DokumentID	Dokumentdatum	Version
TDOK 2017:0035	2018-02-14	5.0
Fastställt av	**Gäller från**	**Ersätter**
Bodil Eriksson, ILms	[Gäller från]	[Ersätter]
Skapat av		**Konfidentialitetsnivå**
Sofie Stén, ILum		Ej begränsad

Handledning för reklamationshantering av tekniskt godkänt material

Syfte

Handledningen innefattar anvisningar för hur *materialbeställare* av tekniskt godkänt material ska reklamera en vara eller tjänst som levererats av Trafikverket Materialservice. Dokumentet är ett komplement och förtydligande av ABM07 som syftar till att underlätta för våra *materialbeställare* i att hantera en uppkommen reklamation.

För att Materialservice ska kunna hantera reklamationer så smidigt och snabbt som möjligt, ber vi våra *materialbeställare* att följa nedanstående anvisningar och reklamera via vårt formulär, reklamationsanmälan av tekniskt godkänt material.

Omfattning

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

Ansvar

Trafikverket Materialservice (Inköp och Logistik)

- Hantera och utreda reklamationer av tekniskt godkänt material.

Materialbeställare

Entreprenör anlitad av Trafikverket

- Reklamera förbeställt-/anvisat material till Materialservice.
- Reklamera tillhandahållet material till entreprenadprojektledning.
- Reklamera reklamationsärende som innefattar merkostnadsanspråk till entreprenadprojektledning.
- Specificera eventuella merkostnader som bedöms ha uppkommit till följd av en reklamation (inklusive tillhörande verifikationer).

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

- Anmäla reklamation av tillhandahållet material till Materialservice.
- Anmäla reklamation som innefattar merkostnadsanspråk till Materialservice (tillhandahållet material och förbeställt-/anvisat material).
- Specificera eventuella merkostnader som bedöms ha uppkommit till följd av en reklamation (inklusive tillhörande verifikationer).

DokumentID
TDOK 2017:0035

Version
5.0

Reklamationsförfarande av tillhandahållet- och förbeställt-/anvisat material samt merkostnadsanspråk

Reklamation av tillhandahållet material

Entreprenör ska reklamera tillhandahållet material utan dröjsmål till entreprenadprojektledningen hos (IV/PR/UHd/ITi), som i sin tur anmäler reklamationen till Materialservice för vidare utredning.

Tillhandahållet material

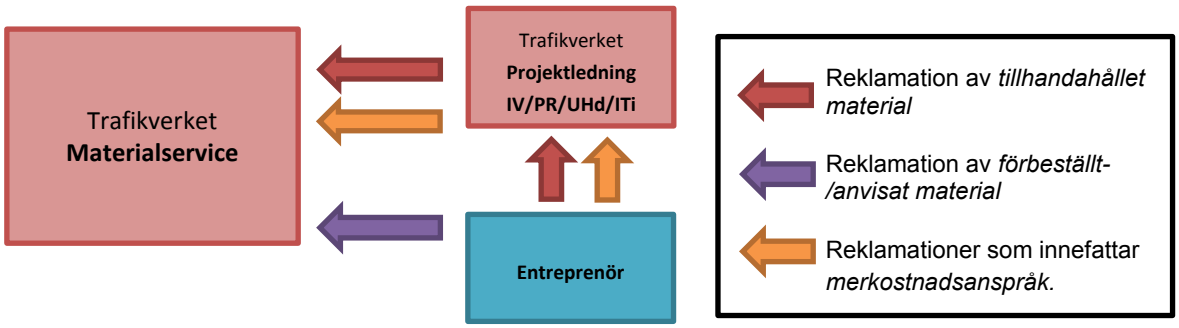
- Räler
- Trä- och betongslipers
- Komplett spårväxel (prefabricerat eller i lösa delar)
- AT-transformatorer (inkl. fundament och byggnad)

Reklamation av förbeställt-/anvisat material

Entreprenör reklamerar utan dröjsmål förbeställt-/anvisat material direkt till Materialservice.

Reklamation som innefattar merkostnadsanspråk

Samtliga reklamationer som innefattar merkostnadsanspråk som uppkommit till följd av en reklamation ska utan dröjsmål reklameras till entreprenadprojektledningen för det entreprenadkontrakt som reklamationen berör.



Reklamationer till Materialservice

Vart ska jag reklamera?

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

Hur ska jag reklamera?

Samtliga reklamationer ska reklameras via vårt formulär för reklamationsanmälan. För att hantera reklamationen så effektivt som möjligt ska samtliga obligatoriska uppgifter samt en skriftlig beskrivning av skadan och händelseförloppet anges i formuläret.

Kvittens på mottagen reklamation
När Materialservice mottagit reklamationen erhåller *materialbeställaren* ett ärendenummer som kvittens.

Viktigt att tänka på vid reklamation av TGM

Vad som gäller för säljaren enligt ABM 07 gäller för Trafikverket. Vad som gäller för köparen är gällande för *materialbeställaren*.

Reklamera i tid
Reklamation ska ske så snart fel upptäckts eller borde ha upptäckts. En tidig reklamation ger säljaren möjlighet att vidta åtgärder och begränsa den skadliga effekten av skadan. Om köparen inkommer för sent med sin reklamation föreligger presumtion att felet uppkommit efter att risken för varan övergått till köparen. För sen eller utebliven reklamation innebär att köparen inte kan åberopa felaktigheten, se punkt 19 i ABM 07.

Produktfel

Produktfel är en 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.

Mottagningskontroll ska genomföras enl. ABM 07 punkterna 18 & 19

- Mottagningskontrollen är av största betydelse gällande varans skick och möjlighet för köparen att reklamera varan och göra gällande att det föreligger ett fel i varan för vilket säljaren ska svara.

- Vid mottagande av godset har godsmottagaren (köparen) som skyldighet att stämma av följesedel och noggrant kontrollera godset och dess emballage avseende synliga skador och uppenbara fel.

- Då varan avemballeras eller i annat fall innan varan monteras ska mottagningskontrollen fullföljas. Fel som märkts eller borde ha märkts vid mottagningskontrollen ska reklameras inom en vecka från det att varan överlämnats till köparen.

Felavhjälpande och omleverans

- Trafikverket (via varuleverantör) har en skyldighet omgående och utan kostnad för köparen avhjälpa fel eller företa omleverans (leverera ny felfri vara) enligt punkt 21 i ABM 07. Detta gäller fel som framträder under varans garantitid. Säljaren ansvarar inte för fel som beror på t.ex. felaktig installation, skötsel, onormalt brukande eller annat som kan hänföras till köparen.

- Köparen ska således inte vidta några egna åtgärder innan felet har reklamerats till Materialservice och varuleverantören har blivit kontaktad för att avhjälpa fel eller företa omleverans.

Garantitid

- 5 år (räknat från varans avlämnande) enligt ABM 07.
- Garantitiden för begagnat material är 1 år.

Ansvarstid

- 10 år (räknat från varans avlämnande) enligt ABM 07

Krav på bilddokumentation vid reklamation

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

Reklamation av signalställverk 85 och 95

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

Transportskada

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

Mottagningskontroll ska genomföras enl. ABM 07 punkterna 18 & 19

- Mottagningskontrollen är av största betydelse gällande varans skick och möjlighet för köparen att reklamera varan och göra gällande att det föreligger ett fel i varan för vilket säljaren ska svara.

- Vid mottagande av godset har godsmottagaren (köparen) som skyldighet att stämma av följesedel och noggrant kontrollera godset och dess emballage avseende synliga skador och uppenbara fel.

- OBS! Transportskada som upptäcks vid mottagningskontroll ska det alltid noteras på speditörens följesedel som ska vara påskriven av fraktföraren. Uppfylls inte dessa åtaganden kan inte reklamationen godkännas.

- Då varan avemballeras eller i annat fall innan varan monteras ska mottagningskontrollen fullföljas. Fel som märkts eller borde ha märkts vid mottagningskontrollen ska reklameras inom en vecka från det att varan överlämnats till köparen.

Handläggning av transportskada

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

- Är *materialbeställaren* själv ansvarig för transporten (leveransvillkor HLS), ska transportskadan reklameras direkt till speditören.

Krav på bilddokumentation och adress för skadat gods vid reklamation

- 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. Det för att möjliggöra en eventuell besiktning av godset.

Felleverans

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

- Vid mottagningskontrollen, enligt ABM 07 punkt 18, har köparen en skyldighet att göra en avstämning mot följesedeln. Syftet är att fastställa om den typ av vara samt antal som anges på följesedeln har levererats till köparen.

- OBS! Felleverans som upptäcks vid mottagningskontroll ska det alltid noteras på speditörens följesedel som ska vara påskriven av fraktföraren.

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

Leveransförsening

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

Samtliga leveransförseningar ska anmälas till Materialservice utan dröjsmål, via vårt formulär för reklamationsanmälan eller ring in till 010-123 6600.

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 samt förebyggande åtgärder för att motverka återkommande fel vidtas. *Materialbeställaren* hålls sedan informerad under utredningen och erhåller ett slutsvar om reklamationen godkänns eller avslås när utredningen är färdigställd.

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

DokumentID
TDOK 2017:0035

Version
5.0

Versionslogg

Fastställd version	Dokumentdatum	Ändring	Namn
Version 1.0	2017-02-10		Sofie Stén, ILum
Version 2.0	2017-05-03	Allmän översyn och uppdatering	Sofie Stén, ILum
Version 3.0	2017-06-13	Ny version på grund av tekniskt problem i verktyget	Holmberg Mats, Ev
Version 4.0	2017-06-13	Ny version på grund av tekniskt problem i verktyget	Holmberg Mats, Ev
Version 5.0	2018-02-14	Uppdatering av samtliga hyperlänkar	Holmberg Mats, Ev