

Bring Parcels reklamationsrutiner

Hur du reklamerar en frakt

För att skicka en formell reklamation till Bring Parcels, använd formuläret på www.bring.se/parcels. Du finner det under "Bra att veta om paket". Du kan även bifoga dokument, till exempel en faktura. Ersättningsanspråk ska alltid åtföljas av följande handlingar:

- Handelsfaktura med varuvärdet eller motsvarande handling som styrker det "allmänna handelsvärdet".
- Fotografier på gods och emballage vid skada

Du kan reklamera:

- Skada på gods
- Förlust (hel- och delförlust) av gods
- Oredovisade postförskott
- Försening av gods

Transportskada på gods

Mottagaren kontrollerar

Mottagaren ska kontrollera att korrekt antal kollin levereras utan synliga skador innan chaufförens kvittenslista signeras.

Vid synlig skada

Om mottagaren upptäcker synliga skador på emballage eller gods, ska detta noteras på kvittenslistan. Efter att ha undersökt skadans omfattning (förslagsvis tillsammans med chauffören) tar mottagaren kontakt med Bring Parcels kundservice utan vidare dröjsmål för vidare handläggning och eventuella ersättningsanspråk. Bring Parcels rekommenderar även fotografering av gods och emballage.

Dold skada

Om en skada på godset observeras först vid upppackning eller avemballering, ska kunden snarast kontakta Bring Parcels kundservice. Dold skada ska enligt NSAB 2000¹ anmälas inom 7 dagar för att tas upp till prövning. Mottagaren ska även spara emballage och gods för eventuell besiktning, tills ärendet är avslutat. Bring Parcels rekommenderar även fotografering av gods och emballage.

¹ NSAB 2000 är ett ömsesidigt standardavtal som reglerar Brings samtliga CarryOn produkter. NSAB 2000 (www.nordicfreight.org) tar helhetsansvaret och tillämpas då inga tvingande lagar är tillämpliga. Syftet är att detta ska vara till nytta för både transportör och transportköpare vid tolkningar av transport, spedition och lagringsuppdrag.

Ersättningsnivå

Om transportförsäkring saknas utgår ersättning i första hand baserat på godsets värdeminskning/reparationskostnad dock begränsat enligt NSAB 2000 till max 8,33 SDR² per kilo.

Förlust av gods

Mottagaren ska kontrollera att det är rätt sändning och rätt antal kolli innan sändningen kvitteras. Om delar av sändningen saknas, noteras detta på kvittenslistan.

Om det saknade godset kommer tillrätta och levereras inom 60 dagar (utrikes) och 30 dagar (inrikes) från och med avsändningsdatum utgår endast ersättning för förseningen (fraktens belopp). Om hela sändningen eller delar av den har försvunnit och Bring Parcels kundservice efter noggrann undersökning inte kan återfinna det saknade godset, betraktas varorna som förlorade. Styrkt ersättningskrav kan då riktas mot Bring Parcels, dock senast 6 månader från avsändningsdatum.

Ersättningsnivå

Om transportförsäkring saknas utgår ersättning i första hand enligt godsets fakturavärde för förlust, dock är ersättning begränsad enligt NSAB 2000 till max 8,33 SDR per kilo godsvikt respektive 150 SEK per kilo vid inrikestransporter Sverige (LIV, Lag om Inrikes Vägtransport).

Oredovisade postförskott

För att snabbt och smidigt kunna rätta till eventuella avvikelser gällande postförskottshanteringen har Bring Parcels enligt avtalsbilaga till NSAB 2000 krav på att kund reklamerar oredovisade postförskott till Bring Parcels snarast. Dock senast inom två (2) månader från och med avsändningsdatum.

Ersättningsnivå

I de fall godset bevisligen utlevererats till mottagaren och transportören missar att inkassera det i adresskortet angivna postförskottsbeloppet, ska full ersättning utgå till kunden. Det är sedan upp till Bring Parcels att förhandla med mottagaren om eventuella krav på betalning av det aktuella postförskottsbeloppet.

Om godset inte är levererat och det senare inte kan återfinnas så gäller dock ersättningsreglerna såsom förlust.

² En särskild dragningsrätt (SDR) är en betalningsenhet som är upprättad av Internationella valutafonden, IMF. SDR-enhetens aktuella värde publiceras regelbundet av större ekonomitidningar och på webben t.ex. www.imf.org/external/fin.htm eller valutaväxlaren www.xe.com.

Försening

Vid eventuell avvikelse från avtalad leveranstid, kontakta Bring Parcels kundservice. Om förseningen är oskälig dvs. mer än dubbla tiden i förhållande till avtalad leveranstid krediterar Bring Parcels kunden för frakten. Försening som uppstår vid utebliven eller felaktig EDI-fil från kund ersätts inte.

Tilläggsförsäkring

Transportförsäkring kan tecknas av kund i Bring Parcels regi, både för ett specifikt transporttillfälle (Cargo Insurance via "MY PNL") och som en helhetslösning för alla paket och pallar en kund skickar med Bring Parcels under en avtalsperiod (via Bring Parcels försäljningsavdelning).

Annan viktig information

Handläggningstiden för reklamationer är 30 dagar för skador och förlust och 60 dagar för oredovisade postförskott. All ersättning utgår i form av en reklamerationsavräkning som enkelt kan dras av vid nästa fakturabetalning till Bring Parcels.

Moms utgår inte vid ersättning för skada eller förlust till företag. Endast privatpersoner och övriga, till exempel stat kommun och landsting, som inte har momsredovisning erhåller moms. Enligt räntelagen har Bring Parcels alltid 30 dagar på sig att betala om inget annat avtalats.

Frågor? Kontakta gärna Bring Parcels Kundservice.

Bring Parcels AB
Customer Service
Bordsvägen 3
556 52 Jönköping

E-post: rg@bring.com (för reklamerationsärenden)
cs@bring.com (för övriga frågor)

Tel: 020-765 000

Fax: 020-377 505

Tel (från utlandet): +46 8 400 007 65