

## MaserFrakt Reklamationsrutiner

En reklamation skall alltid anmälas av den part som betalar frakten. Är godset "Fritt levererat" (framgår av fraktsedel) skall anmälan göras till avsändaren av godset.

### Hur Du anmäler en transportskada på gods och reklamerar en frakt

Ditt ersättningsanspråk skall alltid åtföljas av nedanstående handlingar:

- Kopia av handelsfaktura eller motsvarande handling som styrker varuvärdet/ det "allmänna handelsvärdet"
- Kopia av fraktsedeln
- Fotografier på skadat gods och emballage
- En kortfattad händelsebeskrivning

**(Ovanstående handlingar måste bifogas för att vi ska kunna behandla Din reklamation)**

### Du kan reklamera

- Skada på och förlust av gods (hel- och del förlust)
- Försening av gods

### Tänk på följande:

#### Mottagarens förpliktelser

Mottagaren skall kontrollera att sändningen är komplett och att den har levererats utan synliga skador, innan chaufförens fraktsedel signeras.

Begränsa skadan i den mån detta är möjligt, genom att vidta lämpliga åtgärder. Returnera inte, släng inte, sälj inte och reparera inte skadat gods, utan att först kontakta oss!

#### Vid synlig skada

Om mottagaren upptäcker synliga skador på emballage eller gods, **skall detta omedelbart noteras på fraktsedeln.** Undersök skadans omfattning (förslagsvis tillsammans med chauffören) och ta därefter kontakt med MaserFrakt/K&M Affärsstöd eller avsändaren för vidare handläggning.

#### Vid dold skada

Om en skada observeras först vid uppäckning/avplastning/avemballering, skall Du snarast kontakta MaserFrakt/K&M Affärsstöd eller avsändaren. Dold skada skall anmälas senast inom 7 vardagar från mottagandet, för att behandlas. Mottagaren ska även spara emballage och gods för eventuell besiktning, tills ärendet är avslutat. MaserFrakt kräver också fotografering av gods och emballage.

### Förlust av gods

Mottagaren skall kontrollera att det är rätt sändning och att rätt antal kolli är mottagna, innan sändningen kvitteras. Om delar av sändningen saknas, noteras detta på fraktsedeln. Om det saknade godset kommer tillrätta och levereras inom 60 dagar, från avsändningsdatum, utgår endast ersättning för förseningen (avtalat belopp, se nedan). Om hela sändningen eller delar av den har försvunnit och MaserFrakt/K&M Affärsstöd efter noggrann undersökning inte kan återfinna det saknade godset, betraktas varorna som förlorade. Styrkt ersättningskrav enligt ovan kan då riktas mot MaserFrakt.

### Ersättningsnivå vid skada och förlust





Om varuförsäkring saknas utgår ersättning i första hand enligt godsets fakturavärde för skada och förlust, dock är ersättningen begränsad till 150 SEK per kilo vid inrikestransporter i Sverige enligt Alltrans2007, NSAB 2000 och Lag om Inrikes Vägtransport (VTL). Vid utrikes transporter gäller begränsningen 8,33 SDR per kilo (ca 83 kr/kilo).

### Försening

Vid eventuell avvikelse från avtalad leveranstid, kontakta omgående MaserFrakt/K&M Affärsstöd eller avsändaren. Om förseningen är oskälig i förhållande till avtalad leveranstid ersätter MaserFrakt kunden för direkta och skäligen kostnader så länge ekonomisk skada på grund av förseningen kan påvisas. Ersättningen för försenat gods får ej överstiga sändningens fraktkostnad. (Försening som uppstår vid utebliven eller felaktig bokning såsom felaktig EDI-fil från kund ersätts inte.)

### Annan viktig information

Handläggningstiden för reklamation av skada eller förlust är ca 30 arbetsdagar. All ersättning utgår i form av faktura ställd till MaserFrakt med fraktsedelsnummer/reklamationsnummer och överenskommen summa. Fakturerings får ej ske innan reklamationen är godkänd av MaserFrakt.

Moms utgår inte vid ersättning för skada eller förlust till företag. Endast privatpersoner och övriga som inte har momsredovisning erhåller moms. Enligt räntelagen har MaserFrakt alltid 30 dagar på sig att betala om inget annat avtalats. MaserFrakt utför alla leveranser enligt Alltrans2007/NSAB2000. Läs mera på vår hemsida där Du även kan ladda ner Alltrans2007/NSAB2000.

### Varuförsäkring

Om du vill vara garanterad ersättning till Din varas fulla värde vid en inträffad skada eller förlust, rekommenderar vi att du tecknar en fristående varuförsäkring. Detta gäller speciellt för **högvärdigt gods**, eftersom normal ersättningsnivå är ca 83 till 150 SEK per kilo.

Kontakta ditt försäkringsbolag så ordnar de detta åt er.

### Tidsfrister

MaserFrakt återkopplar med reklamationsnummer inom 2 arbetsdagar och har som målsättning att hantera och avsluta ärenden inom 30 arbetsdagar (om all nödvändig dokumentation finnes)

Sker reklamation senare än sju dagar från det godset togs emot, åligger det den som framställer anmärkning mot MaserFrakt att visa att skadan eller minskningen inträffat innan godset togs emot. Visar han ej detta skall godset anses ha lämnats i fullgott skick.

[Klicka här får att komma till reklamationsformuläret](#)

### Har Du ytterligare frågor?

Kontakta gärna K&M Affärsstöd

E-post: [kmreklamationer@maserfrakt.se](mailto:kmreklamationer@maserfrakt.se)  
Telefon: +46 243257000

