



Juni 2013

**Til våre kunder,**

Invacare ønsker å levere kvalitet til våre kunder, og vi vil derfor informere om hvilket ansvar og regler som gjelder ved mottak av varer. Med mange leveringer daglig vil det fra tid til annen oppstå situasjoner med feilleveringer, manko eller skade på varer ved transport. Det er da viktig at alle er klar over at man ved signering ved mottak av varer har et **ansvar for å sjekke at varene er riktige og uten skade**. Alle feilleveringer, manko og transportskader **meldes til kundekontakt i Invacare så raskt som mulig!** Her er en oversikt og frister som gjelder ved feilleveringer, manko og skade, og hvilken informasjon som er nødvendig ved innmelding av disse:

#### **1. Feilleveringer**

Hvis du får en leveranse som ikke skal til deg skal dette rapporteres til sjåfør ved levering. Primært skal denne leveransen da returneres med samme bil, men hvis man likevel må motta leveransen skal man umiddelbart gi beskjed til Invacare slik at vi kan spore hvor denne leveransen og notere at dette er en feillevering på håndterminal/fraktbrev.

#### **2. Avvik i kolloantallet - manko**

Mottaker kvitterer for det antall kolli som mottas på sjåførens håndterminal / fraktbrev.

Eksempel på kvittering med kolliavvik: Mottatt 7 av 8 kolli + underskrift. Kontakt Invacare slik at vi kan registrere manko hos transportør.

#### **3. Skade som oppdages ved utlevering**

Mottaker anmerker skade på sjåførens håndterminal / fraktbrev

Eksempel på kvittering med skade: 1 maskin med bulket deksel + underskrift. Kontakt Invacare slik at vi kan registrere skade, og la gods og emballasje være intakt inntil saken er avklart.

#### **4. Skade som oppdages etter utlevering (skjult skade)**

Situasjoner kan oppstå slik at skade ikke oppdages før godset er pakket ut og at sjåføren har reist.

Skaden må da meldes innen 4 timer etter utlevering, regnet etter normal arbeidstid. Dersom varen blir levert kl 1300, vil fristen bli kl 0900 neste arbeidsdag. Kontakt Invacare slik at vi kan registrere skaden.

**Melding om skade skal inneholde følgende:**

- I. Navn på transportør og sendingsnummer
- II. Mottakssted og dato for mottak av sendingen
- III. Innkjøpsnummer (PO) og/eller ordrenummer (SO)
- IV. Antall kolli som er skadet/mangler og hvilke varer dette gjelder
- V. Beskrivelse av skaden
- VI. Dokumenteres med bilder av emballasjen og skade med dato og tidspunkt (hvis mulig)

Melding om skade gjøres **via telefon eller e-post**.

Vennlig hilsen

Invacare AS