

## Solars nye returvare-service – så meget lettere og mere effektivt

Kære kunde

For at kunne yde en endnu bedre service har vi i 1. halvår af 2005 gennemført en stor returvare-test, hvor vi fik værdifuld viden om, hvordan vi mest effektivt kan håndtere vores kunders returvarer. Resultatet af blandt andet denne test er, at vi nu optimerer vores returvare-service således, at du fra den 9. januar 2006 kan sende returvarer med natdistribution alle hverdage. Er der ikke plads på vognen, afhentes dine returvarer inden klokken 12.00 samme dag.

*Hvad betyder Solars nye returvare-service for dine rutiner ved forsendelse af returvarer?*

### **Du skal oprette dine returvareordrer alle hverdage senest:**

1. Kl. 18.00, hvis du anvender Solar WebLink
2. Kl. 12.00, hvis du faxer Solars returvareseddel (Ring til ordrekontoret og få returnummer)
3. Kl. 12.00, hvis du ringer til ordrekontoret og får dem til at oprette en returordre.

**Husk** – returvare forsendelsen skal altid vedlægges returseddel og påklæbes returmærker  
– afhentes kun ved anfordring  
– returvare skal altid forsvarligt emballeres

*Hvorfor er det vigtigt at du sender en korrekt udfyldt og rettidig returordre til Solar?*

Fordi Solar med returordren, kan give chaufføren besked om, hvor der skal afhentes returvarer, og hvilke varer det drejer sig om. Efterfølgende anvendes din returordre i Solars dokumentation og håndtering af returvaren, således at vi hurtigt kan sende dig en kreditnota. Husk returvarerne skal altid placeres og emballeres, så de er lige til at tage med.

*Er der andet som du skal være opmærksom på?*

Ja - i forbindelse med Solars nye returvare-service skal der udfyldes en reklamerapport, hvis varen skal behandles som en reklamationssag. De nye dokumenter/mærkater er vedlagt dette brev sammen med en vejledning i hvordan de skal udfyldes og anvendes.

*Hvad er en reklamerapport?*

Det er kort fortalt en beskrivelse af fejl der er årsag til, at du sender varen retur som reklamation. Denne forklaring kræver stadig flere leverandører, og derfor har vi fremstillet et standarddokument, som skal udfyldes for alle varer der sendes retur.

*Hvilke fordele får du med Solars returvare-service?*

Først og fremmest slipper du for at have returvarer stående mere end en dag, men desuden vil du få afregnet dine returvarer meget hurtigere, fordi vi med de korrekte informationer problemfrit kan ekspedere returvaren - i øvrigt til fordel for både dig og Solar.

**Husk** – Solars nye returvare-service begynder mandag den 9. januar 2006, hvor du kan oprette returordrer til Solar.

Har du eventuelt spørgsmål til ovenstående er du naturligvis velkommen til at kontakte os

Venlig hilsen

**Solar A/S**

## Nye dokumenter og returmærker til Solars nye returvare-service

### 1: Manual returvareseddel (Eksemplar vedlagt)

Den letteste måde at oprette returordrer klares via vores elektroniske samhandelssystemer, men til dem der foretrækker, at udfylde en manuel returseddel har vi udarbejdet en helt ny returseddel. Når du anvender den manuelle returseddel skal du enten ringe eller faxe til Solars ordrekontor og få et returordrenummer, der påføres retursedlen. Det skal ske inden klokken 12.00, hvis du ønsker returvaren afhentet næste dag. Den udfyldte returseddel skal vedlægges returvarerne. Der er flere grunde til, at vi skal have dette returordrenummer. Den første er, at vi dermed automatisk kan registrere, at der skal afhentes returvarer. Den anden er, at vore medarbejdere i returvareafdelingen opnår en meget lettere behandling af varen, da de ved modtagelsen blot ved at indtaste returnummeret kan kalde ordren frem på skærmen. Herefter er der kun tilbage at afmelde varen, hvis den er ok, og udstede kreditnota til dig.

### 2: Reklamationsrapport (Eksemplar vedlagt, men kan i øvrigt printes fra SolarWebLink)

I lighed med leverandører i andre brancher forlanger vore leverandører i stigende grad, at der skal være udfyldt en reklamationsrapport på den vare, der ønskes behandlet under reklamationsret/ garanti. For at gøre det hele lidt lettere har vi udarbejdet et standardskema således, at der ikke skal udfyldes flere forskellige udgaver. Vi vil bruge dette standardskema over for alle leverandører, hvilket betyder at der ikke skal udfyldes særskilte rapporter til f.eks. LK, Schneider m.v.

### Mærkesedler til returvarer (Eksemplar vedlagt)

Fra vore kunder modtager vi dagligt varer, kabeltromler og andet - uden afsender på. Vi anvender i den forbindelse mange ressourcer på at finde frem til, hvem der har sendt de pågældende varer. Reelt kan ingen være tilfreds med dette. Derfor har vi fremstillet et returmærke, som skal påsættes alle pakker, collier/tromler som sendes retur. Husk, at du skal skrive både afsender og returnummer på returmærket. Mærkerne må naturligvis ikke klæbes direkte på varerne, eller salgs-emballagen, men skal derimod altid påklæbes forsendelsesemballagen. Langgods (kabelkanaler, bakker og lign.) må ikke påsættes klistermærker som kan være vanskelige at fjerne, her kan man evt. binde mærkesedler på varen, manilabindemærker kan købes hos os.

Du kan bestille ekstra returmærker på G-nr. 03.00.300.811

### Vedlagt som bilag:

Returseddel til kopiering (Gammel blok bedes makuleret)

Reklamationsrapport til kopiering

Returmærker, der kan bestilles flere på G-nr. 03.00.300.811 (kun på telefonen)

Solars Returvarebetingelser

Retur Plasticposer G-nr. 18.97.005.068

Manilamærker G-nr. 18.97.005.055

Mangler du dokumenter, finder du altid opdateret formularer på [www.solar.dk](http://www.solar.dk)

Venlig hilsen

**Solar A/S**