

Reklamationer och returer

Reklamation skall anmälas till OneMed:s kundservice enligt kravställda villkor. Kreditering sker med 100% för felaktiga eller av OneMed fellevererade artiklar och OneMed står för returfrakten. Ny vara levereras ut snarast efter genomförd reklamation.

I samtliga fall innan vara returneras kontaktas vår kundserviceavdelning och kunden erhåller ett returnummer som retursändningen märks med. OneMed:s kundserviceavdelning ger kunden instruktioner och skickar även, i förekommande fall, adresslappar för transport. Det är viktigt att varan återsänds väl förpackad i ytteremballage (kartong) så att originalförpackningen inte skadas.

Samtliga reklamationer, returer och andra avvikelser registreras i vårt ärendehanteringssystem i syfte att snabbt och effektivt kunna vidta lämplig åtgärd och återkoppla till berörd kund. Den samlade informationen i ärendehanteringssystemet utgör även bas för vårt arbete med ständig förbättring samt vår strävan att alltid kunna ge kunden rätt service. Alla loggade ärenden kan enkelt redovisas för kund vid förfrågan.

Avvikelsena är kategoriserade i fler olika nivåer, orsaker, orsaksgrupper, vilka aktiviteter som vidtagits och vem som har gjort vad. För varje avvikelse finns en reklimationsansvarig som mottagit ärendet och den avslutas inte förrän korrigerande åtgärder vidtagits. Alla avvikelser visualiseras i ett operativt ledningssystem som övervakas dagligen. Lager- och transportavvikelser följs upp mycket noga mot uppsatta mål.

Vi accepterar och uppfyller samtliga krav som finns i förfrågningsunderlaget inkluderat avtalsvillkoren gällande reklimationsrutiner och returer.