# Reklamationsinformation Vaccin

Följande är en beskrivning av hur reklamation av vaccinleveranser till MSDVaccinService/Tamro Vaccin skall hanteras.

**Trasig försändelse (emballage)**

Om det finns synliga skador på leveransen, t.ex. skador på ytterkartong eller liknande så skall följande göras:

* Poängtera för chauffören som lämnar försändelsen att denna skall göra en notering om att skada på gods finns vid överlämnandet
  + Finns det möjlighet att dokumentera skadan via t.ex. en bild så är detta mycket värdefullt. Bifoga gärna bild i mailet till MSDVaccinService/Tamro Vaccin.
* Kvittera försändelsen
* Öppna försändelsen och undersök levererade varor för att säkerställa att varorna är i gott skick och hela, samt att frysindikatorn ej löst ut.
  + Obs! Finns skador eller om frysindikatorn larmat, fyll i uppgifterna på sid. 2 av detta dokument under Trasig försändelse och maila in till MSDVaccinService/Tamro Vaccin (se info på baksida)
* Är varorna skadade eller obrukbara så returnera dem till Tamro tillsammans med emballaget och en kopia av ifylld Reklamationsblankett (sid. 2 detta dokument).

**Dold skada**

I det fall det rör sig om en s.k. dold skada, d.v.s. det upptäcks först efter öppnande av emballage så skall följande göras:

* Finns skador på varorna eller om temperaturlogg larmat, och detta upptäcks först när försändelsen öppnats, så fyll i uppgifterna på baksidan av detta dokument under Dold skada och maila in till MSDVaccinService/Tamro Vaccin (se info på baksida)
* Returnera skadade eller obrukbara varor till Tamro tillsammans med emballaget och en kopia av ifylld Reklamationsblankett (sid. 2 detta dokument).

**Fel i leverans**

Rör reklamationen fel i leveransen som består i leverans av fel vara, leverans av fel kvantitet så gör enligt följande:

* Fyll i uppgifter enligt baksida på detta dokument under Fel i leverans och maila in till MSDVaccinService/Tamro Vaccin (se info på baksida)
* MSDVaccinService/Tamro Vaccin kommer att kontakta er gällande beställningen.
* Efter kontakt och överenskommelse med MSDVaccinService/Tamro Vaccin kan varor som skall returneras skickas till Tamro tillsammans med emballaget och en kopia av ifylld Reklamationsblankett (sid. 2 detta dokument).

Har ni andra frågor eller funderingar som rör din leverans så kontakta oss gärna:

Frågor som rör vacciner från **MSD** - MSDVaccinService på telefon 0771 – 51 51 00 eller maila till [order@msdvaccinservice.se](mailto:order@msdvaccinservice.se)

Frågor som rör vacciner från **SBD** eller **AstraZeneca** - Tamro kundservice för vaccin på telefon 0771 – 15 00 30 eller maila till [vaccin@tamro.com](mailto:vaccin@tamro.com)

# Dokumentation av reklamation vaccinleverans - Reklamationsblankett

|  |  |
| --- | --- |
| **Kunduppgifter** | |
| Kundnummer hos MSD/Tamro (se följesedel) |  |
| Kundnamn |  |
| Uppgiftslämnare (namn) |  |
| e-mail |  |
| Telefonnummer |  |
| Uppgiftslämnare namn |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Uppgifter om leverans** | |
| Leveransnummer (se Fraktsedel på försändelse) |  |
| Tamros ordernummer (se Följesedel) |  |

Nedan kan information gällande aktuell typ av reklamationsärende för leveransen fyllas i

|  |  |
| --- | --- |
| **Trasig försändelse (emballage)** | |
| Noterades skadat gods vid kvittens av sändningen (Ja/Nej) |  |
| Kort beskrivning av skada |  |
| Bedömdes varorna användbara efter öppnande av försändelse (Ja/Nej) |  |
| Har temperaturlogg larmat (Ja/Nej) |  |
| Finns bilddokumentation av skadan (Ja/Nej) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Dold skada** (syntes ej vid mottagning av leverans men upptäcktes vid öppnande av emballage) | |
| Kort beskrivning av skada på varor i försändelsen (som medför bedömningen att de ej kan användas) |  |
| Har temperaturlogg larmat (Ja/Nej) |  |
| Finns bilddokumentation av skadan (Ja/Nej) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Fel i leverans** (leverans avviker från beställning) | |
| Levererades fel vara (Ja/Nej) |  |
| Om Ja på ovan fråga – vilket varunummer beställdes / vilket levererades (varummer & batch)? |  |
| Levererades rätt vara men fel kvantitet (Ja/Nej) |  |
| Om Ja på ovan fråga – levererades för många? hur många extra (antal) |  |
| Önskar ni behålla överlevererad kvantitet (Ja/Nej) |  |
| Om Ja på fråga om fel kvantitet – levererades för få? hur många saknas (antal)  (notera att vid underleverans krediteras den icke erhållna kvantiteten. Önskas leverans får ny beställning göras. |  |

Ifylld blankett mailas till MSDVaccinService: [order@msdvaccinservice.se](mailto:order@msdvaccinservice.se) (vacciner från MSD) eller Tamros kundservice för vaccin: [vaccin@tamro.com](mailto:vaccin@tamro.com) (vacciner från SBD och AstraZeneca)

En kopia av blanketten bifogas också med emballaget i retursändningen till Tamro.