

Arbetsgång för handläggning av reklamationer

För den händelse vi erhåller reklamation från kund skall nedanstående arbetsgång alltid följas:

- Reklamationsrapport skall **alltid** fyllas i.
- Notera vem som mottagit reklamationen.
- Notera felet, hur mycket som är fel och vad kunden begär för kompensation samt vem som lämnat reklamationen.
- Begär uppgift om kodmärkning på reklamerad säck.
- Be kunden skicka provsäck.
- Kontakt tags med kunder som erhållit säckar med samma kodmärkning för att se om felet finns på flera säckar. Om det finns säckar med samma kodmärkning i lager, kontrolleras dessa av ansvarig personal.
- Om reklamationen består av fel i papperskvaliteten skall utredning göras om vilken leverantör som levererat papperet. Papperet skickas sedan till laboratoriet för kvalitetskontroll.
- En kopia av den ifyllda reklamationsrapporten lämnas omgående till VD.
- Efter utredning tas kontakt med kunden som delges den troliga orsaken till felet.
- Om kunden så begär, återtages det reklamerade partiet i sin helhet, och nya säckar skickas omedelbart till kund. Kunden kompenseras med ersättningssäckar för det reklamerade partiet. Om möjligt kan detta göras i samband med nästa leverans.
- Om kunden vill ha kompensation för "sveda och värk" fattas detta beslut av VD.
- Ansvariga maskinförare och övrig ansvarig personal utreder tillsammans med VD vad som kan åtgärdas för att felet inte skall uppstå igen.
- När reklamationen är avslutad, felet åtgärdat och kunden kompenserad, slutattesterar VD reklamationsrapporten och rapporten sparas i därför avsedd pärm.
- Orsaken till felet skall vara utrett inom 5 arbetsdagar efter att reklamationen mottagits. Reklamationen skall vara helt avslutad inom 30 dagar efter mottagandet av reklamationen.
- Eventuella avvikelser från handläggning av reklamationer utöver denna arbetsgång skall omedelbart rapporteras till VD.



Papperssäckar Aktiebolag

Maskingatan 10 195 60 ARLANDASTAD ☎ 08-594 405 60
Fax: 08-591 136 60 mail@svenco.se www.svenco.se orgnr: 556008-9186