

Lathund Reklamationer: Skada, Förlust eller Tidsgaranti

Uppdaterad 2023-09-04

Innehållsförteckning

1	Allmänt om reklamation vid skada, förlust eller försenad garantitjänst	1
2	Reklamationsprocessen.....	2
3	Fraktus Claims-applikation på Mina Sidor.....	3
4	Underlag vid reklamation.....	4
	Skada	4
	Förlust.....	4
	Tidsgaranti	5
5	Handläggningstid för reklamationer.....	5
6	Fraktfaktura.....	5
7	Beslut och ersättning.....	5
	Godkänd reklamation - kreditering	6
	Avslag på reklamation	6
8	Emballage.....	7
	Generellt.....	7
	Om du vill läsa mer om emballage.....	7
9	Kontakt.....	8
	Frågor kring reklamationer	8

1 ALLMÄNT OM REKLAMATION VID SKADA, FÖRLUST ELLER FÖRSENAD GARANTITJÄNST

Det är viktigt att du reklamerar avvikelser snarast. Om det inte sker inom tidsfristen eller om reklamationsunderlaget inte är komplett kan ersättning helt utebli.

- Mottagaren är skyldig att kontrollera godset vid mottagande innan hen kvitterar sändningen.
- Synlig skada (skada på emballage eller gods, eller om gods saknas) ska noteras på fraktsedeln vid mottagande. Kontrollera att chauffören/utlämningsstället gör detta. Därefter kvitteras godset.
- Skadeanmälan ska sedan omgående göras i Fraktus applikation, Claims, på Mina Sidor.
- Dold transportskada, dvs. då emballaget är helt men godset skadat, ska göras i Fraktus applikation, Claims, på Mina Sidor inom 7 dagar för bil- samt tågtransporter, inom 3 dagar för sjötransporter och inom 14 dagar för flygtransporter.

Tips!

I handskannern i fönstret där man signerar kan man skriva "SKADA" följt av sitt eget namn.

2 REKLAMATIONSPROCESSEN



3 FRAKTUS CLAIMS-APPLIKATION PÅ MINA SIDOR

Alla reklamationer gällande skada (hel eller delvis), förlust (hel eller delvis) samt tidsgaranti (försenad tidslossning/garantitjänst) ska registreras i Fraktus claims-applikation på mina sidor inom gällande tidsfrister. Först när ärendet är registrerat räknas det som en reklamation.

Mina sidor

[Till supportportalen](#) [Till bokningsportalen](#)

[Fraktkalkylatorn](#) [Fakturor](#) [Villkor](#) [Transittider](#) **Claims** [Försäkringar](#) [Produktblad](#)

[SE ALLA REKLAMATIONER](#) [SKAPA NY REKLAMATION](#) [ATT REKLAMERA EN SÄNDNING - ANVÄNDARGUIDE \(PDF\)](#) [ALLMÄNT OM REKLAMATIONER \(PDF\)](#)

Skapa ny reklamation

Vilken typ av reklamation rör det sig om?

Klicka på den typ av reklamation ärendet gäller. Fyll sedan i fälten steg för steg, och ladda upp bilder, faktura och kvitterad fraktsedel.

Fält markerade med en asterisk (*) är obligatoriska. Har du inte alla uppgifter vid reklamationstillfället kan du komplettera din reklamation i efterhand (OBS! gäller ej fält markerade med *). Meddela då gärna detta i fritextfältet i sista steget när du registrerar din reklamation.

Vill du lägga till något?

Återkommer med kompletterande bilder och handelsfaktura

[« TILL FÖREGÅENDE STEG](#)

4 UNDERLAG VID REKLAMATION

SKADA

Följande uppgifter krävs vid reklamation av skada (specifika uppgifter kan krävas beroende på transportbolag):



- Sändningsnummer
- Notering om skada på leveranskvittensen
- Synlig eller dold skada
- Beskrivning av hur godset var godset emballerat (inner- och ytteremballage)
- Vad det är för gods och hur är det skadat
- Om reparation möjlig eller måste godset ersättas
- Vikten på det skadade godset
- Värdet på det skadade godset
- Bilder som tydligt visar omfattningen av skadorna på godset och emballaget.
- En handelsfaktura som styrker inköps- eller produktionsvärdet på godset.

Tänk på att varken gods eller emballage får kasseras, flyttas, åtgärdas eller repareras innan slutförd utredning eller utan särskilt tillstånd från transportbolaget. UPS kräver att allt gods i det skadade kollit återemballeras i originalförpackning och att det ska vara tillgängligt för upphämtning och inspektion efter att komplett reklamation skickats in.

FÖRLUST

Om sändningen inte är levererad inom rimlig tid efter beräknat leveransdatum registrera då din reklamation som förlust. Detta gäller även sändningar som endast delvis är levererade. Efter registrering påbörjas då normalt ett godsökningsärende hos transportbolaget.

Olika tidsfrister gäller beroende på fraktsätt, tjänst och transportbolag samt om det är nationell eller internationell frakt för att försvunnet gods ska övergå till förlust. För vägtransport inrikes gäller generellt sökning i 30 dagar, och för internationell vägtransport i 60 dagar.

Följande uppgifter krävs vid förlust:

- Sändningsnummer
- Vid förlust av hela sändningen:
 - Upphämtningskvittens
- Vid delförlust:
 - Notering om avvikande kolloantal på leveranskvittensen
- Beskrivning av vad det är som saknas, antal, artikelnummer, färger, värde etc. Vad
- Beskrivning av emballage och eventuella kännetecken (speciell tejp, loggor eller markering, material, färg)
- Vikt på det saknade godset
- Eventuellt bilder på kolli eller gods
- En handelsfaktura som styrker inköps- eller produktionsvärdet på godset.
- Upphämtningskvittens

TIDSGARANTI

Sändningar som levereras senare än beräknat leveransdatum är normalt sett inte berättigade till ersättning. Har du bokat en sändning med tidsgaranti (tidslossning) och som inte levererats i tid, så kan du ha rätt till ersättning för tilläggskostnaden som tidsgarantin (tidslossningen) inneburit. Olika villkor gäller beroende på tjänst. Reklamera förseningen snarast i Fraktus reklamationsformulär, Claims, på Mina Sidor. Olika tidsfrister gäller beroende på transporttjänst och transportbolag. Följtkostnader orsakade av förseningen ersätts inte.

Följande uppgifter krävs vid tidsgaranti:

- Sändningsnummer
- Datum och tid när sändningen levererades

5 HANDLÄGGNINGSTID FÖR REKLAMATIONER



Handläggningen av ert ärende påbörjas först av transportbolaget när ditt reklamationsunderlag är komplett. Handläggningstiden för reklamationsärenden är i regel lång. Ett beslut kan ta upp till flera veckor, ibland månader, beroende på ärendets omfattning.

6 FRAKTFAKTURA



Ursprunglig fraktfaktura från Fraktus ska betalas inom förfalldatum. Om du beviljas ersättning av transportbolaget kommer du att erhålla en kreditfaktura som avser reklamationen efter avslutat ärende.

7 BESLUT OCH ERSÄTTNING



När reklamationshandläggaren hos transportbolaget ser över din reklamation tas stor hänsyn till om det är en synlig eller dold skada som är rapporterad.

Dolda skador är i regel svåra att få ersättning för beroende på att det är svårt att bevisa att skadan skedde under transport. Skadan kan likväl ha uppstått före eller efter transporten.

Gods som är emballerat med felaktigt eller bristfälligt emballage nekas ersättning. Bilder som tydligt visar emballage och skador är viktiga i reklamationshandläggarens bedömning av ärendet.

Transportörerens ersättningsansvar är begränsat och transportören har i många fall möjlighet att friskriva sig ansvaret. Då transportören tar på sig ansvaret är det begränsat i kronor och ersättningen beräknas per kilo skadat gods efter ett bestämt belopp som är beroende av

transportslag och om det är inrikesfrakt eller utrikesfrakt. I regel är ersättningsnivån mellan ca 100–150 kr/kg skadat gods. Ersättningsnivåerna regleras i svenska och internationella lagar och konventioner.

Om du skickar gods av högt värde så rekommenderar vi att du tecknar en separat varuförsäkring. Du finner mer information om detta på Mina sidor under fliken Försäkringar. Fråga Fraktus om du vill veta mer.

GODKÄND REKLAMATION - KREDITERING

När reklimationsärendet är godkänt meddelar Fraktus dig detta. Fraktus skickar en kreditfaktura (moms utgår ej vid reklamationer). Önskar du ha beloppet insatt på bankkonto behöver du återkoppla till Fraktus med dina bankuppgifter

AVSLAG PÅ REKLAMATION

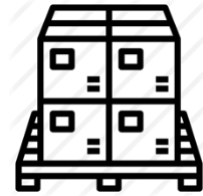
När en reklamation får avslag får du meddelande om detta från Fraktus. Du får även veta orsaken till att reklamationen fick avslag.

Önskar du överklaga en reklamation så behöver du återkomma med information om vad du anser felaktigt i beslutet, varför det är felaktigt, hänvisa till gällande konvention eller lagstiftning, bifoga ny information i ärendet så som nya bilder och nytt eller tydligare faktaunderlag.

8 EMBALLAGE

GENERELLT

- Varor ska vara väl förpackade och helt inneslutna utan utstickande delar i ett styvt, tåligt och slätt ytteremballage som klarar normal godshantering, samlastning, automatsortering och lastsäkring.
- Emballaget skall vara anpassat till innehållets vikt och storlek.
- Gods med en vikt över 30kg bör stå på pall. UPS är ett undantag där paket över 32kg bör märkas med etikett Heavy.
- Godset skall omslutas av stötdämpande material inne i paketet eftersom att det utsätts för stötar under automatsorteringen. Om paketet innehåller flera artiklar måste varje del förses med stötdämpande material.
- En låg slät pall kan se stapelbar ut även om den inte är det. Ett tips är att sätta en mindre tom låda ovanpå pallen eller köpa en avsedd "papperskon" och placera den på pallen.
- Runda eller ojämna varor ska läggas i kartong och fixeras med fyllnadsmaterial. Rullar med t.ex. ritningar eller affischer ska läggas i stabil ytterkartong.



OM DU VILL LÄSA MER OM EMBALLAGE...

UPS

https://www.ups.com/packaging/?loc=sv_SE

DHL

https://www.dhl.com/content/dam/dhl/local/se/dhl-freight/documents/pdf/se-freight-packing-tips-1_2-se.pdf

TNT/Fedex

https://www.tnt.com/express/sv_se/site/how-to/pack-shipment.html

9 KONTAKT

FRÅGOR KRING REKLAMATIONER

claims@fraktus.se eller telefon 08-515 143 10