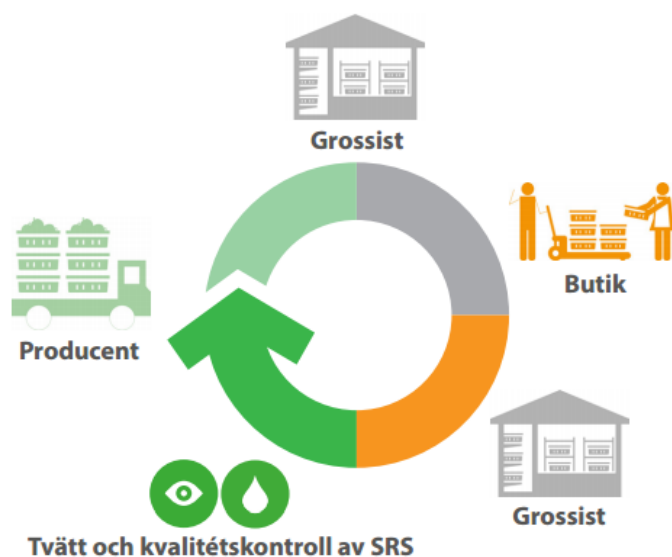


## Användarinstruktioner

### Välkommen som kund till Svenska Retursystem!

Svenska Retursystem förenklar, effektiviserar och miljöanpassar både dagligvarubranschen och restaurang och storhushåll genom att driva och utveckla retursystem som bygger på återanvändning istället för engångsanvändning.



Svenska Retursystem är den osynliga länken mellan producenter, grossister, butiker och restauranger. Varje dygn levererar vi ut drygt 500 000 lastbärare till våra kunder över hela Sverige. Hjärtat i verksamheten är våra lätta, tåliga och ergonomiska returlådor och returpallar. De beställs enkelt på nätet eller via vår kundservice och levereras till producenten eller grossisten. Här packas de och transporteras till butiken eller restaurangen. De tomma pallarna och lådorna tvättas därefter i någon av våra produktionsanläggningar för att sedan gå ut i flödet igen.

I Svenska Retursystems ansvar ingår att administrera, driva och utveckla retursystemet, så att det stegvis blir allt effektivare och enklare att använda. Grundidén är att branschens distribution ska ske i returlådor och med returpallar i stället för i engångsemballage, exempelvis kartonger i wellpapp. Alla aktörer i branschen samverkar och ansvarar för att retursystemet ska fungera så att Svenska Retursystem ska kunna hålla en hög kvalitet på produkter och tjänster.

## Användarinstruktioner

### Returlådor

#### Generellt för livsmedelsförpackningar gäller följande:

Svenska Retursystems returenheter är för de flesta livsmedel inte avsedda som en förpackning som ska ha direktkontakt med produkterna. Särskilda regler gäller för t.ex. frukt och grönsaker.



Användaren, den som packar produkterna i emballaget, ansvarar alltid för att emballaget är ändamålsenligt för den eller de produkter som ska förvaras eller transporteras.

#### Panten ska faktureras vidare

Returlådan är belagd med en pant. Panten faktureras vidare när lådan levereras från ett led till ett annat, oavsett riktning. Panten faktureras av leverantör och grossist tillsammans med levererade varor. I andra riktningen krediteras den – på samma sätt som återtagna varor. Panten är inte momspliktig. Tänk på att panten ska följa lådan genom hela varuflödet.

I SMART Pooling kan du skapa transaktioner och få spårbarhet på dina pantbelagda artiklar och därigenom verifiera pantfaktureringen. Kunder som använder olika emballage för samma produkt skapar ofta olika artikelnummer i sina affärssystem för att på så vis automatiskt få med panten vid fakturering.

Panten är inte momsbelagd och moms på panten ska inte heller debiteras vid utleveranser.

### Etiketter

Returenheterna får endast märkas med godkända etiketter och adhesiv (klistor) på avsedd plats, dvs. endast på knottriga, strukturerade ytor och **inte på släta ytor** eller över byglar eller kanter på lådorna.

Som ny användare ber vi dig vara uppmärksam på att de etiketter du använder på engångsemballage kan vara av fel typ för att få använda på våra lådor. Stäm av med er etikettleverantör att limmet på era etiketter är med i listan nedan. Det är mycket viktigt för att vi ska kunna tvätta bort etiketter och limrester.



Nedanstående etiketter och placering är testade och utvecklade för att uppfylla samtliga krav som ställs på etiketter i samband med livsmedelshantering.

Artikel	Längsida	Foto	Kortsida	Foto
Hellåda 167, svart	240x100 mm		170x80 mm	
Hellåda 110/140, grön	240x100 mm		170x60 mm	
Hellåda 50/80, röd	240x40 mm		170x60 mm	
Halvlåda 165, svart	150x110 mm		180x60 mm	
Halvlåda 120, röd	240x60 mm		180x60 mm	
Halvlåda 50/80, blå	240x30 mm		180x30 mm	


Stickers och etiketter får inte appliceras inne i lådan.

För icke självhäftande etiketter kan etikettfickan på lådornas sidor användas för etikettkort. För informationsinnehåll, utseende och läsbarhet på etiketterna för ytterförpackningar hänvisar vi till GS1. <http://www.gs1.se/>

**Godkända etiketter**

Tillverkare	Typ	Anmärkning
Zebra//Zetes	10020773RM	<b>F</b> , BPA fri
Raflatac	Thermal Eco/RP-45LW/HG65/T2	
Raflatac	Thermal Eco 300/RP-45/HG65	
Raflatac	Vellum TTR/RP-45LW/HG85	
Raflatac	Thermal Top 200/RP-45LW/HG65/T2	<b>F</b>
Raflatac	Thermal Top P200/RP45LW/HG65/T2	<b>F</b>
Raflatac	Thermal Top P 200/RP-45/HG65	
Raflatac	Thermal Eco BPAfree-FSC/RP45LW/HG65	BPA fri
Raflatac	Thermalite Eco Plus PEFC/RP45LW / HG65	
Raflatac	Thermalite Top Plus PEFC/RP45LW / HG65	
Raflatac	Thermal Top P180 / RP45LW/ HG65	
Fasson	Transfer Plus WR 682 BG 40 Brown	
Fasson	Vellum Extra WR 3000 BG40 Brown	<b>F</b>
Fasson	Thermal Top S8 WR 3000 BG40 Brown	
Fasson	Thermal Eco L10 WR3000 BG40 Brown	
Neptun	3300 THK2105	<b>F</b>
Smith & McLaurin Ltd	Thermal Top T764/WW630/65HG	
Smith & McLaurin Ltd	Thermal Eco T963N/WW630/65HG	
Smith & McLaurin Ltd	Thermal Top T764/WW528/65HG	

Ovan etikettmaterial är godkända (finns hos de flesta etikettleverantör)

 =För märkning av returlådan i fuktig och kyld miljö, rekommenderas ej etiketter av Eco-kvalité, då de i denna miljö drar åt sig fukt och släpper från returlådan.

**F**= För märkning i fryst miljö har följande etiketter och adhesiv testats fram av Svenska Retursystem för att fungera även i kyld appliceringsmiljö och i fryst (-28 gr C) lagerhantering, samt transporterarna där emellan.

### Förpackningsmaterial (insatser) i returlådor

Användandet av annat förpackningsmaterial än själva konsumentförpackningen i returlådorna bör undvikas. I de fall annat förpackningsmaterial är nödvändigt måste det vara av sådan beskaffenhet och storlek att det ramlar ur lådan då den vänds upp och ned. Medföljande förpackningsmaterial i returenheterna försvårar tvättprocessen och medför risk för driftstopp.

Vid retur av lådor ska allt förpackningsmaterial (insatser) avlägsnas.

Om insatsmaterial behövs gäller följande.

Om mellanläggsskivor (wellpapp eller plast) används får dessa ha följande maxmått:

För Hellåda, DH 110/140 och DH 50/80: 530x230mm
För Halvlåda och Låg halvlåda: 330x230mm

Förpackningsmaterial får inte förankras (lim eller mekanisk låsning). Mellanläggsskivor bör ha rundade hörn.

Om insatspåsar används får dessa inte förankras genom att vikas runt lådans hörn eller liknande.

Vid säkring av last med returenheter får endast metoder användas som inte skadar lådorna.

### Regler avseende ytterförpackningar

Den övergripande lagstiftningen är förordning (EG) nr 1935/2004 – om material och produkter avsedda att komma i kontakt med livsmedel – för vilken Livsmedelsverket har det övergripande ansvaret i Sverige.

Mycket kort säger förordningen att materialet under avsedda användningsförhållanden inte får överföra ämnen till livsmedlet i sådana mängder att det

- utgör en risk för människors hälsa,
- medför en oacceptabel förändring i livsmedlets sammansättning, eller
- medför en försämring av livsmedlets smak- och luktegenskaper.

Regler avseende ytteremballagets utformning och beskaffenhet finns inte reglerad i denna förordning utan vid användning av ytteremballage ska en godkänd primärförpackning användas.

Denna förordning tillämpas dock inte på täckande material eller material i beläggningar, t.ex. de som används för att täcka ostar, beredda köttvaror eller frukt, som utgör del av livsmedlet och kan konsumeras med livsmedlet.

#### Jordbruksverkets handelsnormer

För frukt och grönsaker – produkter med skal – som förvaras eller transporteras i en förpackning, t.ex. en returenhet, utan krav på annan innerförpackning, säger Jordbruksverkets handelsnormer generellt följande;

- Produkterna ska vara förpackade så att de ges ett ändamålsenligt skydd.
- De material som används inuti förpackningen ska vara rena och så beskaffade att de inte kan orsaka yttre eller inre skador på produkten.
- Förpackningarna får inte innehålla främmande beståndsdelar.

## Returhalvpall

För att upprätthålla en hög kvalitet är det viktigt att du som användare följer nedanstående användarinstruktioner.



### Fastsättning

Ingenting får sättas fast på returpallarna. Gods och annat får ej förankras med hjälp av lim, häftklamrar eller andra anordningar som fastgörs i någon del av pallan.

Vid retur av halvfall ska alla mellanläggsskivor och övriga föremål avlägsnas från pallan.

### Etiketter

Pallarna får inte förses med etiketter eller dylikt.

### Panten ska faktureras vidare

Halvpallen är belagd med en pant. Panten faktureras vidare när halvfallan levereras från ett led till ett annat, oavsett riktning. Panten faktureras av leverantör och grossist tillsammans med levererade varor. I andra riktningen krediteras den – på samma sätt som återtagna varor. Panten är inte momspliktig. Tänk på att panten ska följa halvfallan genom hela varuflödet. I SMART Pooling kan du skapa transaktioner och få spårbarhet på dina pantbelagda artiklar och därigenom verifiera pantfaktureringen. Kunder som använder olika lastbärare för samma produkt skapar ofta olika artikelnummer i sina affärssystem för att på så vis automatiskt få med panten vid fakturering.

### Hantering

Vid förflyttning av pall ska denna lyftas med hjälp av lyftdon i tunnlarna på antingen kort- eller långsidan. Returpallarna får inte förflyttas genom att man skjuter eller drar. Felaktig hantering kan medföra att pallan skadas och blir obrukbar.

## Helpall grå

Nedan gäller för praktisk hantering av de grå returhelpallarna.

### Fastsättning

Ingenting får sättas fast på returpallarna. Gods och annat kan således inte förankras med hjälp av lim, häftklamrar eller andra anordningar som fastgörs i någon del av pallen.



### Etiketter

Pallarna får inte förses med etiketter eller dylikt.

### Hantering

Vid förflyttning av pall ska denna lyftas med hjälp av lyftdon i de avsedda tunnlarna på antingen kort- eller långsida. Returpallarna ska inte förflyttas genom att lyftdonets gafflar skjuter på pallbenen eller medarna och pallen kasar på golvet. En sådan hantering kan medföra att gaffeln trycks rakt in i benet och pallen blir obrukbar.

### Förpackning vid återleverans

Vid återleverans till Svenska Retursystem ska returpallen staplas i stuvar om 17 pallar i varje.

### Transportsäkring av tompallsflödet

Helpall grå behöver inte bandas vid leverans av tomma pallar.

## Regelverk transaktioner av Helpall grå

För mer ingående instruktioner om hur du administrerar Helpall grå, se webbinstruktion för kundwebben på [www.retursystem.se](http://www.retursystem.se).

### Skapa godsleveranser

När man skickar pallen vidare i flödet rapporteras detta av kunden i kundwebben.

Transaktionen skapas i samband med lastning av godset och följande ska anges korrekt:

- Leveransdatum (riskövergångsdatum)
- Antal Helpall grå
- Det med mottagaren överenskomna orderreferensen.
- Fraktsedelsnummer
- Korrekt mottagare av transaktionen

All ovan informationen ska återges och stämma överens med fraktsedel. Fraktsedelns avsändare ska vara samma som företagsnamnet i kundwebben.



### Saknade transaktioner

Om man som avsändare underlåter att skapa en godsleverans i kundwebben har mottagaren möjlighet att skapa en inleverans. Användaravgiften vänds i detta fall och debiteras avsändaren. För att undvika detta vill vi understryka vikten av att skapa godsleveranser samband med lastning.

Har man regelbundet underlåtit att skapa godsleveranser i kundwebben i enlighet med regelverket kan man komma att faktureras en administrativ avgift på 500 kr.

### Stämning av godsleveranser

Det är 3 arbetsdagens tidsfrist för avstämning av godsleveranser inom Sverige. Godsleveranser där minst en part är i utlandet gäller 7 dagars tidsfrist för accept. Accepteras inte godsleverans av motparten inom denna tidsfrist går den till autoaccept.

Saldo går över först efter att motparten accepterat godsleveransen. Saldo och hyra bakdateras vid accepten till det av skapande part angivna transaktionsdatumet.

Svenska Retursystem justerar/krediterar inte dygnshyror vid differenser mellan användare.

För avgifter se prisbilaga.

## Helpall grå till Norge

Svenska Retursystem och Norsk Lastbaerer Pool (NLP) har ett samarbete för att underlätta transport med Helpall grå mellan Sverige och Norge för våra kunder. Pallarna ser exakt likadana ut, det enda som skiljer dem åt är logotypen. Vi hänvisar till vår kundservice eller till [www.retursystem.se](http://www.retursystem.se) där du kan läsa mer om samarbetet med Norge och Norsk Lastbærer Pool.

## Reklamationer, returer och övriga synpunkter

Reklamation, returer och övriga synpunkter avseende exempelvis tekniska eller hygieniska brister ska alltid lämnas till Kundservice via kundwebben. I förekommande fall administrerar kundservice hämtning och ersättningsleverans av reklamerade returenheter.

### Reklamation

Reklamation kan göras när du som kund får leverans av pallar och lådor från Svenska Retursystem som inte lever upp till de utlovade servicegraderna. Reklamationen ska göras omgående när bristen uppmärksammas, dock senast trettio (30) dagar från leveranstillfället.

### Retur

Använda lådor som tömts ska alltid sändas i retur och får inte återanvändas utan ett särskilt avtal med Svenska Retursystem. Retur görs även om du själv orsakat skadan/avvikelsen eller om du inte längre har användning för lådorna/pallarna.

### Synpunkter

Vi uppskattar även att få in synpunkter och förslag på hur vi kan förbättra vår kvalitet och service till dig som kund och på så sätt på sikt öka våra servicegrader.

Reklamationer, retur och synpunkter anger du på kundwebben. För mer information om detta hänvisar vi till [www.retursystem.se](http://www.retursystem.se) där du hittar vår instruktion för kundwebben. Här hittar du även våra servicegrader och vårt kvalitetslöfte!

### Modulmärkning

Vid utleverans av returlådor är dessa märkta med en moduletikett. Modulmärkningen har till syfte att underlätta Svenska Retursystems, våra transportörers och våra kunders logistik och lageradministration. Den ger spårbarhet, så att vi, vid t.ex. en reklamation, kan vidta åtgärder för att förbättra eller utveckla vår verksamhet.

En modul med returlådor är märkt med två palletiketter, enligt GS1:s riktlinjer. Dessa är placerade på dess högra långsida.

## Varucertifikat – artikelinformation

Tänk på att fylla i rätt information i era varucertifikat, (artikelinformation), VCD, när ni använder returlådor. Det finns flera olika system och leverantörer som används för skapande av VCD. Blir du osäker på hur ni ska fylla i informationen i ert system ber vi dig kontakta er leverantör, ex Lexmark (Exder), Delfi (Dabas) etc. Gemensamt för samtliga är att de bygger på **GS1 standarder**.

**Med hjälp av** instruktionerna ovan hoppas vi att vi tillsammans kan arbeta för ett väl fungerande retursystem som alla parter är nöjda med.