

## Så här gör du en reklamation!

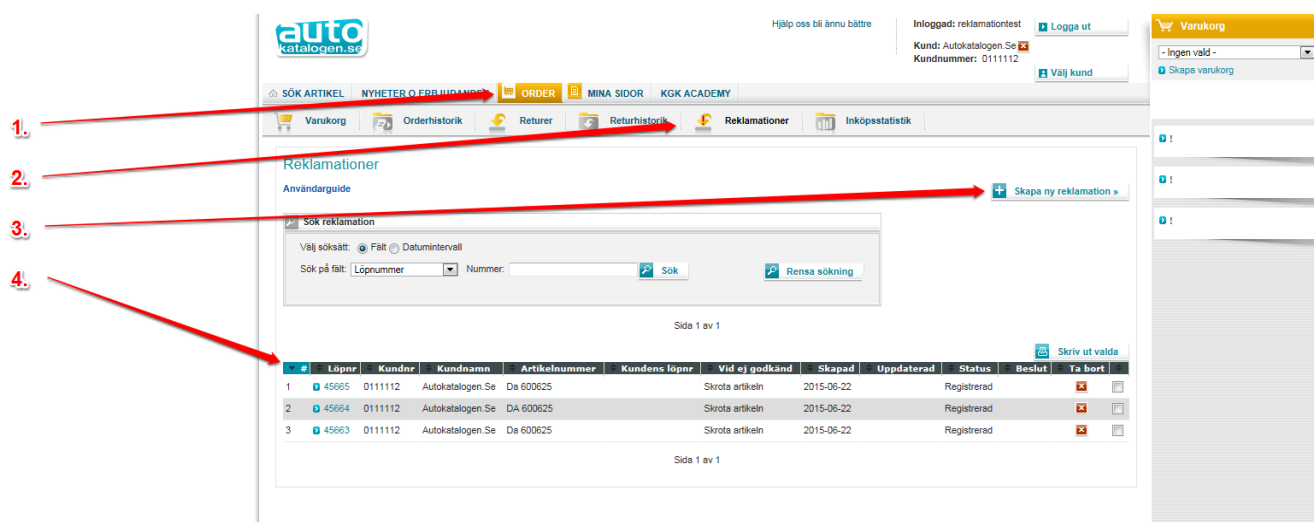
### Innehåll:

- 1.1 Inledning
- 1.2 Så här hittar du till reklimationsformuläret
- 1.3 Översikt reklimationsformuläret
- 2.1 Kund
- 2.2 Fordon
- 2.3 Artikel
- 2.4 Utfört arbete och arbetsrelaterat materiel
- 2.5 Handlingar
- 2.6 Lagg till reklamerad artikel
- 2.7 Spara och skicka eller lägg till ny
- 2.8 Skriv ut och fäst på artikel
- 2.9 Klart
- 2.10 Typ av vara: Däck
- 2.11 Typ av vara: Startbatteri
- 2.12 Statusförändring
- 2.13 Stoppad
- 2.14 Statusmejl
- Kontakt

## 1.1 Inledning

På Autokatalogen kan du reklamera en artikel likväl som du kan köpa den. Du kan enkelt fylla i reklamlansformuläret och har sedan lätt att se vad som händer med din reklamation. Du kan löpande se status på ärendet och får besked i systemet och via mejl. Här ser du pågående ärenden under hanteringstid och beslutade i tre månader. Reklamationer ska ske styckevis så länge det inte handlar samma artikel med samma fel.

## 1.2 Så här hittar du till reklamlansformuläret



The screenshot shows the 'Reklamationer' page with a search form and a table of active complaints. The table has the following data:

	Löpnr	Kundnr	Kundnamn	Artikelnummer	Kundens löpnr	Vid ej godkänd	Skapad	Uppdaterad	Status	Be Slut	Ta bort
1	45665	0111112	Autokatalogen.Se	Da 600625		Skrota artikeln	2015-06-22		Registrerad		
2	45664	0111112	Autokatalogen.Se	DA 600625		Skrota artikeln	2015-06-22		Registrerad		
3	45663	0111112	Autokatalogen.Se	Da 600625		Skrota artikeln	2015-06-22		Registrerad		

1. När du loggat in på Autokatalogen klickar du på fliken order.
2. Klicka sedan på fliken reklamationer.
3. **För att skapa en reklamation klickar du nu på knappen "Skapa ny reklamation"**
4. Här kan du se om du har pågående ärenden.

Direkt efter att du klickat på **Skapa ny reklamation** visas en vy med **KGK:s allmänna** och **specifika reklameringsrutiner**. Läs först igenom den allmänna och kontrollera sedan om det finns en specifik rutin för just din reklamation!

Genom att klicka på **Fortsätt** kommer du vidare till vyn där du skapar en reklameringsrapport.

Hjälp oss bli ännu bättre

Inloggad: reklamationstest [Logga ut](#)

Kund: Autokatalogen.se [x](#)  
Kundnummer: 0111112 [Välj kund](#)

[SÖK ARTIKEL](#) [NYHETER O ERBJUDANDEN](#) [ORDER](#) [MINA SIDOR](#) [KGK ACADEMY](#)

[Varukorg](#) [Orderhistorik](#) [Returer](#) [Returhistorik](#) [Reklamationer](#) [Inköpsstatistik](#)

## Reklamationer

### Reklameringshantering KGK Handelsdivisionen

[Fortsätt »](#)

Transportskadat gods skall omgående anmälas till speditör och ej reklameras mot KGK.

Vid uppkomna fel hänvisar vi till SBFs allmänna leveransbestämmelser (SBF 05).  
För vissa produkter i KGK:s sortiment finns specifika reklameringsrutiner, -böer och omfattningar. Kontrollera därför alltid först i Autokatalogen om sådana rutiner finns.

Reklamationer görs på autokatalogen.se och du får löpande information om din reklamation.

För att möjliggöra en effektiv reklameringshantering ber vi dig fylla i följande:

- Artikelbenämning och artikelnummer.
- Leverans-/monteringsdatum och skadedatum.
- Vid fordonsmontage erfordras fordonsuppgifter.
- Hur produkten uppför sig, vad som anses vara fel samt i vilken situation som felet uppträder. Det räcker inte med trasig, funkar ej eller passar ej.
- Produkten ska vara tydligt märkt med löpnummer.
- På reklameringshandlingarna skall det klart framgå om icke godkänd reklamation skall repareras på avsändarens bekostnad eller återsändas utan åtgärd.

Kopia på Faktura, kvitto eller liknande som bekräftar inköpsdatum skall laddas upp under fliken Handlingar alternativt bifogas med godset och reklameringsrapport.

Insända reklameringsobjekt som saknar uppgifter eller som ej är kompletta förvaras hos KGK i tre (3) månader varefter de skrotas samt avslutas.

Godkänd reklamation krediteras.

Ej godkänd reklamation återsänds på kundens bekostnad alternativt skrotas.

Reklamerad vara, ifylld reklameringsrapport och kopia på dokument som styrker att varan omfattas av reklameringsrätt **insändes på avsändarens bekostnad** till KGK inom 14 dagar på följande adress:

KGK Logistikcenter  
Reklameringsavdelningen  
Varggatan 1  
749 40 Enköping

**Specifika reklameringsregler**  
PDF-dokument för nedladdning eller att läsa på skärmen.

	Filnamn	Datum
<a href="#">LÄS</a>	AC	2013-09-10
<a href="#">LÄS</a>	Blaupunkt och Clarion	2011-10-06
<a href="#">LÄS</a>	Calix	2014-03-01
<a href="#">LÄS</a>	CoastKey	2011-06-21
<a href="#">LÄS</a>	CTEK	2011-10-28

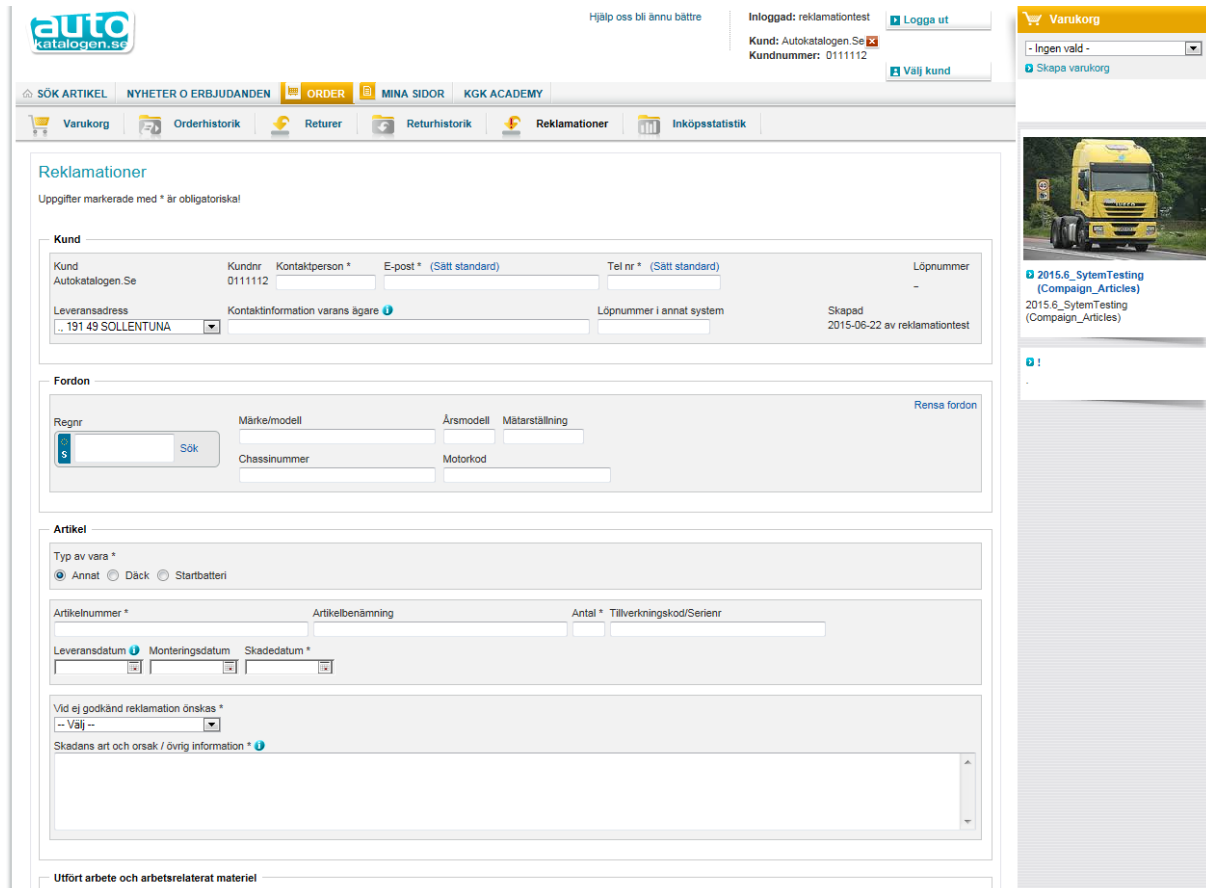
**Varukorg**  
- Ingen vald -  
[Skapa varukorg](#)

[Fyll på-priser på batterier](#)

[Kampanjpriser på batteriladdare](#)

## 2.0 Reklamationsformuläret

Så här ser reklimationsformuläret ut, det är indelat i fält beroende på vilka uppgifter som behövs. Vissa fält är obligatoriska och är markerade med asterisk.



Hjälp oss bli ännu bättre

Inloggad: reklamtiontest [Logga ut](#)

Kund: Autokatalogen.Se [x](#)  
Kundnummer: 0111112 [Välj kund](#)

Varukorg

- Ingen vald -  
[Skapa varukorg](#)

2015.6\_SytemTesting (Campaign\_Articles)  
2015.6\_SytemTesting (Campaign\_Articles)

0 !

Utfört arbete och arbetsrelaterat material

## 2.1 Kund

Kund					
Kund	Kundnr	Kontaktperson *	E-post * (Sätt standard)	Tel nr * (Sätt standard)	Löpnummer
Autokatalogen.Se	0111112	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	-
Leveransadress	Kontaktinformation varans ägare <a href="#">i</a>		Löpnummer i annat system	Skapad	
.. 191 49 SOLLENTUNA <input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>	2015-06-22 av reklamationstest	

I fältet kund fyller du i dina uppgifter och du har dessutom möjlighet att fylla i din kunds uppgifter. Skriv i fälten kontaktperson, E-post och Tel nr (går att sätta standard om uppgifter finns).

Under **kontaktinformation varans ägare** kan du fylla i namn, e-post, telefonnummer till ägaren av varan för att underlätta vid eventuella frågor. I fältet löpnummer i annat system kan du fylla i ditt systems reklimationsnummer för att lättare kunna hantera ärendet.

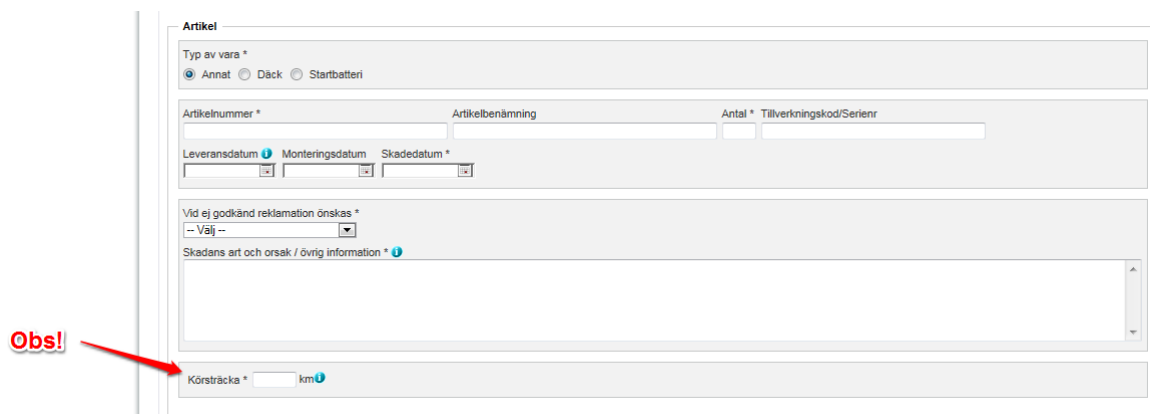
## 2.2 Fordon

Fordon				
Regnr	Märke/modell	Årsmodell	Mätarställning *	<a href="#">Rensa fordon</a>
<input type="text" value="S NMW640"/> <input type="button" value="Sök"/>	<input type="text" value="AUDI A4 2.0T QUATTRO"/>	<input type="text" value="2007"/>	<input type="text"/>	
<input type="text" value="Fordon identifierat"/>	Chassinummer	Motor kod		
	<input type="text" value="WAUZZZ8EX7A176332"/>	<input type="text" value="BWE"/>		

Om du har en artikel som du köpt till ett specifikt fordon ska du fylla i registreringsnumret, vissa uppgifter sätts då per automatik. Du måste också fylla i fordonets mätarställning.

När registreringsnummer fylls i öppnas även ett fält för körsträcka. Fyll i hur många km aktuell artikel har suttit på fordonet, sätt noll (0) om artikeln inte suttit på fordonet under körning.

## 2.3 Artikel



I denna vy beskrivs artikeln du vill reklamera. Börja med att välja **Typ av vara** ("Annat" är förifyllt, "Däck" & "Batteri" ger olika fält att fylla i, se innehåll Typ av vara: Däck eller Batteri).

Fyll i fälten Artikelnummer, Artikelbenämning, Antal, datum, och skadans art och orsak. Här väljer du även vad som ska göras med produkten i det fall den inte är godkänd.

Under **Skadans art och orsak** bör man beskriva så utförligt som det går, endast trasig, fungerar ej är inte tillräckligt.

**OBS!** Är det till en personbil relaterad artikel och du fyllt i registreringsnummer måste du fylla i fältet körsträcka. Fyll i fältet med sträckan i km, sätt noll (0) om artikeln inte suttit på fordonet under körning (fältet visas endast om du fyllt i registreringsnummer).

## 2.4 Utfört arbete och arbetsrelaterat materiel

Utfört arbete och arbetsrelaterat materiel

Visa

För vissa artiklar finns möjlighet att ansöka om arbetskostnad i samband med en reklamation, se specifika rutiner. Klicka på **Visa** för att öppna fälten. **Obs!** Detta kräver underlag.

Utfört arbete och arbetsrelaterat materiel

Dölj

Utfört arbete och arbetsrelaterat materiel

Alla fält på respektive rad måste fyllas i för att raden ska sparas. Töm alla fält på en rad för att ta bort raden.

Utfört arbete	Timmar	Timpris	Belopp	Beviljat

Lägg till rad

Arbetsrelaterat materiel	Artikelnummer	Antal	Å pris	Belopp	Beviljat

Lägg till rad

Under utfört arbete fyller du i fälten arbetsmoment, antal timmar och timpris. Under Arbetsrelaterat materiel kan du ange delar utöver reklamerad artikel som byts i samband med reklamationen t.ex. om ett oljefilter reklameraras kan det förekomma att även oljan behöver bytas ut.

## 2.5 Handlingar

Handlingar

Uppladdade filer får vara högst 5000 kB stora.

Uppladdade filer:

Välj fil

[Capture.pdf \[Redera\]](#)

5.a →

5.b →

5.c → [Capture.pdf \[Redera\]](#)

Under fliken **Handlingar** ska du ladda upp dokument om reklamationen t.ex. kundkvitto, bilder, följesedel mm. Detta är mycket viktigt då det underlättar vår hantering.

Här hittar du även filer som reklimationsavdelningen laddar upp t.ex. förklarande bilder mm.

(filerna får vara högst 5Mb stora/st.).

**5.a** Klicka på Browse för att hitta filen där du sparat den.

**5.b** När du hittat filen klickar du på ladda upp.

**5.c** Här lagras den/de filer du valt att bifoga och de som Reklimationsavdelningen bifogat. Klicka på dem för att öppna och se vad de innehåller.

## 2.6 Lägg till reklamerad artikel

**Fordon identifierat**

**Artikel**

Typ av vara \*  
 Annat  Däck  Startbatteri

Artikelnummer *	Artikelbenämning	Antal *	Tillverkningskod/Seriennr
DA 600625	Fjärr	1	

Leveransdatum  Monteringsdatum  Skadedatum \*

Vid ej godkänd reklamation önskas \*

Skadans art och orsak / övrig information \*  
 Denna går ej att koda in.

Körsträcka \*  km

**Utfört arbete och arbetsrelaterat material**

[Visa](#)

**Handlingar**

Uppladdade filer får vara högst 5000 kB stora.      Uppladdade filer:

Välj fil        Autofrontal.JPG [Redera]

När du fyllt i alla fält och laddat upp handlingar klickar du på **Lägg till reklamerad artikel**.

## 2.7 Spara och skicka eller lägg till ny

The screenshot shows the 'Reklamationer' page with the following elements:

- 7.a** points to the first row of the complaint table.
- 7.b** points to the 'Spara och skicka reklamation' button.
- 7.c** points to the 'Kund' form fields.

#	Artikelnummer	Antal	Typ av vara	Kundens löpnr	Vid ej godkänd	Status	Ta bort
1	DA 600625	1	Annat		Skrota artikeln	Registrerad	

**Kund**

Kund: Autokatalogen.Se  
 Kundnr: 0111112  
 Kontaktperson \*: Test  
 E-post \*: (Sätt standard) test@test.kgk  
 Tel nr \*: (Sätt standard) 123456  
 Löpnummer: -  
 Leveransadress: .. 191 49 SOLLENTUNA  
 Kontaktinformation varans ägare:   
 Löpnummer i annat system:   
 Skapad: 2015-06-24 av reklamationstest

**Fordon**

Regnr:  Sök  
 Märke/modell:   
 Årsmodell:   
 Mätarställning:   
 Chassinummer:   
 Motorkod:   
 Rensa fordon: [Rensa fordon](#)

**7.a** Här hittar du din nyss tillagda reklamation.

**7.b** Om du vill skicka iväg denna klickar du på **Spara och skicka reklamation**, vill du lägga till flera fortsätter du att fylla i uppgifter.

**7.c** Här kan du fortsätta fylla i uppgifter om du har ytterligare en reklamation, sedan kan du spara och skicka dessa samtidigt.

## 2.8 Skriv ut och fäst på artikeln

Uppgifter markerade med \* är obligatoriska!

#	Artikelnummer	Antal	Typ av vara	Kundens löpnr	Vid ej godkänd	Status	Ta bort
1	DA 600625	1	Annat		Skrota artikeln	Registrerad	

[Spara och skicka reklamation](#)

**Kund**

Kund: Autokatalogen.Se  
 Kundnr: 0111112  
 Kontaktperson \*: Test  
 E-post: test@...  
 Leveransadress: .., 191 49 SOLLENTUNA  
 Kontaktinformation varans ägare

**Fordon**

Regnr: [Sök] Märke/modell: [ ] Årsmodell: [ ] Mätarställning: [ ]  
 Chassinummer: [ ] Motorkod: [ ]

Message from webpage  
 ? Skriv ut reklameringsrapport(er) och fäst den/dem sedan på varan/varorna  
 OK Cancel

2.8a När du klickat på spara får du frågan om att skriva ut, klicka på OK

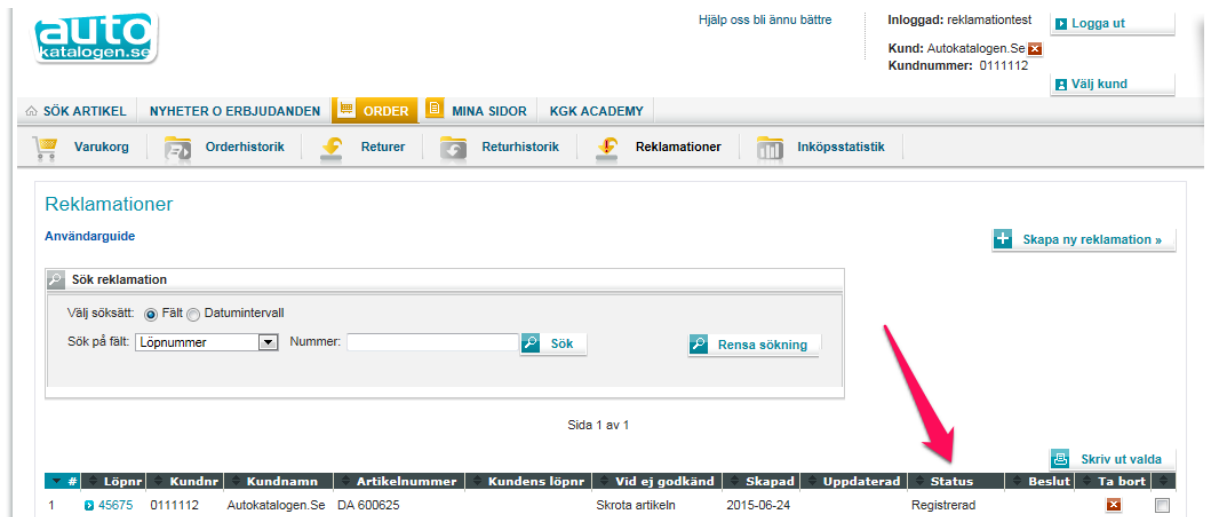
[Tillbaka till reklamationer](#) [Skriv ut](#)

<b>Autokatalogen.Se</b>	<b>Kundnr</b> 0111112	<b>Utskriftsdatum</b> 2015-06-24 14:50	<b>Löpnummer</b> 45675
<b>Kontaktperson</b> Test	<b>Telefon</b> 123456	<b>Epost</b> test@test.kgk	
<b>Leveransadress</b> .., 191 49 SOLLENTUNA			
<b>Artikelnummer</b> DA 600625	<b>Benämning reklamerad vara</b> Fjärr	<b>Tillverkningskod/Serienr</b>	<b>Antal Typ</b> 1 Annat
<b>Fordons regnr</b> NMW640	<b>Märke/modell</b> AUDI A4 2,0T QUATTRO	<b>Årsmodell</b> 2007	<b>Mätarställning</b> 115000
<b>Chassinummer</b> WAUZZZ8EX7A176332	<b>Motorkod</b> BWE		
<b>Skadedatum</b> 2015-06-09	<b>Leveransdatum</b> 2015-05-28	<b>Monteringsdatum</b> 2015-06-09	
<b>Vid ej godkänd reklamation önskas</b> Skrota artikeln		<b>Skadans art och orsak / övrig information</b> Denna går ej att koda in.	
<b>Löpnummer i annat system</b> -			
<b>Körsträcka</b> 0			

2.8b **Viktigt:** Fäst det utskrivna dokumentet på den artikel du vill reklamera, paketera och skicka till Reklamationsavdelningen i Enköping.

2.8c Klicka sedan på tillbaka till reklamationer.

## 2.9 Klart



Hjälp oss bli ännu bättre

Inloggad: reklamationstest [Logga ut](#)

Kund: Autokatalogen.Se [X](#)

Kundnummer: 0111112 [Välj kund](#)

SÖK ARTIKEL NYHETER O ERBJUDANDEN ORDER MINA SIDOR KGK ACADEMY

Varukorg Orderhistorik Returer Returhistorik Reklamationer Inköpsstatistik

Reklamationer

Användarguide [+ Skapa ny reklamation »](#)

Sök reklamation

Välj söksätt:  Fält  Datumintervall

Sök på fält:  Nummer:  [Sök](#) [Rensa sökning](#)

Sida 1 av 1

[Skriv ut valda](#)

#	Löpnr	Kundnr	Kundnamn	Artikelnummer	Kundens löpnr	Vid ej godkänd	Skapad	Uppdaterad	Status	Beslut	Ta bort
1	<a href="#">45675</a>	0111112	Autokatalogen.Se	DA 600625		Skrota artikeln	2015-06-24		Registrerad		<a href="#">X</a>

Nu är du klar och kan följa din reklamation, under status ser du löpande vad som händer.

## 2.10 Typ av vara: Däck

**Artikel**

Typ av vara \*  
 Annat  Däck  Startbatteri

Artikelnummer \*      Artikelbenämning      Antal \*      Tillverkningskod/Seriennr

Leveransdatum \*    Monteringsdatum \*    Skadedatum \*

Vid ej godkänd reklamation önskas \*  
 -- Välj --

Skadans art och orsak / övrig information \* ⓘ

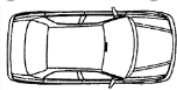
Reklamationsrapport tillsammans med bifogat foto skall skickas till reklimationsavdelningen på KGK. Däcket skall skickas in endast om KGK begär detta.

Monterat på fälg   
 Har körts på väg

Fabrikat \*  
 Modell \*  
 Storlek \*  
 Belastnings-/hast.index \* J ▾  
 Tillverkningsvecka (DOT) \*  
 Körsträcka \*      km ⓘ  
 Mönsterdjup \*

Specifik rekl. anledning \*  
 1 - Vibration  
 2 - Obalans  
 3 - Oljud  
 4 - Läckage

VB       VF

Däckposition  
  
 HB       HF

Fakturanr  
 Följesedelnr

En däckreklamation kräver att du väljer **Typ av vara: Däck**, detta gör att ett extra fält specifikt för däck går att fylla i.

## 2.11 Typ av vara: Startbatteri

**Artikel**

Typ av vara \*

Annat
  Däck
  Startbatteri

Artikelnummer \*      Artikelbenämning      Antal \*      Tillverkningskod/Serienr

Leveransdatum ⓘ    Monteringsdatum    Skadedatum \*

Vid ej godkänd reklamation önskas \*

-- Välj --

Skadans art och orsak / övrig information \* ⓘ

Batteriet skall sparas i 60 dagar för eventuell efterkontroll, skall inte skickas till KG Knutsson AB.

Spänning före laddning \*    0.0    volt

Vilospanning efter laddning \*    0.0    volt ⓘ

Insmält kod \*   

Körsträcka \*     km ⓘ

En batterireklamation kräver att du väljer **Typ av vara: startbatteri**, detta gör att ett extra fält specifikt för detta går att fylla i. **Viktigt: mät vilospänning efter att batteriet vilat minst en (1) timme.**

## 2.12 Status förändring

Du kan löpande se status förändringar i systemet så att du alltid är uppdaterad vad som händer med ditt ärende.

Statusar i systemet är:

**Registrerad**, du har registrerat ett ärende och skickat in artikeln.

**Ankommit lager**, Artikeln har ankommit till KGK lager.

**Ankommit rek. avd.** Artikeln har ankommit Reklamationsavdelningen.

**Hantering pågår**, Reklamationsavdelningen arbetar med ärendet.

**Till leverantör**, ärendet har skickats till leverantör för utredning.

**Stoppad**, Reklamationsavdelningen saknar information.

**Beslutad**, beslut har satts i ärendet.

Vissa statusar genererar även ett mejl för att göra dig uppmärksam på vad som hänt. En av dessa är **Stoppad**

## 2.13 Stoppad

Hjälp oss bli ännu bättre

Inloggad: reklamationstest [Logga ut](#)

Kund: Autokatalogen.Se [x](#)

Kundnummer: 0111112 [Välj kund](#)

SÖK ARTIKEL NYHETER O ERBJUDANDEN ORDER MINA SIDOR KGK ACADEMY

Varukorg Orderhistorik Returer Returhistorik Reklamationer Inköpsstatistik

Reklamationer

Användarguide [+ Skapa ny reklamation »](#)

Sök reklamation

Välj söksätt:  Fält  Datumintervall

Sök på fält: Löpnummer Nummer:  [Sök](#) [Rensa sökning](#)

Sida 1 av 1 [Skriv ut valda](#)

#	Löpnr	Kundnr	Kundnamn	Artikelnummer	Kundens löpnr	Vid ej godkänd	Skapad	Uppdaterad	Status	Beslut	Ta bort
1	45675	0111112	Autokatalogen.Se	DA 600625		Skrota artikeln	2015-06-24	2015-06-25	Stoppad		<a href="#">x</a>

I systemet kan du lätt se om ett ärende är stoppat då hela raden blir röd. Om reklamationen har fått statusen ändrad till **stoppad** betyder det att vi saknar information för att fortsätta behandla ärendet, Klicka på löpnumret för att öppna ärendet.

Hjälp oss bli ännu bättre

Inloggad: reklamationstest [Logga ut](#)

Kund: Autokatalogen.Se [x](#)

Kundnummer: 0111112 [Välj kund](#)

SÖK ARTIKEL NYHETER O ERBJUDANDEN ORDER MINA SIDOR KGK ACADEMY

Varukorg Orderhistorik Returer Returhistorik Reklamationer Inköpsstatistik

Reklamationer

Uppgifter markerade med \* är obligatoriska!

Denna reklamation är satt i status "Stoppad". Detta innebär att ärendet måste kompletteras med information för att kunna hanteras vidare. Reklamationstekniker har begärt att följande uppdateras: - Kvitto/Kvittens

Meddelande: Saknar inköpskvitt på denna. Uppdatera reklamationen enligt ovan och spara den igen. Då kommer den att automatiskt återupptas i hanteringen.

[Skriv ut](#)

Kund

Kund	Kundnr	Kontaktperson *	E-post *	Tel nr *	Löpnummer
Autokatalogen.Se	0111112	Test	tommy.andersson@kgk.se	123456	45675
Leveransadress	Kontaktinformation varans ägare <a href="#">i</a>		Löpnummer i annat system	Skapad	
., 191 49 SOLLENTUNA	Kalle Karlsson 070123456			2015-06-24 av reklamationstest	

När du öppnat ärendet ser du en informationsruta högst upp (rödmarkerad) med de uppgifter vi saknar, korrigerade saknade uppgifter och klicka på spara ändringar längst ned till höger.

## 2.14 Statusmejl

Vissa statusar genererar även ett mejl för att göra dig uppmärksam på vad som hänt bl.a. beslut och stoppad. Om reklamationen har fått statusen ändrad till **stoppad** betyder det att vi saknar information för att fortsätta behandla ärendet, logga då in på Autokatalogen och korrigerade uppgifter som saknas. Nedan ser du statusmejl stoppad.

The logo for 'KGK' consists of the letters 'K', 'G', and 'K' in a large, bold, white, sans-serif font, set against a blue background that features a low-angle photograph of a modern building's glass facade.

Hej Test!

### Reklamation stoppad

Ditt reklimationsärende med löpnummer 45675 har nu kontrollerats av våra tekniker och stoppats. Det innebär att vi behöver din hjälp med mer information eller korrigering för att kunna göra en korrekt bedömning av ditt ärende.

### Åtgärd

Logga in på [Autokatalogen.se](https://www.autokatalogen.se) och korrigerade nedanstående information:

- Kvitto/Kvittens

Vi behöver din korrigering eller komplettering inom 2 månader. Om ingen korrigering sker inom 2 månader avslutas ärendet, eventuellt förvarat gods skrotas.

### Meddelande

Saknar inköpskvitt på denna.

Med vänlig hälsning  
Reklimationsavdelningen  
KG Knutsson AB

**Support på reklamationshanteringen  
får du direkt från vår Tekniska support.**

**[teknisksupport@kgk.se](mailto:teknisksupport@kgk.se)**

**08-92 34 00**