

Rutiner vid skada, brist i leverans och saknad sändning

Kontrollera och notera

Kontrollera alltid godset så att rätt antal kolli mottagits och om det finns synliga skador på emballage/gods. Om du upptäcker en avvikelse:

- Gör chauffören uppmärksam på avvikelsen i samband med mottagandet samt be om att få notera skadan på fraktsedel, kvittenslista eller via elektronisk kvittens. Vid dold skada ska denna anmälas skriftligen inom 7 dagar. (dold skada = skada som inte var synlig på emballaget vid mottagandet utan upptäcktes vid upppackning).
- Spara och fotografera skadat gods och emballage. Godset får inte returneras, kasseras eller repareras innan ansvarig reklamationshandläggare gett klartecken.
- Vid saknat gods ska du i första hand kontakta Kundtjänst på DSV. Har godset inte hittats inom 5 dagar kan du reklamera enligt nedan.

Reklamera till DSV

1. Fyll i en reklamationsblankett. Denna kan du få genom att:
 - Ladda ner den på vår hemsida: www.se.dsv.com under "Reklamation" i menyn längst ner på sidan.
 - Maila till vår Kvalitetsavdelning via: claims@se.dsv.com och be om blanketten.
2. Skicka in ifylld blankett och bifoga följande dokument:
 - Kopia på handelsfaktura där du markerat vad som skadats/saknas
 - Foto på både emballage, godset som helhet och på själva skadan
 - Fraktdokument om du fått en kopia på t ex fraktsedel

Handläggning av ärendet

1. När alla dokument skickats in kontaktas du av en handläggare. Du får då ett referensnummer som ska användas i vidare korrespondens.
2. När handläggaren gått igenom ärendet och fått all information denne behöver, får du vidare instruktioner om godset ska repareras, kasseras eller inhämtas av DSV samt besked om ersättning.
3. Vid beslut om ersättning ställer handläggaren ut en kreditfaktura.
Gäller det en via DSV varuförsäkrad reklamation ombeds du att skicka en fakturera på accepterat belopp till DSV. På fakturan ska ärendenummer framgå. Moms får inte debiteras då försäkringsersättning är momsbefriad. Fakturan skickas till: DSV Road AB, SED10RF, Box 555, 261 24 Landskrona.

Ansvarsbestämmelser

Enligt gällande transporträttsliga lagar kan ersättningen i vissa fall komma att begränsas. För inrikes transporter är ersättningen begränsad till 150 sek/kg dvs. den totala ersättningen för gods som har en vikt på 10 kg är 1500 sek. För vägtransport inom Europa är ersättningen begränsad till 8,33 SDR vilket motsvarar ca 98:-/kg, vid flygtransporter ca 200:-/kg och vid sjötransporter 7900:-/kolli eller 23:-/kg. Utöver detta är transportören inte ersättningskyldig vid t.ex. undermåligt emballage och force majeure. Ersättning vid saknat gods utgår efter 60 dagar.

Kontaktinformation

Nya ärenden:

DSV Road AB, Box 555, 261 24 Landskrona
Tel: 0418-38 90 80, Fax: 0418-38 96 38
Mail: claims@se.dsv.com

Påbörjade ärenden:

Claims Handling Center (CHC)
Tel: 0418-39 13 00
Mail: se.claims@dsv.com