

Ta emot leverans

Nedan beskrivs hur du steg-för-steg tar emot en leverans.

1. Kolla att varorna ska till dig (enheten namn finns på paketen)

Ska varorna till annan enhet ska chauffören ta med sig dessa varor. Upptäcker du det senare, kontakta Widrikssons så snart du kan.

2. Kolla att paketen är hela

Kolla på paket och varor om du kan se **synliga** skador. Synliga skador meddelas till chauffören som ska göra en notering om detta innan du skriver på. Först senare, efter att Widrikssons åkt, öppnar du kartongerna, packar upp och kontrollerar innehållet.

3. Räkna antalet burar/pallar och lösa paket (kollin)

Levereras varorna på burar räknar du antalet burar. Levereras varorna i paket på pall, räknar du antal paket. **Om du inte vet hur många paket/burar du ska få, fråga chauffören.**

Saknas det burar/pallar eller paket (kolli) när du räknat klart säger du det till chauffören som ska göra en notering om detta innan du skriver på.

4. Kolla att livsmedel har rätt temperatur

Har du fått frysta och kylda varor ska dessa ha rätt temperatur vid leverans. Finns avvikelser ska du säga det till chauffören som ska göra en notering om detta.

5. Skriv på

När alla avvikelser, om sådana finns, har noterats skriver du på. Du ska **alltid** skriva på även om det finns avvikelser (saknas paket, något är skadat eller likande), dock ska chauffören ha noterat alla avvikelser.

Några viktiga kom-i-håg

Du måste **alltid** ta emot allt gods som ska till dig oavsett om varan är felbeställd eller skadad.

Det är viktigt att det **alltid** är du som skriver på. Det är inte okej att chauffören tar ditt namn och själv skriver på. Om det ändå skulle ske är det bra att meddela detta till din kommun. Ange då följande uppgifter: din enhetsnamn, vilket datum och vilken tid detta skedde.

Fäll ihop alla burar och ställ i ordning alla pallar inkl. backar så de lätt kan tas med vid nästa leverans.

Packa upp varor

När du packar upp varorna kontrollerar du mot varuleverantörens följesedel att leveransen stämmer. Skulle den inte stämma, eller om något skulle vara skadat, kontaktar du den varuleverantör som varorna kommer ifrån.

Hämtning av pallar, burar och backar

När Widrikssons levererar ska de ta med sig pallar och burar tillbaka från gången innan. Se till att **allt står i ordning** när Widrikssons kommer så de lätt kan ta det med sig. Stapla exempelvis backar i en rullbur från samma leverantör som backarna kommer ifrån. Behöver du extra hämtning av pallar/burar gör du en beställning av detta.

Retur och reklamation

Beroende på vart i flödet problemet uppstått är det enheten (kommunen), varuleverantören och/eller Widrikssons som bär ansvaret. Nedan kan du läsa om vem som ansvar när och vem du ska kontakta vid problem.

Det finns en lathund att sätta upp vid varumottagningen med kortfattad information om att ta emot leverans, retur och reklamation.

Enhetens ansvar

- Säkerställa att ordern kommit fram till varuleverantören i rätt tid
- Läsa meddelanden/orderbekräftelser
- Ha koll på vilken leveransdag min enhet har
- Bara beställa till dag när någon finns på plats att ta emot leverans
- Vid leverans kontrollera att varorna ska till er, antal paket (kolli)/rullburar stämmer med telefon/handdator/transportfraktsedel och att kartongerna är hela. Be chauffören göra en notering ifall paket (kolli)/rullbur saknas/är skadat.
- Vid uppackning kontrollera innehållet, om något saknas/är skadat i kartongerna kontakta varuleverantören.

Vem kontaktar jag om något är fel?

I tabellen nedan ser du vem du ska vända dig till beroende på vilket problem/fel som uppstått.

Varuleverantörens ansvar	Widrikssons ansvar
Skadad vara inuti förpackning/emballage eller på rullbur	Försenad eller utebliven leverans
Leverans av fel vara	Saknad rullbur/pall eller saknat löst paket (kolli)
Leverans av fel kvalitet på vara	Skadat gods, emballage/paket (kolli)
Leverans av fel antal	Livsmedel: fel temperatur vid leverans
Felmärkt vara	

Retur och reklamation – Varuleverantör övrigt gods

Vänd dig till aktuell varuleverantör om felorsaken är något av det som står under varuleverantörens ansvar i tabellen ovan. Ring varuleverantören så snart fel upptäckts som är orsakat av dem.

Gör så här:

1. Ha nedan information tillgänglig innan du kontaktar aktuell varuleverantör:
 - Ordernummer/Kundnummer
 - Artikelnummer på aktuell vara
 - Felorsak
 - Följesedelnummer/transportsedelsnummer/fakturanummer
 - Leveransdatum till enheten
 - Bilder om det är aktuellt/möjligt
2. Ring aktuell varuleverantör.
3. Vid kontakt notera/skriv ner följande:
 - Vem du pratat med
 - Vilket datum du kontaktade varuleverantören
 - Vad ni kommit överens om. Be gärna leverantören maila dig vad ni kommit överens om. Det är alltid bra att ha överenskommelsen skriftligt.
4. Vill varuleverantören ha tillbaka varorna hämtar de upp dessa själv, utan extra kostnad, om det är varuleverantören som gjort fel. Vi ska då förvara varorna så de kan returneras i samma skick som vi fick varan i.

Ibland händer det att det är vi själva som råkat beställa fel och därför vill returnera de felaktiga artiklarna. Då måste vi stå för returkostnader själva. I dessa fall är det alltid viktigt att vi först kontaktar varuleverantören för att få all information som behövs för att kunna returnera varorna och säkra att vi får pengarna tillbaka.

Retur och reklamation – Varuleverantör livsmedel

Vänd dig till aktuell varuleverantör om felorsaken är något av det som står under varuleverantörens ansvar i tabellen ovan. Ring varuleverantören så snart fel upptäckts som är orsakat av dem.

Gör så här:

1. Ha nedan information tillgänglig innan du kontaktar aktuell varuleverantör:
 - Ordernummer/Kundnummer
 - Artikelnummer på aktuell vara
 - Felorsak
 - Följesedelnummer/transportsedelsnummer/fakturanummer
 - Leveransdatum till enheten
 - Bilder om det är aktuellt/möjligt
2. Ring aktuell varuleverantör
3. Vid kontakt notera/skriv ner följande:
 - Vem du pratat med
 - Vilket datum du kontaktade varuleverantören
 - Vad ni kommit överens om. Be gärna leverantören maila dig vad ni kommit överens om. Det är alltid bra att ha överenskommelsen skriftligt.
4. Om varuleverantören vill ha tillbaka varorna ska varuleverantören skicka en retursedel till Widrikssons vid nästa leveranstillfälle. Widrikssons ska i sin tur ta med sig denna ut till enheten och ta med sig godset tillbaka vid nästa leverans. Fram tills varorna hämtats måste enheten hålla avsedda varor i rätt temperatur. Märk med fördel upp varorna/buren med numret för hemtagningsordern som ni får från livsmedelsleverantören när ni gör reklamationen.

Retur och reklamation - Widrikssons

Nedan är rutinen för hur kommunen gör vid reklamation orsakad av Widrikssons (se tabell ovan).

Reklamationer till Widrikssons ska ske samma dag eller senast nästkommande arbetsdag efter leverans skett till enhet. Vid dolt fel måste reklamation ske senast sju kalenderdygn efter leverans skett till enhet.

Kundtjänst Widrikssons Telefon: 08-588 929 05 Mail: sodertorn@widrik.se
--

Gör så här:

1. Ring eller maila Widrikssons så snart fel upptäckts.
2. Information som Widrikssons behöver:
 - Kommun, enhetens namn och telefonnummer
 - Vilken varuleverantör godset är ifrån
 - Inköpsordernummer / ordernummer
 - Förväntat leveransdatum till enhet
 - Felorsak, om möjligt foton
 - Värdet på skadade / saknade varor (om orsakat av Widrikssons)
 - Övrig eventuell relevant information

Om ärendet skickas via mail och gäller en livsmedelsleverans, skriv då **LIVS** eller **LIVSMEDEL** först i raden där "Ämne" skrivs in. Detta för att ärendet bli hanterat så snabbt som möjligt.

3. Om Widrikssons godkänner reklamationen får du ett **ärendenummer** av Widrikssons som bekräftar att de godkänt reklamationen.
4. Nu gör du en ny beställning på de reklamerade varorna hos den varuleverantör som varor kom ifrån.
5. Du kommer att få två fakturor från varuleverantören på de reklamerade artiklarna. Du ska betala båda fakturorna. Både den på de varor du fått och de som du reklamerat. Ersättningen för de reklamerade varorna får du sedan från Widrikssons. Anledningen till att det ser ut så här är att det är vi, kommunen, som är kund till varuleverantören och inte Widrikssons.