

## Reklamationsrutin GLC

GLC använder sig av Sveriges Åkeriföretags allmänna bestämmelser - Alltrans 2007, för att reglera ansvar och ersättningar vid en eventuell reklamation.

GLC:s ansvar till följd av minskning, förlust eller skada är begränsat till max 150 kronor per kilo av det förlorade eller skadade godsets vikt. Vet ni som kund med er att de varor ni skickar överstiger ersättningen i Alltrans 2007 bör en separat godsförsäkring tecknas av er.

Det är viktigt att de sändningar som lämnas för transport är försedda med ett emballage som klarar att skydda sändningen mot normala transportpåkänningar under hela transporten.

Till gruppen ömtåligt gods hör bland annat hinkar, möbler, vitvaror, bageriprodukter, många produkter som innehåller elektronik samt kyl-, frys- och värmegods.

Om en sändning skadas på grund av att emballaget varit undermåligt kan ersättning i vissa fall helt utebli.

### Mottagning av gods

Nedan förfarande är obligatoriskt för att eventuellt kunna anmäla en reklamation.

- Kontrollera godset och förpackningens tillstånd innan ni tar emot och signerar godset.
- Vid temperaturkontroll skall temperaturen tas med godkänd, kalibrerad temperatursticka innan godset lossas från lastbilen alternativt omedelbart i anslutning till lossningen. Temperaturmätning med laser (IR) är ej godkänt av försäkringsbolag eller branschriktlinjen "Rätt temperatur under lagring och transport för kyl- och frysgods".
- Räkna igenom kvantiteten så att den stämmer med sändningens godsrad på fraktsedel eller i mobilorder.
- Om allt är korrekt enligt ovan avstämningar, kvitterar ni fraktsedeln alternativt mobil order med synligt namn. Om ni kvitterar fraktsedeln eller mobilordern utan anmärkning, godtas inga reklamationer på skador eller kross av gods!

### Reklamation

Om godset är skadat, har kvantitetsdifferenser eller har en temperaturavvikelse måste ni agera enligt följande:

- Skriv anmärkning på fraktsedel eller i mobilorder som sedan signeras av både er och chauffören. Ta sedan emot godset. Med en signerad anmärkning som är läsbar på fraktsedeln bevisar ni att en skada eller brist fanns vid mottagandet. Fraktsedeln är en värdehandling.
- Vid temperaturavvikelse av mottagande gods skall en ny mätning med annat mätinstrument utföras. Vid olika mätresultat gäller medelvärdet av gjorda mätningar med samma termometer. Vid avvikelser från överenskomna produkttemperaturer skall förstörande temperaturmätning utföras och bilddokumenteras direkt vid leverans. Förstörande temperaturmätning måste först godkännas av varuägaren.

- Kontakta trafikledningen på GLC omgående om gods saknas. Kontaktuppgifter hittar ni på <https://glc.se/thermo-distribution/>
- Fraktbetalare reklamerar skador omgående via vårt reklimationsformulär på vår hemsida <https://glc.se/reklamation/>. Skicka alltid med handelsfakturan som anger godset värde (exklusive vinstmarginaler, moms och övriga påslag).
- Begränsa skadan om möjligt.

*\*Branschriktlinje "Rätt temperatur under lagring och transport för kylda och frysta livsmedel" förvaltas och utvecklas av rådet för kyl- och fryskejan Svensk Dagligvaruhandel. Branschriktlinjerna finns att läsa på vår hemsida: <https://glc.se/rutiner-och-villkor/>*

## Besiktning vid skada

GLC vill kunna besiktiga skadan. Ni får därför inte returnera, sälja eller reparera det skadade godset.

Ni måste förvara både godset och emballaget väl i rätt temperaturzon.

Ni måste själva framställa ersättningskrav och styrka kravets storlek. Observera att ersättningar över 150kr/kg kräver en egen godsförsäkring av er.

Ni skall bifoga följande handlingar:

- Fraktsedel/CMR (om transportuppdraget utfördes med fraktsedel) eller påvisa mottagare samt datum för händelsen.
- Er handelsfaktura från det företag som sålt godset eller annan handling som styrker värdet. Observera att handelsfaktura innebär inköpsfaktura av godset, vilket innebär att påslag, vinst, moms eller dylikt inte får vara med på handelsfakturan som skickas till GLC.
- Av handelsfakturan skall INCOTERMS framgå. Detta styrker och anger reklimationsrätten för varuägaren.
- Fakturor om godset efter överenskommelse med GLC har reparerats eller ersatts.
- Andra handlingar för att reglera skadan korrekt, exempelvis fotografier.

Om ni har en egen varuförsäkring ska ni anmäla skadan omgående till ert försäkringsbolag för en snabbare handläggning.

## Ersättning vid godkänd reklamation

Först när vår reklimationsavdelning har godkänt er reklamation skickar ni in en faktura till oss där följande information framgår:

- Handelsfaktura med fakturavärdet exklusive moms, påslag eller dylikt.
- Sändningsnummer eller fraktsedelsnummer.
- Ärendenummer.
- Mottagare av berört gods.
- Referens: Thermo & Distribution.

Om GLC till fullo ersatt godset övergår äganderätten till GLC om GLC så önskar, om inte separat varumärkesklausul tecknats.

**Fakturan ska skickas till [faktura@glc.se](mailto:faktura@glc.se) senast 30 dagar efter att reklamationen har godkänts. Fakturor som inkommer senare kan komma att nekas om inte annat har överenskommit skriftligen.**

## Fullständiga villkor i Alltrans 2007

Sveriges Åkeriföretags allmänna bestämmelser, Alltrans 2007, tillämpas med undantag för:

- Punkt 11.1 skada på gods

Första stycket ersätts av *“Transportören är ansvarig om gods går förlorat, minskas eller skadas sedan godset mottagits till befordran men innan det avlämnats till mottagaren eller ställts till hans förfogande på bestämmelseorten **om det beror på transportören**”.*

- Punkt 30.1 Transport

Ersätts av *“Reklamation skall ske omgående, dock senast inom **3 dagar**. Om sådan anmärkning inte framställs går talerätten förlorad”*

Alltrans 2007 finns att läsa på vår hemsida: <https://glc.se/rutiner-och-villkor/>