

# Reklamationer

## ANSVAR OCH VILLKOR

**När du tar emot ditt gods måste du agera enligt följande:**

- Kontrollera godset och förpackningens tillstånd.
- Räkna igenom kvantiteten så att den stämmer med fraktsedeln.
- Kvittera fraktsedeln om allt är korrekt.

**Om godset är skadat eller kvantiteten inte stämmer måste du agera enligt följande:**

- Ta emot godset.
- Skriv en anmärkning (förbehåll) på fraktsedeln. Se nedan under anmärkning.
- Ring NTEX om gods saknas.
- Reklamera skador omgående via e-post, brev eller fax. Se nedan under reklamation.
- Begränsa skadan om det är möjligt.
- Fraktsedeln är en värdehandling!

## ANMÄRKNING

Med en anmärkning på fraktsedeln bevisar du att en skada eller brist fanns vid mottagandet. NTEX får dessutom en chans att spåra orsaken och förhindra att det upprepas.

## REKLAMATION

Om godset har skador eller brister som varit dolda av emballage och därför inte upptäckts förrän efter uppäckning – måste du reklamera skadan skriftligt inom 7 arbetsdagar efter mottagandet. När du anmäler skadan inom denna tid anses skadan vara orsakad under transporten – om inte NTEX kan visa motsatsen. Om du däremot reklamerar efter 7 arbetsdagar, är det istället du som ska bevisa att skadan uppkommit under transporten. Den slutliga reklamationsfristen löper ut ett år efter mottagandet.

NTEX vill kunna besiktiga skadan. Du får därför inte returnera, sälja eller reparera det skadade godset. Du måste förvara både godset och emballaget väl.

Du måste själv framställa ersättningskrav och styrka kravets storlek.

**Du skall bifoga följande handlingar:**

- Fraktsedel/CMR.
- Din handelsfaktura från det företag som sålt godset eller annan handling som styrker värdet. Av handelsfakturan skall framgå [INCOTERMS](#). Detta styrker och anger reklamationsrätten för varuägaren.
- Fakturor om godset efter överenskommelse med NTEX har reparerats eller ersatts.
- Andra handlingar för att reglera skadan korrekt, exempelvis fotografier.

NTEX kommer att utreda skadan enligt NSAB 2015 (bla CMR och VTL) och STIF - Terminalbestämmelser 2011. Därefter kontaktar vi dig.



Om du har en varuförsäkring ska du anmäla skadan ditt försäkringsbolag för en snabbare handläggning! Därför rekommenderar NTEX dig att alltid vara försäkrad.