REKLAMASJON VED TRANSPORTSKADE

For at en transportskade skal kunne reklameres, er det viktig at skaden registreres ved mottak av varen. Manglende registrering kan medføre at transportøren avviser reklamasjonen.

Dokumentasjon sendes til:

proff@sorboas.no
industri@sorboas.no

Ved mottak av varen

Følgende må gjennomføres dersom det oppdages skade på forsendelsen:

1. Registrer skaden på fraktbrevet

Skaden skal anmerkes på fraktbrevet ved mottak. Dette gjelder alle eksemplarer av fraktbrevet.

Kopi av fraktbrevet med skadeanmerkning må sendes til Sørbø Norge AS.

2. Ved digitalt fraktbrev

Dersom fraktbrevet håndteres elektronisk, skal skaden registreres på sjåførens håndterminal (Pad).

Mottaker må forsikre seg om at registreringen faktisk blir gjennomført.

3. Dersom sjåføren opplyser at skaden allerede er registrert

Be om dokumentasjon eller referansenummer på registreringen.

Denne dokumentasjonen må sendes til Sørbø Norge AS sammen med reklamasjonen.

Uten dokumentert registrering ved mottak har vi normalt ikke grunnlag for å fremme reklamasjon mot transportør.

Viktig informasjon

Dersom transportskaden ikke er registrert ved mottak, kan reklamasjonen bli avvist av transportøren. I slike tilfeller må mottaker selv dekke kostnaden for den skadede varen

---

Dokumentasjon som må sendes inn

For at reklamasjonen skal kunne behandles, må følgende dokumentasjon vedlegges:

☐ Kopi av fraktbrev med registrert skadeanmerkning

☐ Bilder av skaden på emballasjen

☐ Bilder av skaden på selve varen

☐ Opplysninger om hvilke varer og hvor mange enheter som er skadet

☐ Ordrenummer fra Sørbø Norge AS

☐ Forsendelsesnummer / trackingnummer

Det er ikke tilstrekkelig å dokumentere kun skader på emballasjen. Bilder av den skadede varen må også vedlegges.

Videre behandling

Når reklamasjonen er behandlet og godkjent av transportøren, vil dere motta en tilbakemelding fra oss.

Eventuell kreditering eller erstatningsleveranse skal ikke gjennomføres før reklamasjonen er behandlet og godkjent.

Skadede varer skal ikke returneres til Sørbø Norge AS for destruksjon. Kunden er selv ansvarlig for håndtering og deponering av skadet vare.

Reklamasjonsfrister

Forsendelse	Frist
Innenlands	24 timer fra mottak
Utenlands	7 døgn fra mottak

Til informasjon

Disse kravene er ikke særskilte regler hos Sørbø Norge AS, men følger generelle vilkår og bransjestandarder for mottak og reklamasjon av transportskadet gods.

Vi anbefaler alltid å kontrollere forsendelsen nøye før kvittering og mottak. Dette bidrar til en raskere og enklere reklamasjonsbehandling dersom skade skulle oppstå.