

Instruktion

Hantering av returer

Syftet är att säkerställa att hantering av returer hanteras enhetligt inom enhet beställningsstöd & inköpssamordning.

Ansvar

Inköpssamordnare beställningsstöd ska kunna guida kund rätt.

Omfattning/Definition

Inköpssamordnare beställningsstöd ska guida kunden hur man gör en retur, ge kontaktuppgifter till leverantören och informera om vem som ska stå för ev. fraktkostnader.

Anledning till att vi hänvisar kund att själv ta kontakt med leverantören är för att de gemensamt ska komma fram till bästa lösning för returen.

Utförande/Beskrivning

Returhantering:

- Retur av produkt från extern leverantör
Inköpssamordnare beställningsstöd är behjälpliga med telefonnummer och kund tar själv kontakt med leverantören.
Inköpssamordnare beställningsstöd informerar kunden om att återkomma till oss om det uppstår problem.
- Om problem uppstår och kunden önskar hjälp med returen:
Inköpssamordnare beställningsstöd som tagit emot ärendet kontaktar leverantören, löser ärendet och återkopplar till kund.
- Retur av produkt till Sisjödepån: Kund hänvisas dit 010-4410200
- Retur av produkt till Regiontryckeriet: Kund hänvisas dit 010-4410970

Kostnader i samband med retur:

- Om kunden beställt fel:
Kund får stå för fraktkostnaden och ev. övriga kostnader. Ibland tar leverantören inte emot retur, detta kan ske om det exempel är en specialbeställning eller sterilt material.
- Om leverantören har levererat fel:
Leverantören får stå för fraktkostnaden och ev. övriga kostnader.
- Om vi som inköpssamordnare beställningsstöd beställt fel:
Då står vi för returkostnaden.
Det finns en färdigtryckt etikett på varje kontor alt. hämtas hos arbetsplatsservice.
Vi fyller i I-nummer och Ansvars-/kostnadsställe och skickar till kund.
Kunden använder dessa uppgifter i sin returhantering så att konteringen blir direkt till oss.
Hantering av retur där enhet beställningsstöd & inköpssamordning ska stå för kostnaden av produkt som inte går att returnera. Se relaterade dokument.

Relaterade dokument:

- [Kompensation till kund vid felbeställning orsakad av koncerninköp enhet BI – Instruktion](#)