

## Servicemål – när ska jag reklamera?

Svenska Retursystem driver och utvecklar dagligvarubranschens gemensamma retursystem för distribution av livsmedel. Syftet är att minska användningen av engångsemballage för en ökad effektivitet och hållbarhet. Systemet ägs gemensamt av branschen.

Systemet bygger på att varje låda och pall används i genomsnitt 150 gånger innan de kasseras och plasten återanvänds eller återvinns. Som användare kan man därför inte förvänta sig samma kvalitet som på en ny tillverkad produkt.<sup>1</sup>

Eftersom det är ett gemensamt system kan alla användare bidra till att hålla en hög kvalitet genom att följa de regler som gäller för användning av lådorna och pallarna.

### Hur reklameras jag produkter från Svenska Retursystem?

Det är viktigt att vi får information om brister på våra produkter och tjänster och vi vill därför uppmana dig att reklamera produkter som inte uppfyller våra kvalitetsmål. Reklamationer ska göras under reklamationsfliken<sup>2</sup> på kundwebben.

Även om returenheterna bedöms ändamålsenliga och kan användas vill vi uppmana till att reklamera felaktigheter. Det hjälper oss i kvalitetsarbetet på våra produktionsanläggningar. Bedöms produkterna olämpliga att använda byter vi självklart ut dem.

I nedanstående tabell ser du våra kvalitetsmål och vilken reklamationsorsak du, vid behov, ska välja vid reklamationer i kundwebben:

| Leverans   | Reklamationsorsak                                      |
|--|--|
| Svenska Retursystem har två arbetsdagars ledtid på våra leveranser med orderstopp kl 11:00.<br>Beställer du innan kl 11:00 dag 0 får du alltså leveransen dag 2.<br>Avvikelse kan förekomma efter överenskommelse. | Reklamation Transport                                  |
| Leverans ska ske helgfri måndag till fredag mellan kl. 07:00 och kl 17:00 eller enligt vald tillvalstjänst.<br>Avvikelse kan förekomma efter överenskommelse.  | Reklamation Transport                                  |
| Leverans ska ske enligt beställning - rätt artikel och rätt antal.   | Reklamation Fel Artikel eller<br>Reklamation Fel Antal |
| Chauffören ska ha med sig fraktdokument vid leverans.  | Reklamation Transport                                  |

<sup>1</sup> Mindre variationer avseende form kan förekomma. Se mer information i produktspecifikationerna på [www.retursystem.se](http://www.retursystem.se)

<sup>2</sup> Under reklamationsfliken är det möjligt att lämna mer generella kommentarer eller andra synpunkter som berör kvaliteten på produkter och tjänster även om servicegraden är uppfylld.

| Servicemål Returlådor   | Reklamationsorsak   |
|---|---------------------|
| Lådorna ska vara hela <sup>1</sup> och ha en fungerande bygelfunktion.  | Reklamation Trasiga |
| Lådorna ska vara luktfria.  | Reklamation Orena   |
| Lådorna ska upplevas som rena men etiketts- och/eller limrester kan förekomma:  |                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Etikettrester ska inte överstiga totalt 22 cm<sup>2</sup> på lådans totala yta (4,7x 4,7 cm).</li> </ul> | Reklamation Etikett |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Produktrester ska inte förekomma.</li> </ul>   | Reklamation Orena   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Metall eller metalletiketter ska inte förkomma.</li> </ul>   | Reklamation Orena   |
| Lådan ska inte upplevas som blöt.   | Reklamation Blöta   |
| Lådan ska inte vara missfärgad.   | Reklamation Orena   |
| Modulernas lastsäkring, plastsvepning, ska vara hel och i enlighet med beställning.   | Reklamation Orena   |

| Servicemål Returpallar   | Reklamationsorsak   |
|--|---------------------|
| Pallen ska inte vara trasig men mindre skador och deformationer som inte påverkar pallens hållfasthet eller funktion kan förekomma.          | Reklamation Trasiga |
| Pallen ska vara droppfri, det vill säga inte lämna en vattenpöl på golvet.   | Reklamation Blöta   |
| Pallen ska vara fri från främmande föremål, såsom produktrester, träflisor, glas, grus, metall, jord, lera etc. på pallens medar eller däck. | Reklamation Orena   |
| Pallen ska vara luktfri.   | Reklamation Orena   |

<sup>1</sup> Mindre variationer avseende form kan förekomma. Se mer information i produktspecifikationerna på [www.retursystem.se](http://www.retursystem.se).