DokumentID	Dokumentdatum	Version
TDOK 2017:0035	2017-02-10	1.0
Fastställt av	**Gäller från**	**Ersätter**
Bodil Eriksson, ILms	2017-02-13	
Skapat av		**Ersatt av**
Sofie Stén, ILum		

Handledning för reklamationshantering av tekniskt godkänt material

Syfte

Handledningen innefattar anvisningar för hur materialbeställare av tekniskt godkänt material ska reklamera en vara som levererats av Trafikverket Materialservice. Dokumentet är ett komplement och förtydligande av ABM07 samt NSAB 2015, och syftar till att underlätta rapportering och initial hantering av uppkomna reklamationer.

För att Materialservice ska kunna hantera reklamationer så smidigt och snabbt som möjligt, ber vi våra materialbeställare att följa nedanstående anvisningar och använda vårt formulär, reklamationsanmälan av tekniskt godkänt material, vid rapportering av en reklamation.

Omfattning

Handledningen är riktad till Trafikverket Materialservice materialbeställare av tekniskt godkänt material.

Ansvar

Trafikverket Materialservice (Inköp och Logistik)

- Handlägger och utreder reklamationer av tekniskt godkänt material.

Materialbeställare

Projektledning hos underhålls-, reinvestering- och investeringsprojekten i Trafikverket (IV/PR/UHd/ITi)

- Rapportera reklamation till Materialservice (tillhandahållet material).
- Specificera eventuella merkostnader som bedöms ha uppkommit till följd av reklamation.

Entreprenör anlitad av Trafikverket

- Rapportera reklamation till Materialservice (förbeställt-/anvisat material) eller projektledning hos materialbeställare (tillhandahållet material).
- Specificera eventuella merkostnader som bedöms ha uppkommit till följd av reklamation.

Rapporteringsförfarande av reklamation för tillhandahållet- och förbeställt-/anvisat material samt merkostnadsanspråk

Reklamation av tillhandahållet material

Entreprenör rapporterar reklamation till projektledningen hos materialbeställare (IV/PR/UHd/ITi), som i sin tur rapporterar reklamationen till Trafikverket Materialservice.

Tillhandahållet material

- Räler
- Trä- och betongslipers
- Komplett spårväxel (prefabricerat eller i lösa delar)
- AT-transformatorer (inkl. fundament och byggnad)

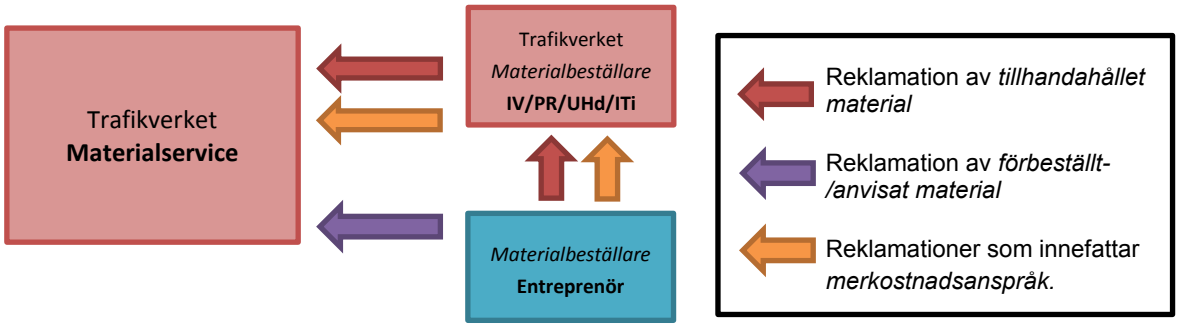
Reklamation av förbeställt-/anvisat material

Entreprenör rapporterar reklamation direkt till Trafikverket Materialservice.

Förbeställt-/anvisat material avser sådant material i sortimentslistan som inte är tillhandahållet, se Sortimentslista.

Rapportering av merkostnadsanspråk vid reklamation

Samtliga reklamationsärenden som innefattar merkostnadsanspråk, som uppkommit till följd av en reklamation t.ex. stillaståendekostnader, ska rapporteras till ansvarig *entreprenadprojektledare* för det entreprenadkontrakt som reklamationen berör.



Rapportering av reklamation

Vart ska reklamationen rapporteras?

Samtliga reklamationer av tekniskt godkänt material rapporteras utan dröjsmål till Trafikverket Materialservice, ma.kundservice@trafikverket.se. Vid akuta ärenden, kontakta Trafikverket Materialservice på telefon 010-123 6600 och ha ordernummer tillgängligt.

Hur ska reklamationen rapporteras?

Samtliga reklamationer ska rapporteras in via vårt formulär för reklamationsanmälan.

För att kunna behandla anmälan så effektivt som möjligt ska samtliga obligatoriska uppgifter samt en skriftlig beskrivning av skadan och händelseförlopp anges i formuläret.

Kvittens på mottagen reklamation
När Materialservice mottagit anmälan om reklamation erhåller materialbeställaren ett ärendenummer som kvittens.

Att tänka på vid rapportering och hantering av respektive reklamationstyp

Produktfel

Produktfel är en typ av reklamation som uppkommer när brister i varans kvalitet gör att varan inte går att använda på det sätt eller till det syfte som den är ämnad för.

Garantitid

- 5 år (räknat från varans avlämnande) enligt ABM07.
- Garantitiden för begagnat material är 1 år.
- Enligt ABM07 har Säljaren inom garantitiden en skyldighet att åtgärda felet, dvs. materialbeställaren ska inte vidta några egna åtgärder innan en reklamation har anmälts till Materialservice och varuleverantören har blivit kontaktad.

Ansvarstid

- 10 år (räknat från varans avlämnande) enligt ABM07.

Mottagningskontroll ska genomföras enl. ABM07

- Vid mottagande av godset ska godsmottagaren stämma av följesedel och noggrant kontrollera godset avseende synliga skador och uppenbara fel.

- Då varan avemballeras eller i annat fall innan varan monteras ska mottagningskontrollen fullföljas. Denna dolda skada ska anmälas senast 7 dagar efter mottagandet.

Krav på bilddokumentation

- Ta alltid en bild på produktfelet och bifoga bilden tillsammans med angivet formulär för *reklamationsanmälan av tekniskt godkänt material.*

Rapportering av reklamation för signalställverk 85 och 95

- Reklamation av signalställverk 85 och 95 rapporteras in via blankett, *Bombardier felrapport för RMA-processen*.
  Blanketten skickas in till Supportline: supportline@rail.bombardier.com

Transportskada

Transportskada är en typ av reklamation som uppkommer när varan skadas i transportflödet.

Mottagningskontroll ska genomföras enl. ABM07/NSAB 2015

- Vid mottagande av godset ska godsmottagaren stämma av följesedel och noggrant kontrollera godset avseende synliga skador och uppenbara fel.

- OBS! För att reklamationen ska accepteras av speditören krävs en ifylld följesedel där transportskadan noterats och är påskriven av fraktföraren. Uppfylls inte dessa åtaganden kan inte ärendet drivas vidare mot speditören.

- Då varan avemballeras eller i annat fall innan varan monteras ska mottagningskontrollen fullföljas. Denna dolda transportskada ska anmälas senast 7 dagar efter mottagandet.

Handläggning av transportskada

- Ansvarar Trafikverket Materialservice för frakten (leveransvillkor FCA/LOK), ska reklamation anmälas till Materialservice.

- Är materialbeställaren själv ansvarig för transporten (leveransvillkor HLS), ska reklamation anmälas direkt till speditör.

Krav på bilddokumentation och adress för skadat gods

- Ta alltid en bild på transportskadan samt varans batchnummer och bifoga bilden tillsammans med angivet formulär för reklamationsanmälan.
- I formuläret för reklamationsanmälan ska alltid fullständig adress anges för den plats där det skadade godset finns. Detta för att möjliggöra en eventuell besiktning av godset.

Felleverans

Felleverans är en typ av reklamation som uppkommer när fel antal eller fel typ av vara levereras till materialbeställaren.

I fritextbeskrivningen i formuläret för reklamationsanmälan ska en förteckning över felaktig försändelse dokumenteras.

Leveransförsening

Leveransförsening är en typ av reklamation som uppkommer när varan inte levereras till materialbeställare enligt avtalad tid.

Samtliga leveransförseningar ska rapporteras utan dröjsmål till Materialservice, via vårt formulär för reklamationsanmälan.

I fritextbeskrivningen i reklamationsanmälan ska följande uppgifter anges om möjligt:

- Sändningsnummer på försändelse
- Ansvarig speditör
- Avsändare av gods
- Överenskommet leveransdatum med Materialservice.
- Konstaterad leveransförsening i timmar (räknat från överenskommet leveransdatum).
- Dröjmålsbeskrivning

Retur av vara (vid produktfel, transportskada & felleverans)

Retur av vara ska inte göras förrän en reklamationsanmälan gjorts till Materialservice och ett ärendenummer erhållits som kvittens på mottagen anmälan. Materialbeställaren får i samband med det information från Materialservice om hur frakt bokas.

- **Märkning:** Den returnerade varan ska märkas med det ärendenummer som Materialservice uppger som kvittens på mottagen reklamation. Ankommen vara som saknar ärendenummer hanteras inte vidare.

- **Förpackning:** Skicka tillbaka varan i dess originalförpackning i de fall det är möjligt. För att undvika transportskador är det av yttersta vikt att godset emballeras på ett sådant sätt att transportskador förebyggs.

Ärendehantering

Materialservice handlägger samtliga reklamationsärenden där fel avhjälps, felorsak utreds och korrigerande åtgärder för att motverka återkommande fel vidtas. Materialbeställaren hålls sedan informerad under handläggningen och erhåller ett slutsvar om reklamationen godkänns eller avslås när utredningen är klar.

För mer information är ni välkomna att kontakta Trafikverket Materialservice, ma.kundservice@trafikverket.se.

Hjälpmedel och referenser

Reklamationsanmälan av tekniskt godkänt material
ABM 07, Allmänna bestämmelser

Versionslogg

Fastställd version	Dokumentdatum	Ändring	Namn
Version 1.0	Handledning för reklamationshantering av tekniskt godkänt material		Sofie Stén, ILum