

## Bilag 7: Protokollat til Flora Danias Handelsbetingelser vedrørende Reklamationer

### Formål

Formålet med dette protokollat er at fastholde og hæve kvalitetsniveauet af planteleverancerne fra danske gartnerier og salgsselskaber ved yderligere at nedbringe antallet af reklamationer.

En nedbringelse i antallet af reklamationer vil være med til at øge troværdigheden for danske leverandører, og det vil være et attraktivt salgspareparameter, når kunder i Europa skal vælge leverandør. Kvaliteten af danske planter er i dag på et højt niveau, men parterne vil med dette protokollat forsøge, at det bliver endnu højere.

### Definitioner

For at skelne mellem korrektioner og reklamationer er følgende definitioner vedtaget:

**Korrektion** – En indsigelse fra sælger (gartneriet), køber (salgsselskabet) eller kunde (købers kunde) *inden* planten er leveret

**Reklamation** - En indsigelse fra sælger, køber eller kunde *efter* at planten er leveret til køber, eller kunde eller til kundes kunde (fx grossist eller detailkunde).

### Procedure ved reklamationer

- Ved reklamationer **under kr. 1.000,00 er der ikke krav** om anvendelse af reklamationsskema og billeddokumentation
- Ved reklamationer **over kr. 1.000,00 er der krav** om anvendelse af reklamationsskema og billeddokumentation (reklamationsbilag vedhæftet som reklamationsbilag 1)

Alle korrektioner og reklamationer behandles via DANPOT med samme acceptprocedure som ved ordrebehandling. Regler for reklamationer er specificeret i vedhæftede reklamationsbilag 2.

Protokollatet har virkning fra 1. januar 2013.

---

Jørgen K. Andersen  
Bestyrelsesformand

---

Hans Schultz  
Bestyrelsesnæstformand

Reklamationsbilag 1 til  
Flora Danias handelsbetingelser

## Reklamationseskema

Dato: Udfyldes automatisk via Danpot

<b>Køber (Salgsselskab):</b>	Udfyldes automatisk via Danpot	
<b>Kontaktperson køber: / Tlf:</b>	Udfyldes automatisk via Danpot	Udfyldes automatisk via Danpot
<b>Lev. Dato:</b>	Udfyldes automatisk via Danpot	
<b>Kunde.Nr.:</b>	Udfyldes automatisk via Danpot	
<b>Vare :</b>	Udfyldes automatisk via Danpot	
<b>Mængde :</b>	Udfyldes automatisk via Danpot	
<b>Mængde Reklameret:</b>	Forhåndsudfyldes via DANPOT - skal kunne reguleres af sælger	
<b>Årsag - sæt kryds:</b>	<input type="checkbox"/> 1. Kvalitet (utilfredsstillende kvalitet (størrelse, farvefordeling, udvikling) eller emballering) <input type="checkbox"/> 2. Kvantitet (fejlagtig levering af mængder, herunder fx stk. pr. kasse, antal kasser el. lign.) <input type="checkbox"/> 3. Ej leveret (planter ikke kommet frem - ingen billeddokumentation) <input type="checkbox"/> 4. Anden årsag:	
<b>Kontaktperson hos sælger :</b>	Hvem har sælger talt med/indgået aftale med: (udfyldes af sælger)	
<b>Reklamations tidspunkt:</b>	Tidspunkt for reklamationen/samtalen: udfyldes af sælger	

<b>Løsning - sæt kryds:</b>	<input type="checkbox"/> 1. Dekort <input type="checkbox"/> 2. Returnering af ordre <input type="checkbox"/> 3. Delvis returnering af ordre
<b>Andre Bemærkninger:</b>	
<b>BILLEDE :</b>	<p>[Uploades til Danpot (samme som for udbudsbilleder)]</p>
<p><b>Formål:</b></p> <p>Reklamationskemaet har to formål:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) At fungere som bilag i reklamationen</li> <li>2) At anskueliggøre for de involverede parter, hvorvidt reklamationens ansvar kan placeres entydigt</li> </ol> <p><b>Regler omkring den praktiske håndtering af reklamationer, samt reklamationskema</b></p> <p>Reklamationskema skal anvendes ved alle reklamationer over kr. 1.000 med mindre andet aftalt mellem de involverede parter. Med mindre andet aftales opfordres der til, at man anvender indmeldelsesmulighederne ved Danpot. [Som for kreditnota i Ordremodtagelsen]</p>	

## Reklamationsbilag 2 Specifikationer Mangler og reklamationer

For at kunne betragtes som mangelfri for så vidt angår kvalitet og sortering skal enhver vare mindst opfylde de krav, der på leveringstidspunktet er sædvanligt gældende i branchen.

Sælger er - med respekt af reklamationsfristerne angivet nedenfor - ansvarlig for varens kvalitet i enhver henseende - herunder for mængde, emballering og holdbarhed - indtil tidspunktet, hvor varen er leveret til køber - og såfremt varen er bestemt til videresalg - til købers kunde.

Køber er ansvarlig for varens rette opbevaring og transport fra leveringstidspunktet og indtil tidspunktet, hvor varen leveres til købers kunde. Den der bestiller transport af varen skal kunne dokumentere temperatur og luftfugtighedsforhold under transporten, jævnfør protokollat omkring transportforhold bilag 6.

Når varen er leveret til køber, eller køber ved levering af sælger besigtiger varen hos sælger i forbindelse med at varen transporteres direkte fra sælger til købers kunde, påhviler det køber at foretage en sådan undersøgelse af varen, som ordentlig forretningsbrug kræver.

### Synlige fejl/mangler

Reklamationer over mangler, der konstateres eller burde have været konstateret ved købers undersøgelse, jf. ovenfor, skal fremsættes overfor sælger senest kl. 24.00 på leveringsdagen. Dog for ikke leverede varer, forlænges denne frist til kl. 12:00 efterfølgende dag. Er der leveret "af sælger" (gartneri) og med transport direkte til købers kunde, uden at køber har besigtiget varen, jf. ovenfor, skal reklamationer fremsættes senest 24 timer efter levering er sket til købers kunde. Måtte en vare herved konstateres mangelfuld og der er rettidigt reklameret over dette, er køber berettiget til at hæve købet. Endvidere kan køber kræve, at sælger krediterer fakturerede beløb for den mangelfulde vare. Køber kan ikke herudover fremsætte krav om erstatning.

Sælger er berettiget til at kræve mangelfulde varer returneret, idet varerne i så fald returneres for sælgers regning og risiko. Såfremt sælger ikke kræver de mangelfulde varer returneret er køber berettiget til at afhænde mangelfulde varer for sælgers regning. Det i forbindelse med salget indkomne provenu tilfalder køber og fragår i den til køber udstedte kreditnota, jf. ovenfor. *Er reklamationen på køb over kr. 1.000 excl. moms skal der udfyldes Reklamations-skema.*

Ligeledes skal erstatning/godtgørelse/kompensation eller lignende fra tredjemand fragå i den til køber udstedte kreditnota.

### Ikke synlige fejl/mangler

Ved mangler, som købers kunde påberåber sig og som kan henføres til sælger, og som ikke burde være konstateret i forbindelse med købers undersøgelse af varen, jf. ovenfor, gælder en reklamationsfrist på 48 timer fra kundens modtagelse af varen, dog maksimeret til 96 timer fra sælgers levering til køber, hvor transporttiden alene udgør minimum 48 timer.

Måtte en vare herved konstateres mangelfuld og der er rettidigt reklameret over dette er køber berettiget til at kræve, at sælger krediterer køber fakturerede beløb for den mangelfulde vare og derudover yder køber en erstatning på 10 % af fakturabeløbet.

Køber skal dog forsøge at afsætte varen bedst muligt for derved at begrænse sit tab. Indkommet provenu ved et sådant salg skal fragå i købers krav mod sælger. Ligeledes skal erstatning/godtgørelse/kompensation eller lignende fra tredjemand fragå i købers krav mod sælgeren. Når det endelige beløb kendes udsteder sælger en kreditnota til køber på beløbet.

Begge parter er forpligtet til at søge at afgøre eventuelle problemer omkring mangler ved varer ved forhandling og såfremt der indgås aftale om, at sælger skal kreditere en vis del af varens pris, er denne aftale endelig, således at der ikke kan kræves erstatning eller tillæg herudover.

Såfremt der er uenighed mellem sælger og køber kan man lade en uafhængig anerkendt skønsmand gennemføre en besigtigelse af en mangelfuld leverance, for så vidt det angår ikke synlige fejl/mangler hos køber eller købers kunde, og såfremt der er reklameret rettidigt. Hvis leverancen er mangelfuld betales omkostningen til Syns- og skønsmand af sælger og hvis leverancen ikke er mangelfuld betales omkostningen til Syns- og skønsmand af køber. Besigtigelsen skal i givet fald afsluttes indenfor 24 timer efter konstatering af mangelen. Syns- og skønsmændens vurdering skal af begge parter accepteres som endelig. Liste over skønsmænd fremgår af bilag 8.

Såfremt sælger opbevarer og passer varen på vegne af køber i forbindelse med en midlertidig hindring for varens levering til kunden, gælder samtlige reklamationsforhold - frister, kvalitet - alene for den oprindelige levering til køber.