

## Innkjøp - Behandle tvister / reklamasjoner

Gjelder for: Hele SiV  
Dokumenttype: Prosedyre  
Sist endret: 27.04.2023

### 1. HENSIKT

Sikre en kvalitetssikret behandling av tvister/reklamasjoner.

Prosedyren er gjeldende for alle typer innkjøp.

### 2. ANSVAR

- Alle ledere er ansvarlig for at prosedyren gjøres kjent og følges.
- Alle som gjør innkjøp er ansvarlig for å følge prosedyren.

### 4. FREMGANGSMÅTE

Type bestilling	Aktivitet
Lagervare	Får man feil varer fra vårt sentrallager, skal dette meldes til lager. Gi dem beskjed om hva som er feil, så retter de opp og sender riktig vare. Lageret er ansvarlig for at returen blir gjennomført og riktig vare belastet avdeling.
Ekstern bestilling til leverandør	Får man feil vare tilsendt fra en leverandør, må dette tas opp med den enkelte leverandør. Ring og forklar situasjonen og avtal retur og videre behandling med dem.
Varer fra Helse Sør Øst Forsyningssenter	Er det feil på bestilling fra vårt forsyningssenter, ta kontakt med forsyningssenteret direkte på tlf. 975 04 053, så skal de hjelpe dere med å legge avviket inn i eget avvikssystem.

### 5. REFERANSER

- [1.3.5.2](#) [Innkjøp - anskaffelser](#)
- [1.3.5.5](#) [Innkjøp - bestilling av IKKE lagerførte varer og tjenester](#)
- [1.3.5.6](#) [Innkjøp - Motta varer og tjenester](#)
- [1.3.5.8](#) [Innkjøp - Avklare avvik ved vare/faktura](#)