



Logistikk & Rutiner

Denne folderen er ment for å gi deg som forhandler en best mulig innsikt i de rutiner som vi har etablert. Dette vil forhåpentligvis også hjelpe deg til å informere forbruker på en best mulig måte om leveringstid, pris og annet.

Innhold

Innhold.....	2
Kontaktinformasjon	2
Åpningstider	2
Fraktsoner – og betingelser	3
Småordrettillegg	3
Bestilling.....	3
Ordrebekreftelse	3
Henting	3
Sendedag.....	3
Forsinkelse.....	3
Transport.....	4
Sporing av sendinger	4
Reklamasjon.....	4
Transportskade	4

Kontaktinformasjon

www.rkc.no

Avdeling	Internett	Telefon
Ordrekontor	ordre@rkc.no	800 35 105 (gratis ordrefax)
Sentralbord	post@rkc.no	33 30 88 70
Lagerekspedisjon	ekspedisjon@rkc.no	33 30 88 73

Åpningstider

Mandag – fredag 08:00-16:00

Fraktsoner – og betingelser

Varer sendes fra RKC AS lager med RKC sin transportpartner. Frakt- og ekspedisjonskostnader faktureres i forhold til ordreverdi etter egen tabell. Ordre sendes til standard leveringsadresse som er registrert i vårt system. Avvikende adresser må avklares spesifikt på forhånd. Vi kan dessverre ikke sende varer direkte til forbruker.

Småordretillegg

Alle ordrer under kr. 2000,- netto, belastes med et småordretillegg på kr. 125,-

Bestilling

Bestilling av varer kan gjøres på følgende måter:

- E-post ordre@rkc.no
- Gratis ordrefax 800 35 105
- EDI

Henting

Vi tillater dessverre ikke forbrukere å hente varer hos oss. Skal din butikk hente varer hos oss, må dette avtales på forhånd. Det er da viktig at varene blir hentet til avtalt tid.

Ordrebekreftelse

Vi bekrefter alle ordrer pr. e-post eller EDI. Hvis innkjøpers e-post adresse er registrert hos oss, blir denne benyttet. Hvis ikke blir den sendt til butikkens e-post adresse som ligger lagret i vårt system. Om du savner ordrebekreftelse på dine bestillinger, ta kontakt med oss slik at vi kan registrere riktig e-post adresse.

Det er viktig at du leser ordrebekreftelsen som blir sendt fra oss. Sjekk denne opp mot din egen bestilling, slik at evt. feil blir oppdaget så tidlig som mulig.

Sendedag

Vi opererer med faste sendedager for våre kunder. Din sendedag kommer frem på Ordrebekreftelse. Siden Norge er et land med lange avstander, er det vanskelig for oss å bekrefte leveringsdato. Av den grunn bekrefter vi når ordren sendes fra vårt lager.

Bestillingsfrist kl. 12:00	Sendingsdag
Torsdag	Mandag
Fredag	Tirsdag
Mandag	Onsdag
Tirsdag	Torsdag
Onsdag	Fredag

Endringer kan forekomme i forbindelse med helligdager.

Fremføringstiden for de fleste destinasjoner på Øst –og Vestlandet er 1-2 virkedager. For destinasjoner i Nord-Norge er fremføringstiden 5-10 virkedager. Det finnes egne rutetabeller for alle destinasjoner i Norge. Se www.norlines.no for å finne fremføringstiden til din butikk.

Forsinkelse

Hvis det skulle oppstå en forsinkelse ved vårt lager, vil det sendes ut en e-post med informasjon om følgende:

- Ordrenummer
- Årsak til forsinkelse
- Ny sendedato

Transport

Når du mottar varer fra RKC AS, vil det være med følgende dokumenter:

- Følgeseddel (festet på fraktbrev og varene)
- Fraktbrev
- Avviksrapport

Sporing av sendinger

Alle sendinger fra RKC AS blir registrert elektronisk og tildelt et unikt sendingsnummer. Dette nummeret gjør det mulig å spore sendinger på Internett. Hvis det er registrert en e-post adresse i vårt kunderegister, vil vi sende en e-post til denne adressen med informasjon om sendingen. Her vil man kunne finne en link til sporing hos vår transportør. Det finnes også mulighet til å søke på sending fra vår hjemmeside, under *Kontakt oss*. Du legger da inn RKC ordrenummer og søker på dette.

Vi gjør oppmerksom på at Direkte/Partilast bil (alt over 1 pall) normalt ikke kan spores, da det ikke blir registrert hendelser i fraktsystemet til transportør før varene er levert.

Reklamasjon

En reklamasjon skal meldes inn på Avviksskjema via e-post eller telefax.

Det påhviler kjøper å undersøke varen straks etter mottakelsen. Vi forventer at det kontrolleres for synlige utvendige skader umiddelbart.

Det er viktig å skille på hvilken type reklamasjon som har skjedd:

- Transportskade
- Skade på vare (ikke skjedd under transport)
- Feilplukk
- Varen er mangelfull (mangler deler)
- Manko på sending

Hvis det inntreffer en reklamasjon, er det viktig at du gir oss god nok informasjon til å kunne hjelpe deg på best mulig måte. Hvis du har mulighet til å sende oss bilder av reklamasjonen, vil vi kunne behandle reklamasjonen raskere. Vi tilstreber å behandle en reklamasjon like raskt som en ordre. Følgende informasjon må oppgis:

- Ordrenummer eller fakturanummer
- Sendingsnummer (ved manko eller transportskade)
- Varenummer
- For varer med spesifikt serie/produksjonsnummer (Boder aneks, lekestuer) må dette oppgis. Ordrenummer skal alltid oppgis i slike tilfeller.

Avviksrapport følger med fraktbrev/følgeseddel. Dette kan også lastes ned fra eller fylles ut direkte på vår hjemmeside www.rkc.no → Kontakt oss.

E-post: reklamasjon@rkc.no

Transportskade

Ved transportskader og manko i forhold til fraktbrev, skal dette påføres fraktbrev før signering for varemottak. Dette skal også attesteres av sjåfør/transportør. Hvis dette ikke gjøres, kan vi dessverre ikke behandle saken.

Såfremt kjøper vil påberope seg at leveransen er beheftet med feil, skal han straks meddele om dette. Dette gjøres ved å sende kopi av fraktbrev på e-post eller telefax. Vedlagt denne må det følge en beskrivelse av saken, med ønske om løsningsforslag.

E-post: skade@rkc.no