



# ANVÄNDARGUIDE

## E-HANDEL OCH SJÄLVSERVICE PÅ KUNDPORTALEN

### INNEHÅLL

Klicka på en rubrik för att komma direkt till sidan

1. [Aktivera ditt konto & logga in på Kundportalen](#)
2. [Mina sidor](#)
3. [Ny order](#)
4. [Produkter](#)
5. [Sortimentslista och Favoriter](#)
6. [Återkommande order](#)
7. [Orderhistorik](#)
8. [Ändra order](#)
9. [Reklamationer](#)
10. [Avboka serviceorder](#)
11. [Inställningar](#)
12. [Vanliga frågor & svar](#)
13. [Information för kommunkunder](#) **NYTT!**

## AKTIVERA DITT KONTO

1. I det mejlet du mottagit med aktiveringslänk klicka på "Aktivera ditt konto"
2. Ange sedan din mejladress, samma mejladress som vi skickade inbjudan till
3. Du kommer nu att få en verifieringskod skickat till din mejl – ange den för att verifiera din mejladress och gå sedan vidare genom att trycka på "Verifiera koden"
4. När Mejladressen har bekräftats, klicka på fortsatt
5. Nu väljer du ditt lösenord som kommer användas för att logga in på Kundportalen tillsammans med den aktiverade mejladressen

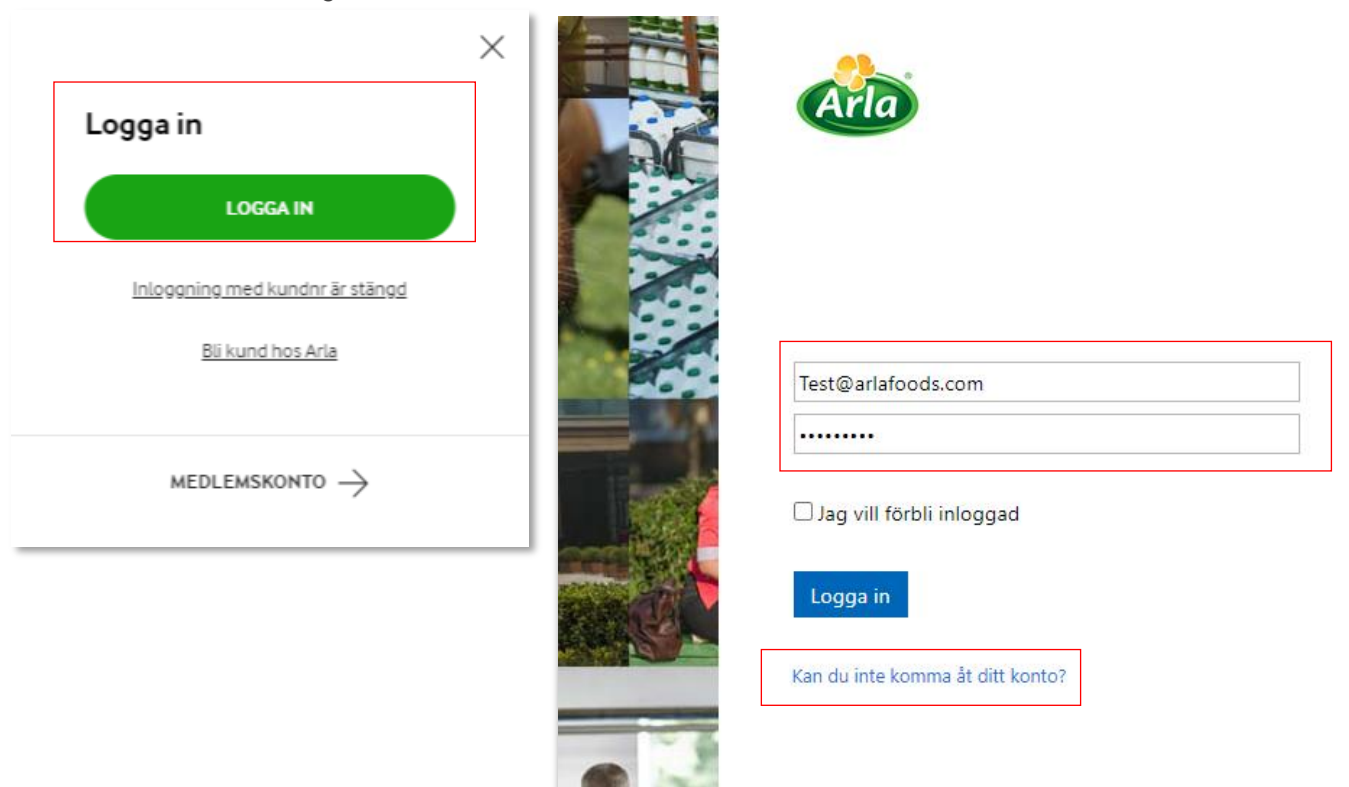
## LOGGA IN PÅ KUNDPORTALEN

För att logga in går du som vanligt in på <https://kund.arla.se> och klicka sedan på ikonen högst upp till höger →



Här klickar du på "Logga in". Fyll sedan i din mailadress och det lösenord som du skapade under aktiveringen av ditt konto.

Har du glömt ditt lösenord, klicka på **"Kan du inte komma åt ditt konto"** för en lösenordsåterställning.



The screenshot shows the Arla login interface. On the left, a modal window titled "Logga in" is open, containing a green "LOGGA IN" button, a message "Inloggning med kundnr är stängd", a link "Bli kund hos Arla", and a "MEDLEMSKONTO →" button. On the right, the main login form features the Arla logo, a text input field containing "Test@arlafoods.com", a password input field with masked characters, a checkbox for "Jag vill förbli inloggad", a blue "Logga in" button, and a link "Kan du inte komma åt ditt konto?". Red boxes highlight the "Logga in" button in the modal, the email and password fields, the "Logga in" button, and the "Kan du inte komma åt ditt konto?" link.

## MINA SIDOR

Från Mina sidor kommer du enkelt åt **Ny order, Reklamationer, Kopiera tidigare order** och **Avboka Serviceorder**.

Du ser även **nästkommande order** och om ni har en Återkommande order kommer även den synas här.

Arla skickar ut viktig information som leveransförseningar, kundbrev och generell information som meddelanden. Från startsidan kan du enkelt se och ta del av den information vi skickat ut. Se till att kontrollera dina val för aviseringar under Mina sidor > Inställningar

**NY ORDER**   **REKLAMATIONER**   **KOPIERA TIDIGARE ORDER**   **AVBOKA SERVICEORDER**

---

**Order (5/226)**   **NY ORDER**   **SE ALLA >**

Leveransdatum	Ordernummer	Stopptid	
tor 28 sep 2023 15:50	0403315853	Passerad	<a href="#">Se mer</a>
tor 28 sep 2023 15:50	0403315847	Passerad	<a href="#">Se mer</a>
tor 28 sep 2023 15:50	0403314605	Passerad	<a href="#">Se mer</a>
tor 28 sep 2023 15:50	0403314599	Passerad	<a href="#">Se mer</a>
tor 28 sep 2023 15:50	0403314590	Passerad	<a href="#">Se mer</a>

**Leveranser (0/0)**   **SE ALLA >**

Ingen leverans finns just nu

**Reklamationer (5/35)**   **SKAPA REKLAMATION**   **SE ALLA >**

Skapad	Reklamationsnummer	Status	
2023-09-04	5009085114	Registrerad	<a href="#">Se mer</a>
2023-09-04	5009085113	Registrerad	<a href="#">Se mer</a>
2023-09-04	5009085111	Registrerad	<a href="#">Se mer</a>
2023-08-25	5009085066	Registrerad	<a href="#">Se mer</a>
2023-08-25	5009085063	Registrerad	<a href="#">Se mer</a>

**Dina produkter**   **SE ALLA >**

Sök...

**Meddelanden**   **SE ALLA >**

Det finns inga meddelanden

**Rekommenderad**   **X**

Arla Ko Laktosfri lättmjölkdrink 0,5% 6x...  
0431   1 KAR (6 ST)

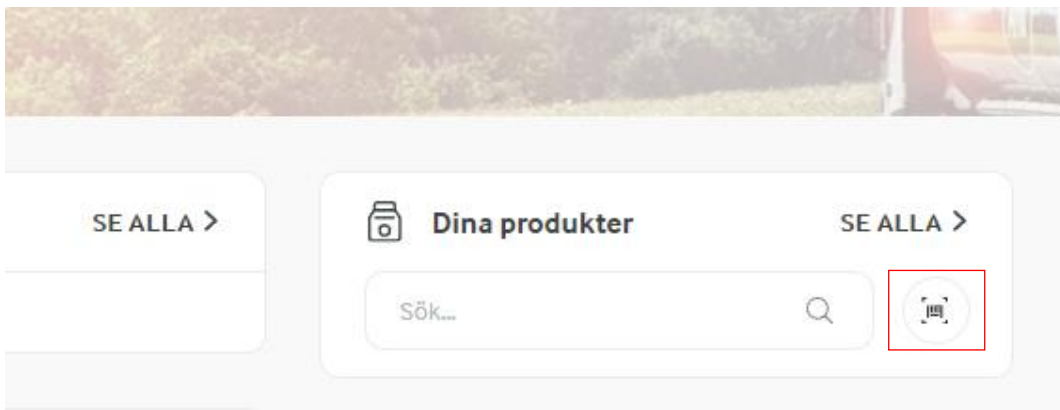
**LÄGG TILL I VARUKORG**

**Rekommenderat innehåll**   **X**

**NYTT ART. NUMMER**

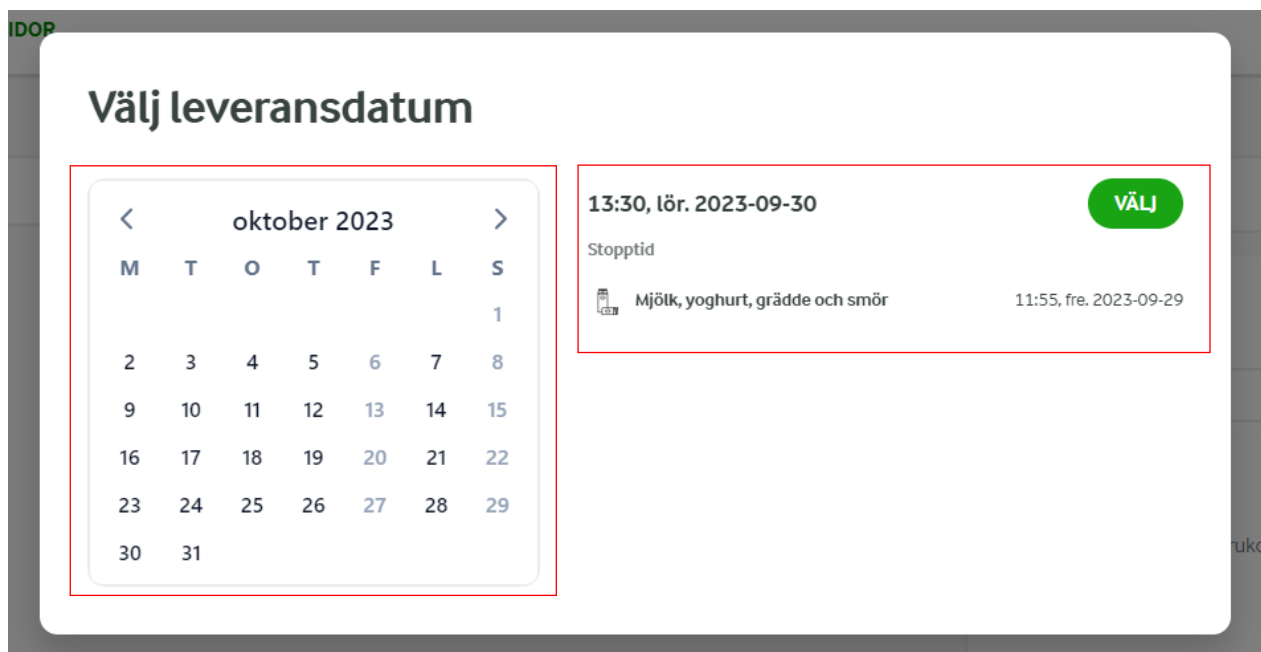
## DINA PRODUKTER

Vi har förbättrat vår produkt sökfunktion så att ni enkelt kan hitta produkter oavsett om ni gör en ny beställning eller söker efter befintliga produkter. Ni kan Scanna EAN-koden genom att klicka på rutan med streckkoden eller skriva in EAN-kod för den artikel du söker.



## NY ORDER

Från Mina sidor, klicka på **Ny order** för att lägga en beställning, i nästa steg väljer du önskat leveransdatum.




**Välj leveransdatum**

< oktober 2023 >

M	T	O	T	F	L	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

**13:30, lör. 2023-09-30** **VÄLJ**

Stoptid

 Mjök, yoghurt, grädde och smör 11:55, fre. 2023-09-29

I kalendervyn till vänster väljer du önskat leveransdatum och till höger ser du valt leveransdatum och leveranstid. Här ser du även er Orderstoptid.

**Du kan ändra leveransdatum senare i registreringen.**

Klicka sedan på **välj** för att gå vidare till nästa steg.

## LÄGG TILL PRODUKTER

Det finns olika sätt att söka fram artiklar.

För att lägga till vald produkt i varukorgen klicka på den gröna varukorgen och välj sedan antalet.

Mina sidor > Produkter

Sök...

FAVORITES MATFETT FÄRSKVAROR MJÖLK, YOGHURT, GRÄDDE OCH SMÖR ...

<p>Rekommenderad</p> <p>Anbudsvara</p> <p>Arla Ko Eko Lantmjölk 3,8-4,5% 6x1000 g</p> <p>7452 1 KAR (6 ST)</p> <p>78<sup>06</sup></p>	<p>Rekommenderad</p> <p>Arla Ko Standardmjölk 10 l</p> <p>1008 1 ST (1 ST)</p> <p>110<sup>76</sup></p>	<p>Rekommenderad</p> <p>Arla Ko Eko Standardmjölk 3%-1x10 L</p> <p>7499 1 ST (1 ST)</p> <p>134<sup>72</sup></p>	<p>Rekommenderad</p> <p>Färsk standardmjölk 3.0% 1.5 lit</p> <p>4986 1 BA (12 ST)</p> <p>182<sup>16</sup></p>	<p>Rekommenderad</p> <p>Färsk standardmjölk 3.0% 1.5 lit</p> <p>38 1 RP (90 ST)</p> <p>1 338<sup>30</sup></p>
<p>Rekommenderad</p>	<p>Rekommenderad</p>	<p>Rekommenderad</p>	<p>Rekommenderad</p>	<p>Rekommenderad</p>

Din v  
LADDA UPP

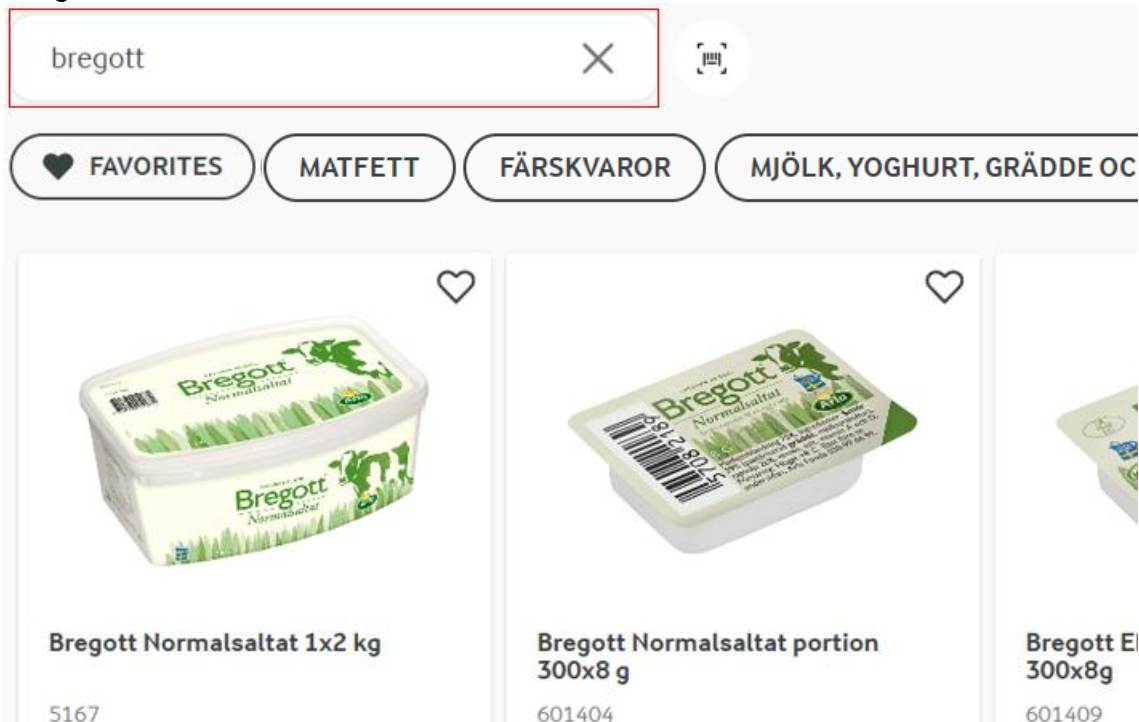
2024-09-:

I vänstra hörnet vid artikeln kan du se vilken kvantitet och lastbärare artikeln beställs i.  
RP= Rullpall BA= Back KAR= Kartong

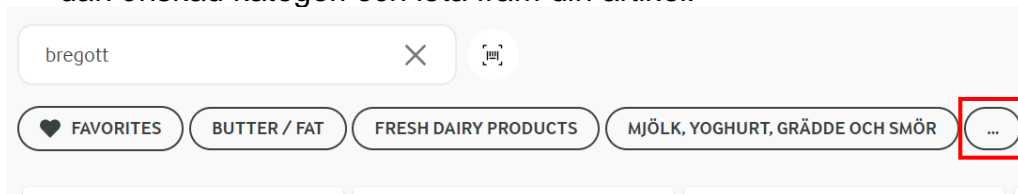
<p>Rekommenderad</p> <p>Färsk standardmjölk 3.0% 1.5 lit</p> <p>4986 1 BA (12 ST)</p> <p>182<sup>16</sup></p>	<p>Rekommenderad</p> <p>Färsk standardmjölk 3.0% 1.5 lit</p> <p>38 1 RP (90 ST)</p> <p>1 338<sup>30</sup></p>	<p>Rekommenderad</p> <p>Färsk standardmjölk 3,0% 1 liter</p> <p>7073 1 KAR (6 ST)</p> <p>66<sup>60</sup></p>
---	---	--

## SÖK EFTER ARTIKLAR

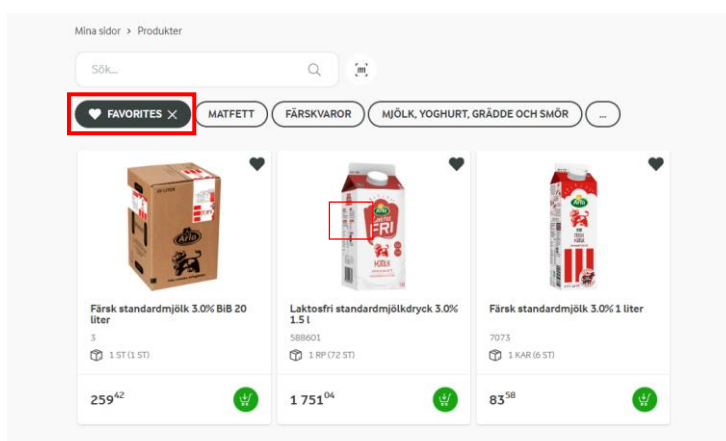
1. Använd sökfältet för att söka fram den produkt du önskar, antingen kan du söka på produktnamn, Artikelnummer eller produktgrupp (t.ex. Bregott), då får du fram hela Bregotts Sortimentet.



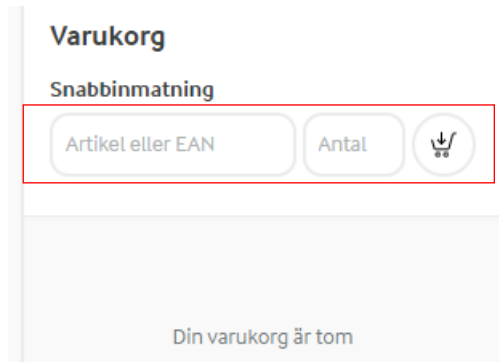
2. Välj kategori, klicka på knappen nedan för att få fram **alla** de olika valen. Välj sedan önskad kategori och leta fram din artikel.



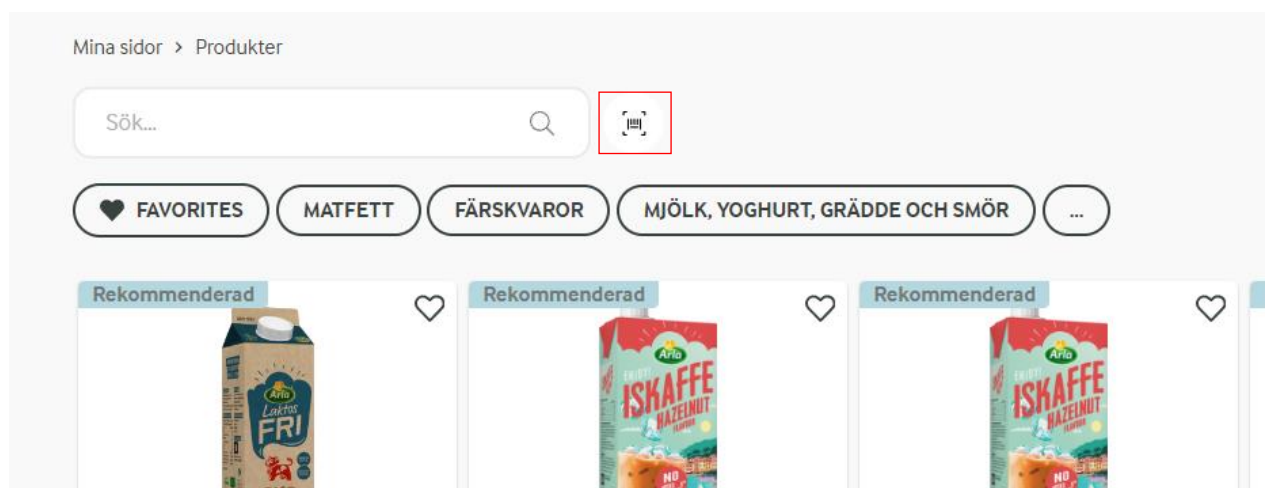
3. Favoritmarkerade artiklar. Om du har markerat några artiklar som favoriter syns de i denna vy. Du markerar favoriter genom att klicka på hjärtat högst upp till höger av produktbilden. **Detta ersätter tidigare funktionen Min beställningslista**



4. Snabbinmatning, om du vet vilket artikelnummer/EAN och antal du önskar kan du använda dig av snabbinmatningen. Fyll i artikel och antal och sedan klicka på Lägg till i varukorg eller **Enter** på ert tangentbord eller på Kundvagnen



5. EAN-Scanning. Du kan scanna EAN-koden för den artikel du önskar att beställa. Denna funktion kräver att du använder dig av en enhet med kamera t.ex. Mobiltelefon. Om artikeln levereras i flera olika kvantiteter och lastbärare kommer du få fram de olika varianterna och sedan välja den du önskar.






6. Du kan ladda upp din order från en Excel fil, mallen laddar du ner genom att klicka på **Ladda upp order från Excel -> ladda ner Excelfil**. Fyll i filen med önskade artiklar och antal och ladda sedan upp filen genom att klicka på Samma knapp igen och välj **Ladda upp Excelfil**.

**Varukorg**

Snabbinmatning

Artikel eller EAN    Antal    

Din varukorg är tom

**LADDA UPP ORDER FRÅN EXCEL**

Om du önskar att ändra leveransdatum för en pågående order, kan du göra det utan att varukorgen nollställs. Klicka på leveransdatumet på varukorgens nedre del och välj sedan ditt nya leveransdatum.

AVTALAD

ndardmjölk 20 l

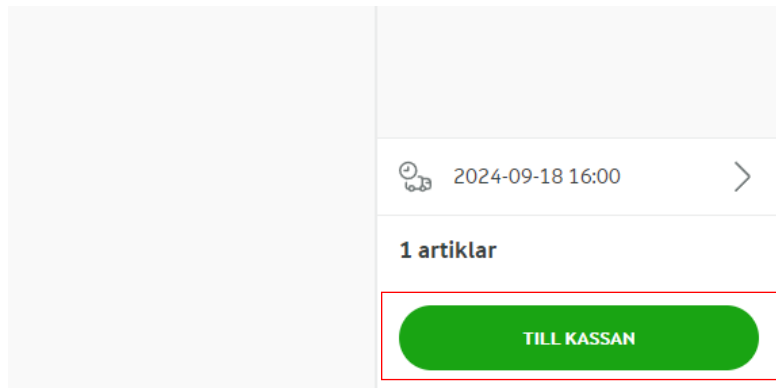
Yoggi Original  
Kramig Hallo...  
9454  
1 KAR (6 ST)    Pris saknas

2024-09-18 16:00

1 artiklar

TILL KASSAN

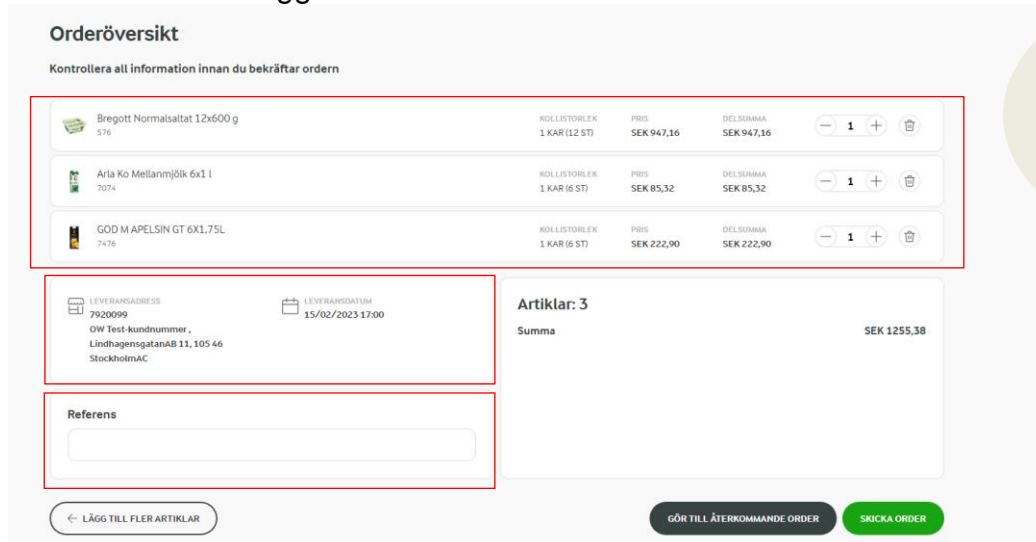
När du är färdig med din order klicka på **Till kassan** för att gå vidare.



Det sista steget innan du skickar iväg ordern är **Orderöversikten**. Här inne kontrollerar du ordern så artiklar, antal, leveransdatum och leveranstid stämmer.

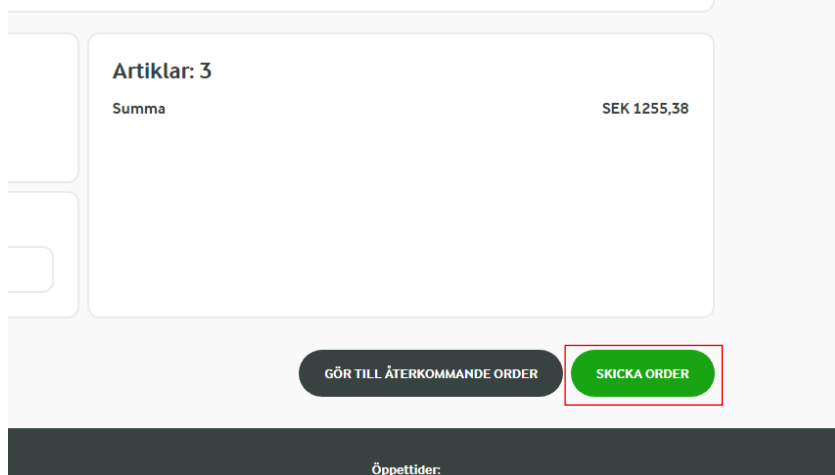
Du kan enkelt ta bort en artikel genom att klicka på soptunnan eller öka/minska antalet med + och -.

Här kan du även lägga till en Referens om så önskas.



! Du som kund ansvarar för din order, därför är det viktigt att kontrollera innan ordern skickas. Arla godkänner ej reklamationer på felbeställningar av kund.

Om du är nöjd med din beställning klicka på **Skicka order**





## LISTA ÖVER FAVORIT ARTIKLAR

Om du önskar att ta ut en lista över dina favoritmarkerade artiklar likt en beställningslista går detta att ladda ner från Kundportalen.

Gå in Under **Mina Sidor** -> **Inställningar** -> **Sortimentslista**

Klicka på **Ladda ner sortiment**.

Nu kommer en Excel fil att laddas ner som innehåller hela ditt sortiment.

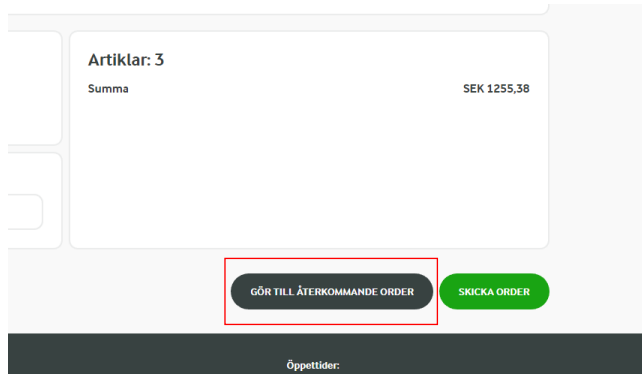
Denna kan skrivas ut direkt som den är med hela sortimentet eller om du endast vill se favoritmarkerade artiklar gå till kolumnen **”Favorit”** och filtrera på **TRUE**, då kommer endast dina favoriter att visas. Klicka [HÄR](#) för att se hur du lägger till och hanterar dina Favoriter

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Y	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ
Artikelnummer	Artikelnamn	Storlek	K-pack	Enhet	Må	Ti	On	To	Fr	Lö	Sö	Må	Ti	On	To	Fr	Lö	Sö	Må	Ti	On	To	Fr	Lö	Sö	EAN	EAN k-pack	Favorit
7452	Arla Ko Eko Lantmjölk 3,8-4,5% 6x1000 g	1000 ml	6	KAR																					17310865074529	7310865074522	FALSE	
3	Arla Ko Standardmjölk 20l	20000 ml	1	ST																					7310865000033	7310865000033	TRUE	
1008	Arla Ko Standardmjölk 10l	10000 ml	1	ST																					7310865010087	7310865010087	TRUE	
7499	Arla Ko Eko Standardmjölk 3% - 1x10 L	10000 ml	1	ST																					7310865074997	7310865074997	FALSE	
4986	Arla Ko Standardmjölk 12x1,5l	1500 ml	12	BA																					17310865049862	7310865000361	FALSE	

## ÅTERKOMMANDE ORDER

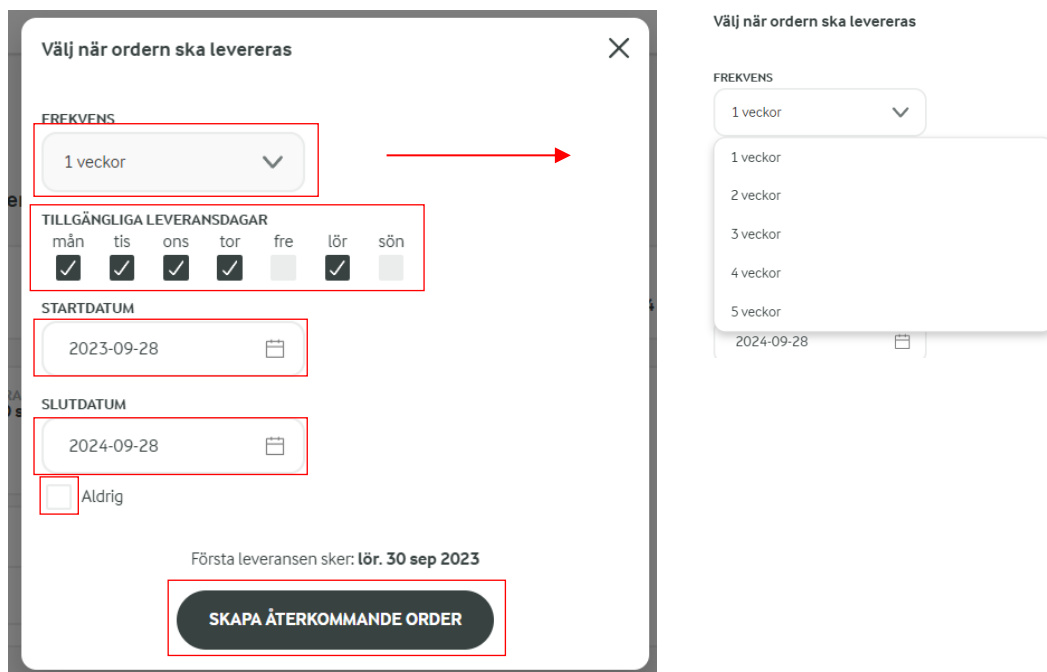
En återkommande order är en order som du själv skapar och sedan väljer om du vill ha den stående under en vald period eller tills vidare. Du väljer själv vilken/vilka dagar den ska levereras

Du skapar denna genom att göra en helt vanlig order enligt ovan och istället för att klicka på Skicka order, väljer du Gör till återkommande order.



När du har klickat på gör till återkommande order får du upp denna ruta och här väljer du vilka veckodagar du vill ha din återkommande order. Här väljer du även startdatum och om den ska ha ett slutdatum eller vara tills vidare.

Du kan nu välja veckointervall på er stående order, om ni önskar att få den t.ex. varje eller varannan vecka!



Välj när ordern ska levereras

FREKVENNS

1 veckor

TILLGÅENGLIGA LEVERANSDAGAR

mån	tis	ons	tor	fre	lör	sön
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

STARTDATUM

2023-09-28

SLUTDATUM

2024-09-28

Aldrig

Första leveransen sker: **lör. 30 sep 2023**

SKAPA ÅTERKOMMANDE ORDER

Välj när ordern ska levereras

FREKVENNS

1 veckor

1 veckor

2 veckor

3 veckor

4 veckor

5 veckor

2024-09-28

Klicka sedan på skapa återkommande order för att spara din order.



Du kan nu se och hantera din återkommande order på startsidan. Om du önskar att ändra eller ta bort din återkommande order, klicka på Välj

Leveransdagar	Frequency	End date	
M T O T F L S	Every week	2024-02-15	<a href="#">Ändra</a>
M T O T F L S	Every week	2024-02-22	<a href="#">Ändra</a>

Om du har flera återkommande order, välj nu vilken du önskar att ändra. Välj Ändra för att öppna upp för ändringar eller Radera för att radera din återkommande order. Spara sedan när du är klar.

Recurring order 1									EDIT	DELETE		
START DATE	END DATE	FREQUENCY	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun			
2023-02-08	2024-02-15	Every week	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Products in this recurring order												
	Arla Ko Standardmjölk 1,2x1,5l	1 BA (12 ST)										Quantity: 5
Recurring order 2									EDIT	DELETE		
START DATE	END DATE	FREQUENCY	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun			
2023-02-08	2024-02-22	Every week	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Products in this recurring order												
	Arla Ko Eko Lantmjölk 3,8-4,5% 6x1000g	1 KAR (6 ST)										Quantity: 2



## ORDERHISTORIK

För att kontrollera och se status på dina tidigare gjorda order och leveranser, klicka på **Se alla** eller gå in på orderhistorik under mina sidor.

NY ORDER REKLAMATIONER KOPIERA TIDIGARE ORDER AVBOKA SERVICEORDER

Order (0/0) NY ORDER SE ALLA >

Ingen ändringsbar order finns just nu

Här i orderhistoriken ser du leveransdatum, Referens, Arlas ordernummer, antal orderrader och Status.

Mina sidor > Orderhistorik

### Orderhistorik

Sök... Sortera efter leveransdatum

PÅGÅENDE SLUTFÖRDA AVBOKADE

#### november 2023

Leveransdatum	Referens	Ordernummer	Orderrader	Status
tor 16 nov 2023 15:50	lowamend1	0403315854	1	För lågt ordervärde

#### oktober 2023

Leveransdatum	Referens	Ordernummer	Orderrader	Status
tis 31 okt 2023 16:00	testlowamend	0403315852	1	För lågt ordervärde
tis 10 okt 2023 16:00	sofus test	0403315606	3	För lågt ordervärde
lör 7 okt 2023 13:30	ATTERKOMMANDE	0403315441	2	Registrerad

Om du vill filtrera och endast se dina **pågående**, **slutförda** eller **avbokade** order kan du filtrera med hjälp av de 3 knapparna.

### Orderhistorik

Sök...

PÅGÅENDE SLUTFÖRDA AVBOKADE

#### november 2023

Leveransdatum	Referens	Ordernummer
tor 16 nov 2023 15:50	lowamend1	0403315854

**NYTT!** På de order som har status **Fakturerad** kan du nu se hur många av de beställda antalet som levererats

Order 0417002325 Fakturerad

KÖP IGEN

LEVERANSDATUM mån 23 sep 2024 00:00 BESTÄLLNINGSDATUM mån. 26 aug 2024 ORDERNUMMER 0417002325 REFERENS 25628161

Artikel	Kollistorik	Pris	Levererat antal	Delsumma
♥ Eko Äpple, Mandarin & Morot 850ml 69193	1 KAR (6 ST)	SEK 135,18	10/10	SEK 1 351,76
♥ Ekologisk Äpple/Lime/Citrongräs 850ml 602212	1 KAR (6 ST)	SEK 137,04	10/10	SEK 1 370,40
♥ Eko Äpple / Fläder 850ml 69193	1 KAR (6 ST)	SEK 135,18	12/12	SEK 1 622,12
♥ Ekologisk Äpple/Rabarber/Jordgubb 850ml 603680	1 KAR (6 ST)	SEK 137,04	12/12	SEK 1 644,48



## ÄNDRA ORDER

Du kan ändra dina tidigare registrerade order fram tills att stopptiden passerar. Klicka på den order från orderhistoriken du önskar att ändra och klicka sedan på "Ändra order"

Mina sidor > Orderhistorik

### Orderhistorik

Sök...

Sortera efter leveransdatum

PÅGÅENDE SLUTFÖRDA AVBOKADE

#### november 2023

Leveransdatum	Referens	Ordernummer	Orderrader	Status
tor 16 nov 2023 15:50	lowamend1	0403315854	1	För lågt ordervärde

#### oktober 2023

Leveransdatum	Referens	Ordernummer	Orderrader	Status
tis 31 okt 2023 16:00	testlowamend	0403315852	1	För lågt ordervärde
tis 10 okt 2023 16:00	sofus test	0403315606	3	För lågt ordervärde
lör 7 okt 2023 13:30	ATTERKOMMANDE	0403315441	2	Registrerad
lör 7 okt 2023 13:30	ATTERKOMMANDE	0403315450	2	Registrerad
lör 7 okt 2023 13:30	.amendrajtest	0403315454	1	Registrerad
lör 7 okt 2023 13:30	.changed	0403315459	1	Registrerad
lör 7 okt 2023 13:30	.	0403315468	3	Registrerad


Mina sidor > Orderhistorik > Order 0403316097

### Order 0403316097

Registrerad

KÖP IGEN ÄNDRA ORDER

Leveransdatum	Referens	Ordernummer	Beställningsdatum
ons 11 okt 2023 16:00	Kundportalen TEST LP	0403316097	tor. 28 sep 2023

♥  Arla Ko Eko Lantmjölk 3,8-4,5% 6x1000 g  
7452

PRIS  
SEK 82,44



Om du vill ändra antalet av den beställda artikeln, referens eller Avboka order kan du göra det direkt här. **Glöm inte att spara dina ändringar.**

Om du vill lägga till fler artiklar eller ändra leveransdatum klicka på **Lägg till fler artiklar**

Mina sidor > Upporderöversikt

## Orderöversikt

Kontrollera all information innan du bekräftar ordern

ORDERNUMMER 0403316097	LEVERANSDATUM ons 11 okt 2023 16:00	BESTÄLLNINGSDATUM tor 28 sep 2023 11:02
KUNDNUMMER 10296	REFERENS Kundportalen TEST LP	<b>AVBOKA ORDER</b>

**LÄGG TILL FLER ARTIKLAR**

Arla Ko Eko Lantmjölk 3,8-4,5% 6x1000 g 7452	PRIS SEK 82,44	DELSUMMA SEK 1 319,04	- 16 +
---	-------------------	--------------------------	--------

LEVERANSADDRESS 10296 ICA Nära Treve Hallen Trevebovägen 1 184 32 Åkersberga	LEVERANSDATUM ons 11 okt 2023 16:00	<b>Artiklar: 1</b>
--	--	--------------------

**Referens**

Kundportalen TEST LP

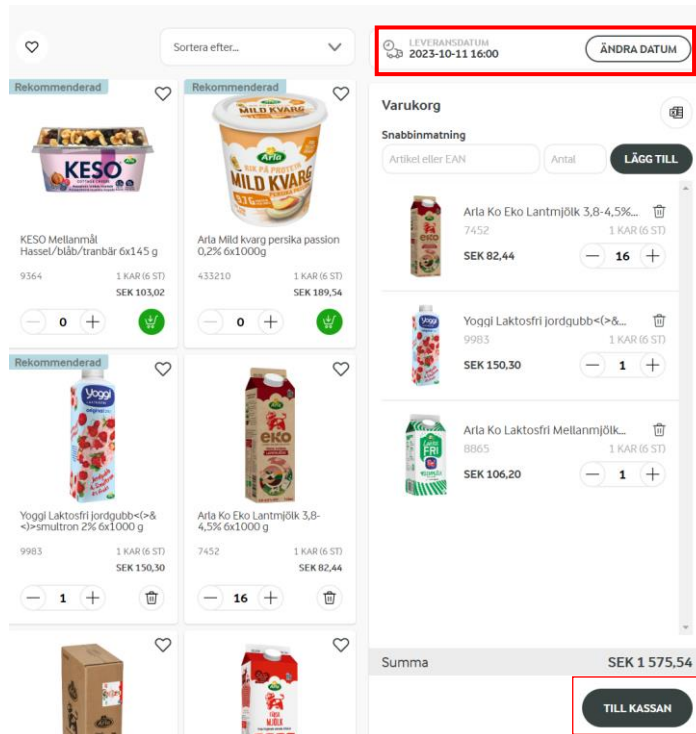
Summa SEK 1 319,04

**← LÄGG TILL FLER ARTIKLAR** **SPARA ÄNDRINGAR**



**NYTT!** Du kan nu ändra leveransdatum på tidigare gjorda order inne på Kundportalen utan att behöva börja om från början. Klicka på Ändra datum och välj sedan nytt leveransdatum.

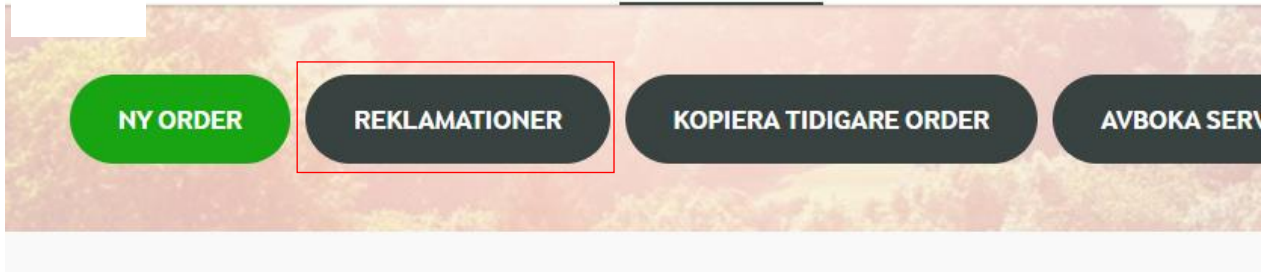
Om du önskar att lägga till fler artiklar gör du det här, sedan gå till kassan. Kontrollera din order och klicka sedan på Spara ändringar.



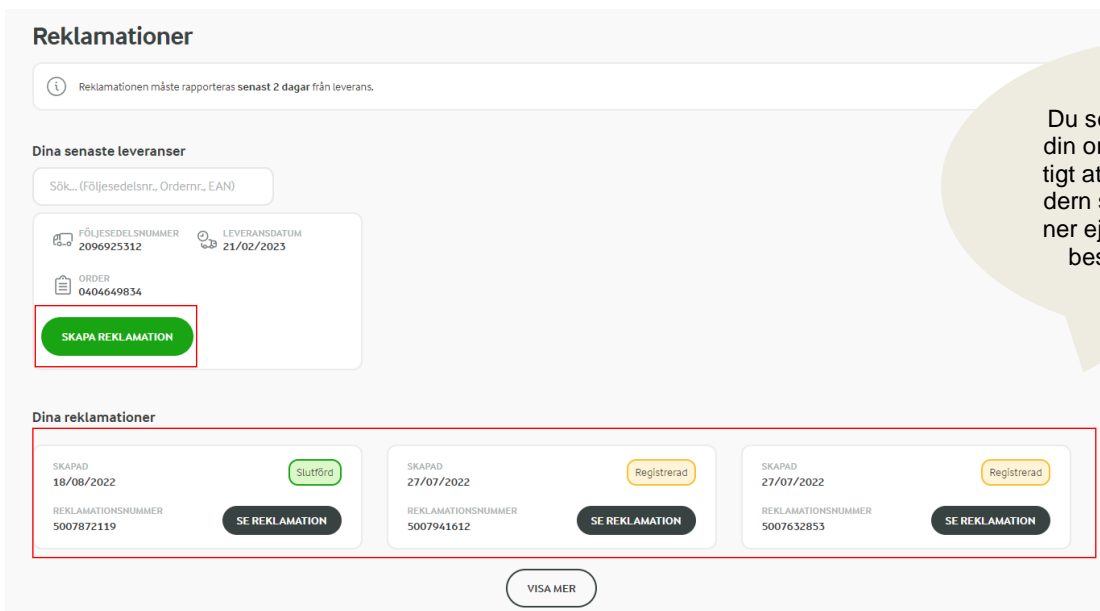
The screenshot shows a shopping cart interface. At the top left, there is a heart icon and a dropdown menu labeled "Sortera efter...". Below this, there are two columns of recommended products, each with a "Rekommenderad" label and a heart icon. The first column contains "KESO Mellanmål Hassel/blåb/tranbär 6x145 g" (SKU 9364, 1 KAR (6 ST), SEK 103,02) and "Yoggi Laktosfri jordgubb=<=> smultron 2% 6x1000 g" (SKU 9983, 1 KAR (6 ST), SEK 150,30). The second column contains "Arla Mild kvarg persika passion 0,2% 6x1000g" (SKU 433210, 1 KAR (6 ST), SEK 189,54) and "Arla Ko Eko Lantmjölk 3,8-4,5% 6x1000 g" (SKU 7452, 1 KAR (6 ST), SEK 82,44). To the right of these is a "Varukorg" (Shopping Cart) section with a "Snabbinmatning" (Quick checkout) button. It lists three items: "Arla Ko Eko Lantmjölk 3,8-4,5%..." (SKU 7452, 1 KAR (6 ST), SEK 82,44, quantity 16), "Yoggi Laktosfri jordgubb=<=>..." (SKU 9983, 1 KAR (6 ST), SEK 150,30, quantity 1), and "Arla Ko Laktosfri Mellanmjölk..." (SKU 8865, 1 KAR (6 ST), SEK 106,20, quantity 1). At the bottom right, the "Summa" (Total) is "SEK 1 575,54". A red box highlights the "LEVERANSDATUM" (Delivery date) "2023-10-11 16:00" and the "ÄNDRA DATUM" (Change date) button. Another red box highlights the "TILL KASSAN" (To checkout) button.

## REKLAMATIONER

För att se och skapa reklamationer, klicka på **Reklamationer** från Mina sidor.



Här kan du se status på dina tidigare skapade reklamationer och för att skapa en ny väljer du först vilken leverans du vill reklamera bland dina senaste leveranser. Klicka på **Skapa reklamation**.



The screenshot shows the 'Reklamationer' page. At the top, there is a note: 'Reklamationen måste rapporteras senast 2 dagar från leverans.' Below this is a search bar for 'Dina senaste leveranser' with the placeholder 'Sök... (Följesedelsnr., Ordernr., EAN)'. A card displays order details: 'FÖLJESDELSNUMMER 2096925312', 'LEVERANSDATUM 21/02/2023', and 'ORDER 0404649834'. A green 'SKAPA REKLAMATION' button is highlighted with a red box. Below this is a section for 'Dina reklamationer' containing three cards. The first card is 'Slutförd' (green) for order 18/08/2022 with claim number 5007872119. The second is 'Registrerad' (yellow) for order 27/07/2022 with claim number 5007941612. The third is 'Registrerad' (yellow) for order 27/07/2022 with claim number 5007632853. Each card has a 'SE REKLAMATION' button. A 'VISA MER' button is at the bottom. A speech bubble on the right contains a warning message.

Reklamationer

Reklamationen måste rapporteras senast 2 dagar från leverans.

Dina senaste leveranser

Sök... (Följesedelsnr., Ordernr., EAN)

FÖLJESDELSNUMMER 2096925312 LEVERANSDATUM 21/02/2023

ORDER 0404649834

SKAPA REKLAMATION

Dina reklamationer

SKAPAD	Status	REKLAMATIONSNUMMER	Åtgärder
18/08/2022	Slutförd	5007872119	SE REKLAMATION
27/07/2022	Registrerad	5007941612	SE REKLAMATION
27/07/2022	Registrerad	5007632853	SE REKLAMATION

VISA MER

Du som kund ansvarar för din order, därför är det viktigt att kontrollera innan ordern skickas. Arla godkänner ej reklamationer på felbeställningar av kund.

## Välj sedan vilken/vilka artiklar du vill reklamera och Ny reklamation

← TILLBAKA







SKICKA

Leverans 2096925312

LEVERANSDATUM  
21/02/2023

KUNDNUMMER  
7920099

Order 0404649834

	KOLLISTORLEK	PRIS	ANTAL	DELSUMMA
 <b>GOD.MAPELSIN.KA1</b> 737	1 KAR (10 ST)	SEK 220,40	1	SEK 220,40
 <b>YOGGI.JORDG./SMULTR.TT1</b> 2836	1 KAR (6 ST)	SEK 160,98	1	SEK 160,98
 <b>MELLANMÖLK.GT.6X1</b> 7074	1 KAR (6 ST)	SEK 85,32	1	SEK 85,32
 <b>LÄTTMÖLK.GT.15X1</b> 5994	1 BA (15 ST)	SEK 203,70	6	SEK 1222,20
 <b>LÄTTMÖLK.RP.GT.1</b> 117	1 RP (120 ST)	SEK 1609,20	1	SEK 1609,20
 <b>MELLANMÖLK.RP.GT.1.5</b> 173	1 RP (90 ST)	SEK 1876,50	1	SEK 1876,50

NY REKLAMATION

NY REKLAMATION

NY REKLAMATION

NY REKLAMATION

NY REKLAMATION

NY REKLAMATION

Summa SEK 5174,60

**Namn**  
Arla Ko Eko Standardmjölk 3% - 1x10 L

**Kollistorlek**  
1 ST (1 ST)

**Kotti: 25**  
St: 25

Anledning till reklamation: Skadat gods

Antal förpackningar i denna reklamation: ST

BÄST FÖRE-DATUM

YTTERLIGARE INFORMATION

Skador som uppstått under transport/aviastning, t.ex. tilltryckta förpackningar. Ej förpackningsfel som t.ex. läckage eller saknat lock/kork.

LÄGG TILL BILD


VÄLJ FILER eller  Skanna koden med din telefon för att lägga till en bild till denna reklamation

Bild på produkten ska tas vid leverans och i anslutning till godsmottagning innan godset förflyttats till säljbar yta.

JAG HAR LADDAT UPP BILD

JA  
 NEJ

Genom att markera JA i denna ruta bekräftar du att en bild har bifogats på den artikel reklamationen avser. Om bilden inte är tydlig eller uppfyller kraven, kan reklamationen komma att nekas. Om ingen bild bifogats eller om NEJ är valt kommer reklamationen nekas.

AVBRYT SPARA

Välj sedan anledning för reklamationen och fyll i ev. annan information som behövs. Om det är en reklimationsorsak som **kräver** bild på det som ska reklameras, laddar du upp den här.

Bekräfta sedan att du har laddat upp en bild i det sista steget.

**Om du inte laddar upp en bild, väljer "NEJ" vid bekräftelsen eller om bilden inte uppfyller rätt krav kommer din reklamation att nekas.**

Klicka på Spara. Upprepa detta om det är fler artiklar som ska reklameras från samma leverans.



När du valt de artiklar som ska reklameras, klicka på **Skicka**.

← TILLBAKA Reklamationen är inte skickad. När du är klar, tryck på "Skicka". **SKICKA**

Leverans 2096925312

LEVERANSDATUM 21/02/2023 KUNDNUMMER 7920099

Order 0404649834

GOD M APELSIN KA1	KOLLISTORLEK	PRIS	ANTAL	DELSUMMA
737	1 KAR (10 ST)	SEK 220,40	1	SEK 220,40

## AVBOKA SERVICEORDER

**NY ORDER** REKLAMATIONER KOPIERA TIDIGARE ORDER **AVBOKA SERVICEORDER**

Order (0/0) **NY ORDER** SE ALL

Om du har uppsättningen Serviceorder och vill avboka den för ett eller flera leveranstillfällen, gå in på mina sidor och Avboka serviceorder.

### Serviceorder

FEBRUARI 2023

VECKA 9

LEVERANSDATUM 24/02/2023 10:00 #2	LEVERANSDATUM 24/02/2023 10:00 #1	LEVERANSDATUM 24/02/2023 12:00 #4
STOPPTID Överskriden	STOPPTID Överskriden	STOPPTID Överskriden
<b>AVBOKA SERVICEORDER</b>	<b>AVBOKA SERVICEORDER</b>	<b>AVBOKA SERVICEORDER</b>
LEVERANSDATUM 25/02/2023 10:00 #1	LEVERANSDATUM 26/02/2023 10:00 #1	
STOPPTID 24/02/2023 11:55	STOPPTID 25/02/2023 11:55	
<b>AVBOKA SERVICEORDER</b>	<b>AVBOKA SERVICEORDER</b>	

Välj sedan vilket/vilka leveranstillfällen som du vill avboka serviceorder och välj sedan "Ja - avboka min order"

Är du säker på att du vill avboka denna serviceorder?

**NEJ** **JA - AVBOKA MIN ORDER**

STOPPTID

## INSTÄLLNINGAR

Gå in under Mina sidor och sedan under inställningar.

Här inne ser du vilka enheter din användare är kopplat till, om du t.ex. äger fler butiker eller verksamheter, då kan du administrera alla från ett och samma inlogg.

### Butiksinformation

OW Test-kundnummer

Lindhagensgatan AB 11  
105 46 Stockholm AC

LADDA NER SORTIMENT

SE MER ▾

### Inställningar

Din e-post  
@arlafoods.com

Ditt telefonnummer

ÄNDRA

### Aviseringar

	E-post	SMS
<b>Order registrerad</b> Få ett meddelande när din order är registrerad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Order bekräftad med brister</b> Få ett meddelande när något brister efter vår produktallokering. Notera att detta inte inkluderar eventuella plockbrister senare i kylskåpet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Order klar för leverans</b> Få ett meddelande när din order är plockad och klar för leverans. Här framgår även eventuella plockbrister från kylskåpet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Ordern är fakturerad och slutförd</b> Få ett meddelande när din order har levererats och fakturerats	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Meddelanden och kundbrev</b> Viktig kommunikation från Arla, som t.ex. försäningsinfo och bristinformation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Du ser din registrerade E-post adressen och telefonnummer.

Längst ner väljer du vilka aviseringar du önskar att aktivera.

**Vi rekommenderar att ni har alla aviseringar aktiverade för att inte missa någon viktig information vi skickar ut.**

Om ni är flera användare som administrerar en verksamhet och önskar att lägga till fler konton eller om ditt konto ska kopplas till fler verksamheter hänvisar vi er till att kontakta Kundcenter på [CustomerSE@arlafoods.com](mailto:CustomerSE@arlafoods.com).



## VANLIGA FRÅGOR OCH SVAR

- Hur går jag tillväga för att välja ersättningsartiklar på produkter som bristar?

Klicka [HÄR](#) för att läsa mer om Ersättningsartiklar och hur du väljer önskade ersättningsartiklar.

- Hur tar jag del av viktig information som skickas ut från Arla?

Gå in under Mina sidor och sedan meddelanden för att se din inkorg. Här samlas all information vi skickar ut t.ex. Bristinformation och leveransförändringar. Under Mina sidor och Inställningar/aviseringar aktiverar du aviseringarna för de olika typerna av meddelanden.

- Vart hittar jag Min Beställningslista?

Min beställningslista har nu ersatts av Favoritmarkerade artiklar. Du markerar favoriter genom att klicka på hjärtat vid artikeln och hittar sedan dina valda artiklar genom att klicka på hjärtat bredvid sökrutan när du registrerar ordern.

- Vad är en Serviceorder?

Klicka [HÄR](#) för att läsa mer om vad en Serviceorder är.

- Kan jag ändra eller ta bort min Återkommande order?

Du kan alltid ändra eller ta bort din Återkommande order. Gå till delen i Användarguiden för Återkommande order för att se hur du går tillväga.

- Kan jag endast ha ett konto per butik?

Nej, du kan ha flera konton tillhörande en och samma butik. Du och dina kollegor har alltså ett varsitt konto kopplat till butiken med era egna mejladresser och lösenord. Du kan också koppla flera butiker till ditt konto för att kunna administrera flera butiker utan att hålla koll på kundnummer och lösenord!

För att få hjälp med detta, kontakta Kundcenter på [CustomerSE@arlafoods.com](mailto:CustomerSE@arlafoods.com)



## INFORMATION TILL KOMMUNKUNDER

Nedan har vi listat de funktionerna ni kan nyttja på Kundportalen, guider finns ovan i användarguiden.

För kunder med **direktleverans** från Arla och order via **Kundportalen**:

- Skapa, ändra och kontrollera er order
- Se er leveransdag, leveranstid och orderstopptid
- Se era anbudsvaror genom att filtrera i produktkatalogen
- Orderhistorik och kommande leveranser från Arla
- Se tidigare gjorda och registrera nya reklamationer
- Skapa, ändra och kontrollera er återkommande order
- Ta del av viktig information vi skickar ut som meddelanden på Kundportalen

För kunder med **direktleverans** från Arla och order via **EDI**:

- Se er leveransdag & leveranstid
- Se era anbudsvaror genom att filtrera i produktkatalogen
- Orderhistorik och kommande leveranser från Arla Foods
- Reklamationer
- Ta del av viktig information vi skickar ut som meddelanden på Kundportalen

För kunder med **samdistribution** och order via **Kundportalen**:

- Skapa, ändra och kontrollera er order
- Se era anbudsvaror genom att filtrera i produktkatalogen
- Orderhistorik och kommande leveranser från Arla
- Se tidigare gjorda och registrera nya reklamationer
- Skapa, ändra och kontrollera er återkommande order
- Ta del av viktig information vi skickar ut som meddelanden på Kundportalen

För kunder med **samdistribution** och order via **EDI**:

- Se era anbudsvaror genom att filtrera i produktkatalogen
- Orderhistorik och kommande leveranser från Arla
- Se tidigare gjorda och registrera nya reklamationer
- Ta del av viktig information vi skickar ut som meddelanden på Kundportalen

---

### **OBS!**

Om er leverans sker via **samdistribution** kan leveransdag och leveranstid som syns inne på Kundportalen avvika från ert faktiska leveransschema.

Om ni är osäkra på era leveransdagar och leveranstider ber vi er att kontakta er kommun eller levererande åkeri.