SEK medges inte retur oavsett typ av vara. Länsservice godkänner inte en retur på varor där emballaget är brutet, trasigt, märkt eller skadat på annat vis eller om retursedel saknas.

***OBS! Tänk på att aldrig skriva direkt på emballaget eller förpackningen, undvik också att tejpa på kartongen.***

### Varor utan returrätt

- Kylvaror
- Nutrition (berikning, kosttillskott, sondnäring)
- Beställningsvaror i Zpider/Raindance
- Kontorsförbrukningsvaror
- Beställningsvaror som saknar avtal
- Sterila varor där man brutit transportförpackningen (trelagersprincipen)

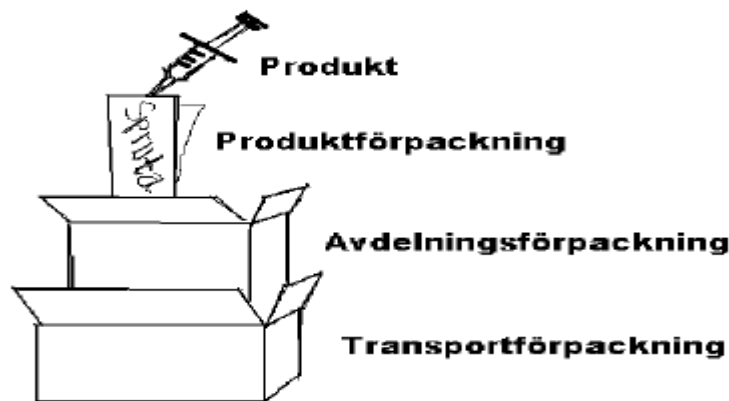
## Varor med returrätt

Varor som finns på lager hos Länservice kan returneras med full returrätt efter kontakt med Service Direkt.

Undantaget är kontorsförbrukningsmaterial som faller in under reglerna för beställningsvara på grund av att varulagret ligger hos upphandlad leverantör, s.k. tredjepartslogistik.

Sterilt gods ska returneras efter samma princip som det levererats (trelagersprincipen), se nedan förklaring.

1. Produktförpackning
2. Avdelningsförpackning
3. Transportförpackning



Länservice packlådor är inte godkända som transportförpackning (lager 3)

## Viktigt att tänka på

Tänk på att du som kund alltid ansvarar för att kontrollera din varuleverans vid mottagandet och att du snarast kontaktar Service Direkt vid avvikelser.

Anmärkningar ska alltid ske telefonledes till Service Direkt inom 10 dagar efter mottagande.

Vid kontakt ska kundnummer och ordernummer finnas till hands.

Retursedel förmedlas av Service Direkt och ska alltid medfölja varorna tillbaka till Länservice.

Varor som returneras ska vara packade på ett sådant sätt att dom inte kommer till skada under transport.

Beloppet på eventuella krediteringar styrs av befintliga avtal, leverantörens returregler och eventuella fraktkostnader om varan skickas tillbaka till leverantör.

Ej godkända retur förverkas på lämpligt sätt.

Region Norrbotten  
Länservice Material Boden  
Service Direkt, tel. 0920-712 12