



Reklamationsinformation - Kundinformation

1. Vid avsändandet av godset:

Det är avsändarens ansvar att godset är emballerat för att klara de normala påfrestningar som transporten innebär.

Chaufför ansvarar för att kontrollera lasten innan denne åker iväg. Annars skall förbehåll skrivas på fraktsedeln och undertecknas av avsändaren. T ex om denne inte får vara med vid lastning eller det är för många kolli att räkna.

2. Vid mottagandet av godset:

Det är mottagarens ansvar att undersöka godset för synlig skada eller om det saknas kolli.

Skriv ej under fraktdokumentet innan godset har synats.

Även om chaufför påstår sig ha bråttom har mottagaren rätt att göra en okulärbesiktning av sändningen innan denne skriver under mottagandet av godset.

3. Vid synlig avvikelse(skada eller att gods saknas):

Notering skall göras i fraktdokument eller handdator och bestyrkas av chaufför.

Görs inte detta anses det, rent juridiskt, ut som att godset levererats i god ordning.

4. Vid ej synlig/dold skada eller avsaknad av varor:

Godset skall kontrolleras och vid avvikelse om skada eller saknat gods skall anmälan skickas in snarast möjligt men senast inom 7 kalenderdagar.

Efter 7 dagar övergår risken/bevisbördan till kund att visa att skadan/förlusten inträffat under transporten.

5. Saknas delar eller hela leveransen

Kontakta er NTEX-kontaktperson som ni gjort bokningen med för sökning av godset.

Hittas inte godset räknas det som en förlust efter 60 dagar från sändningsdatum och då hanteras det av Claims. Viktigt att veta här är att återfinns godset inom 60 dagar måste avsändaren eller mottagaren ta emot det.

6. Underlag ni som kund behöver bistå NTEX med:

- NTEX Reklamationsblankett
- Foton på skadat gods och emballage
- Kopia på fraktsedel om möjligt
- Handelsfaktura mellan avsändare och mottagare som styrker värdet på det skadade Godset
- Reparationsfaktura ifall godset har reparerats.
- Godset får ej kasseras eller flyttas innan utredning är klar eller godkännande från NTEX.

Utredningsinformation finns på sida 2.

NTEX AB Head office
Arendal Skans 7
Box 8702
SE-40275 Göteborg
Tel +46 (0) 31-727 85 00

NTEX Claims Department
Telefonvägen 30
SE-12626 Hägersten
claims@ntex.com



Trust and care.
All the way



7. Utredningen

När vi har fått in alla underlag gör NTEX en utredning enligt de regler och villkor som ligger till grund för transporten. *Normalt NSAB2015 vilket hänvisar till VTL för inrikes i Sverige, CMR för internationella vägtransporter samt Haag-Visby eller Montreal för sjö- eller flygsändningar.*

NTEX anlitar undertransportörer men all kontakt från kund skall ske till NTEX personal.

När något har inträffat behöver NTEX skicka begäran om information eller rena ansvarsbrev till samarbetspartners, undertransportörer eller interna kontakter. Detta ingår i utredningen och behöver göras innan ett beslut kan tas.

När NTEX erhållit alla underlag från kund samt fått de svar som behövs internt eller från samarbetspartners tar vi beslut i ansvarsfrågan.

8. Beslut

Accept – Reklamationen godkänns enligt de regler som ligger till grund för transportuppdraget.

- Vi ber kund ställa ut en faktura utan moms på överenskommet belopp.

Avvisande – Det kan ej påvisas att ansvar vilar på NTEX eller dess samarbetspartners och kravet nekas.

9. Viktbegränsad ersättning

Vid skada eller förlust ersätts det skadade eller förlorade godsets bruttovikt enligt följande:

VTL/svenska vägtrafiklagen	150 SEK/kg
CMR	8,33 SDR/kg (1 SDR ca 11-15 SEK)
Haag-Visby(Sjö)	2 SDR/kg eller 667 SDR/kolli
Montreal(Flyg)	26 SDR/kg

10. Varuförsäkrad utredning

Har ni en egen varuförsäkring eller valt att ta del av NTEX varuförsäkring hos IF så har ni försäkrat själva varan/godset. Då behöver inte utredningen kring ansvaret göras för er del utan då får ni ersättning direkt av er eller NTEX varuförsäkringsgivare. Här sker heller ingen viktbegränsning. Obs. Det behövs fortfarande att ni inkommer med alla underlag enligt ovan. Se nummer 6.

11. Bra att veta:

- Ett ekonomiskt krav vid transportskada/-förlust är att anse som ett skadestånd vilket NTEX har rätt att utreda innan ersättning eventuellt utbetalas.
- Det är kundens ansvar att styrka sitt krav. Merkostnader ersätts ej. Dvs viten, väntetid, förlorad försäljning.
- Vi ersätter godsvärde enligt gällande regler och del av frakt som avser det drabbade godset.
- Preskription inträder ett(1) år efter att godset levererats eller ansetts förlorat(+ 60 dagar).

