

Vi hjælper deg.

onninen kundesenter

Det skal være enkelt
å være kunde hos

onninen

Vi besvarer dine spørsmål, bistår med faglig kompetanse, hjelper deg til å ta verdiskapende valg, løse tekniske utfordringer og sikre effektiv vareflyt.



Vi hjelper deg med

ORDREBESTILLING | RETUR | REKLAMASJON | LEVERANSEAVVIK
TJENESTER (HENVENDELSER UNDER AVTALEPERIODE) | SUPPORT NETTBUTIKK / EDI | FTP

Forventet behandlingstid (til saken er løst)

Retur: 12 virkedager
Reklamasjon: 12 virkedager
Leveranseavvik: 24 timer
Ordrebestilling: samme virkedag

For skaffevarer kan behandlingstiden være noe lenger om saken skal til en underleverandør vedrørende retur/reklamasjon.

Forventet responstid

Nettbutikk support: 24 timer
EDI: 24 timer
FTP: 48 timer
Tjenester: 24 timer (*Vi behandler henvendelser etter at avtalen er på plass.

Gjelder det et tilbud kontakter du prosjektkontoret@onninen.com)

Ofte stilte spørsmål

Hvordan får jeg brukernavn og passord til vår nettbutikk?

Kontakt din administrator i ditt selskap som kan opprette egen bruker for deg. Du kan også gå inn på onninen.no og trykke på ny bruker eller glemt brukernavn/passord om dette er tilfelle.

Kan jeg printe ut fakturaer selv?

Dette kan gjøres via onninen.no på min side etter at du har logget deg inn.

Hvem kontakter jeg når jeg har spørsmål rundt produkter i nettbutikken?

Ring 22 39 60 00 og tast 1 og deretter 1. Da kommer du til en av våre dyktige inneselgere. Alternativt kan du også benytte deg av Chat på onninen.no.

Hvor henvender jeg meg når jeg har en retur, reklamasjon eller et leveranseavvik?

Gå inn på onninen.no og trykk på "kundeservice" i toppmenyen. Her finner du skjema for denne type henvendelser som automatisk sendes til vårt kundesenter.

Hva gjør jeg når jeg må returnere en vare?

Varen må være:

- Kjøpt hos Onninen
- Salgbar (uten skade) og levert i original emballasje

Finn frem før du kontakter oss:

- Kundenummer
- Opprinnelig ordrenummer eller fakturanummer
- Varenummer og antall

Prosessen videre:

- ▶ onninen.no* - Skjema for retur sendes elektronisk til kundesenteret ▶ Kunde mottar returbekreftelse på mail fra kundesenteret ▶ Kunde pakker varene med returbekreftelsen ▶ Schenker henter returen hos kunde, kunde kvitterer fraktbrev ▶ Onninen mottar returen. Kunde kontaktes om varene ikke er returnerbare
- ▶ Kunde mottar kreditnota hvor fraktkostnad og returgebyr er fratrasket.

* For raskere behandling anbefaler vi deg å kontakte oss via onninen.no – “Kundeservice” – skjema for retur

Hva gjør jeg når varen er defekt?

Finn frem før du kontakter oss:

- Kundenummer
- Opprinnelig ordrenummer
- Oppgi om du ønsker:
 - Kun kreditering
 - Omlevert ny erstatningsvare
 - Ønsker vare vurdert mot reparasjon

Prosessen videre:

- ▶ onninen.no* - Skjema for reklamasjon sendes elektronisk til kundesenteret ▶ Onninen kundesenter oppretter en reklamasjonssak og avklarer med leverandør ▶ Kunde mottar tilbakemelding fra kundesenteret når saken er avklart med leverandør ▶ Schenker henter reklamasjonen hos kunde, kunde kvitterer fraktbrevet. Varen blir sendt leverandør ▶ Kunde mottar kreditnota eller omlevert vare når reklamasjonen er godkjent
- ▶ Kundesenteret kontakter kunden om leverandør ikke godkjenner reklamasjonen ▶ Om reklamasjonen ikke blir godkjent fra leverandør returneres ikke defekt vare, med unntak om kunde gir beskjed om dette.

* For raskere behandling anbefaler vi deg å kontakte oss via onninen.no – “Kundeservice” – skjema for reklamasjon



Hva gjør jeg når bestillingen min er mangelfull eller skadet?

Viktig info:

- Feil eller mangler ved leveranser må meldes innen 7 dager fra varemottaket.
- Ved transportskade må kopi av fraktbrev med anmerket skade/mistanke om skade på gods, signert av mottaker og sjåfør medfølge innmelding av leveranseavviket.
- Fyll ut skjema for leveranseavvik på onninen.no under “Kundeservice”.
- Sett inn følgende:
 - Kundenummer
 - Ordrenummer
 - Opplevd feil
 - Varenummer, varebeskrivelse og antall med utgangspunkt i feil
 - Vi behandler fortløpende og omleverer eventuelt erstatningsvarer
 - Ønsker du å bli oppringt vedrørende ditt leveranseavvik er det fint om du skriver dette i “annet feltet”

Prosessen videre:

► onninen.no* - Skjema for leveranseavvik sendes elektronisk til kundesenteret ► Onninen kundesenter oppretter et leveranseavvik og undersøker avviket videre internt ► Kunde mottar tilbakemelding fra kundesenteret underveis og når saken er undersøkt.

* For raskere behandling anbefaler vi deg å kontakte oss via onninen.no – “Kundeservice” – skjema for leveranseavvik

Kontakt Onninen kundesenter (Våre åpningstider er kl. 7-16 alle hverdager.)

TLF. SENTRALBORD **+47 22 39 60 00**

Tast 3 for kundesenter, deretter: Tast 1: Feil eller mangler ved din leveranse (leveranseavvik)
Tast 2: Retur og reklamasjon
Tast 3: Nettbutikk og E-handel

Tast 9 for sentralbord

EPOST

Sentralbord: onninenpost@onninen.com

Retur og reklamasjon: retur@onninen.com

Leveranseavvik: sl@onninen.com

Tjenester: tjenester@onninen.com

Spørsmål om e-handel (nettbutikk og EDI): kundesupport@onninen.com

FTP: ftp@onninen.com

CHAT **onninen.no** (Åpent alle hverdager kl. 07.00-16.00. Du må være pålogget nettbutikk for å bruke chat)

ONLINE **onninen.no** (nettbutikk og informasjon samlet på ett sted)

TIPS: På onninen.no, under “kundeservice”, finner du informasjon om retur, reklamasjon og leveranseavvik, samt link til skjema som skal fylles ut og sendes inn til Onninen.