

Reklamera varor beställda från Arla

En reklamation innebär att kund meddelar oss om en felaktig eller bristfällig produkt. Syftet med en reklamation är att få felet åtgärdat eller tillhandahålla kreditering.

Arla granskar reklamationer för att förbättra vår service och förebygga avvikelser. Reklamationer måste rapporteras omgående, senast 2 arbetsdagar efter leveransen.

Arla godkänner inte följande anledningar till reklamation

- Felbeställning orsakad av kund
- Skador på produkt som orsakats av kunds egen varuhantering
- Varor som upptäckts saknade vid lagerinventering

Bifoga bild vid särskilda reklimationsorsaker

För att kunna få mer insikt i vilka varor som reklameras, kunna utreda rotorsaken till reklamationen och fastställa att reklamationen är giltig kommer bild på godset/avvikelsen behöva bifogas vid vissa reklimationsorsaker.

Kriteriet för en godkänd reklamation vid särskilda orsaker är en tydlig bild på avvikelsen som tas vid leverans i anslutning till godsmottagning, innan godset förflyttats till säljbar yta.

Reklimationsorsaker som kräver bild

- **Artikel saknas** - Enstaka konsumentförpackningar saknas från obrutet emballage
- **Felmärkt (otydlig/fel stämpling)** – Gäller enbart stämpling på konsumentförpackning
- **Skadat gods** - Bild på skadan ska tas vid leverans
- **Kvalitetsfel på förpackning eller innehåll**

Kund har möjlighet att ladda upp en bild genom filuppladdning eller scanning av QR-kod som gör det möjligt att ladda upp bilder från mobiltelefon. Kunderna har fortsatt 2 dagar på sig att reklamera och bifoga bild, från det att leveransen sker. Om det inte bifogas en bild till reklamationen kommer den ses som ogiltig och därmed inte godkännas.

Instruktioner och guider för kund finns tillgängliga på <https://kund.arla.se/service/kundsupport/>

Frågor från **kund** hänvisas till ovan länk, eller till Kundcenters [kontaktformulär](https://kund.arla.se/kontakt) (<https://kund.arla.se/kontakt>)

Lagar och rättigheter

Lagen om otillbörliga handelsmetoder innehåller förbud för köpare av jordbruks- och livsmedelsprodukter att använda vissa handelsmetoder mot sina leverantörer. **Syftet med lagen är att skydda leverantörer av jordbruks- och livsmedelsprodukter.** Lagen gäller från och med den 1 november 2021.

Nedan två punkter styrker Arlas rätt att utföra denna rutin utan att affären mellan Arla och kund påverkas. Paragraf 5 tillåts ifall det att en bild skickas in med reklamationen.

- **Kräva ersättning för skada som inte orsakats av leverantören.**
- **Hota eller bestraffa en leverantör som utnyttjar sina avtalsenliga och juridiska rättigheter.**

Mer information om UTP-lagen och hur den stöttar Arlas reklimationsrutin med intag av bilder hittar ni här på Konkurrensverkets hemsida: <https://www.konkurrensverket.se/otillborliga-handelsmetoder/>