



## Rutiner reklamasjoner

### Generelt

Varen skal kontrolleres ved mottak. Skade eller manko som er synlig ved mottakelsen av godset, skal reklameres umiddelbart når godset tas i mot. Dvs. det anmerkes i sjåførens skanner eller på fraktbrev og kvitteres.

Kvittert fraktbrev uten anmerkning tilsier at godset er mottatt uten synlig skade og riktig kvantum. En skade/manko som ikke er synlig ved levering, kan avdekkes ved utpakking. En slik skade/manko må meldes skriftlig uten unødvendig opphold og senest innen 5 dager med angivelse av skadeårsak, omfang samt foto. Det stilles beviskrav for at transportør skal komme i ansvar. Ved skjult skade skal alltid emballasjen oppbevares, dette grunnet besiktigelse.

### Reklamasjonsprosedyren:

Reklamasjoner skal skje skriftlig til [reklamasjon@bjorgbud.no](mailto:reklamasjon@bjorgbud.no) med disse opplysninger:

- Ordre nummer
- Kontaktperson
- Transportdato
- Hvilket gods som er skadet, hvor det befinner seg, mengde/vekt, skadeårsak, omfang samt foto
- Kopi av fraktbrev og handelsfaktura

### Ansvar, oppgjør og forsikring:

Først når saken er avklart kan kunden fakturere Bjørgs Transport når avtale er inngått om det. Erstatninger er ikke mva-pliktig. Transportørens erstatningsansvar ved skade / manko begrenses opp til: (NSAB2015)

- Ved innenlands veitransport 17 SDR pr. kg brutto godsvekt

Når vareverdien går utover disse begrensningene, bør kunden tegne en transportforsikring for å sikre godsets verdi fullt ut. En egen transportforsikring vil også i mange tilfeller medføre en raskere erstatningsutbetaling.

Erstatning for skade vil bli utbetalt etter at Bjørgs Transport har klarlagt erstatningsansvaret, med ev. forespørsler til underleverandører

Dersom det inngås avtaler at transportør kan sette fra seg gods på utsiden av mottakers dør, uten kvittering for mottak, skal dette avtales skriftlig mellom kunden og Bjørgs Transport. Ved slike avtaler går alt ansvar for skade/manko over på mottaker.