

Reklamationspolicy

Africane Bloom (Cabrera Group AB) · Gäller från: 10 oktober 2026

1. Syfte

Vi importerar fräska snittblommor. Vår målsättning är att alla leveranser ska hålla den kvalitet som överenskommits. Den här policyn beskriver hur du som kund anmäler en reklamation, hur vi hanterar den och vilken ersättning du kan förvänta dig.

2. Vad som kan reklameras

En reklamation kan gälla:

- Skadade, trasiga eller missformade blommor
- Fel sort, färg eller stjälklängd jämfört med beställningen
- Mindre blomhuvuden än överenskommen kvalitet
- Sjukdom, mögel eller skadedjur
- Felaktigt antal stjälkar jämfört med faktura och följesedel
- Förtida vissning vid ankomst

3. Så anmäler du en reklamation

Reklamation ska göras **skriftligt via e-post inom 48 timmar efter att leveransen mottagits**, till info@africane.se. Anmälan ska innehålla:

1. Ordernummer och leveransdatum
2. Sort och antal berörda stjälkar
3. Tydliga bilder på blommorna och på förpackningen/kartongen
4. En kort beskrivning av problemet

Spara gärna förpackning och berörda blommor tills ärendet är avgjort, så att vi kan utreda det tillsammans med odlaren och transportören.

Reklamationer som anmäls senare än 48 timmar efter leverans kan vi inte garantera att vi kan godkänna, eftersom fräska blommor snabbt påverkas av hantering och förvaring efter mottagandet.

4. Så hanterar vi din reklamation

Steg	Vad som händer	Tid
1. Mottagande	Vi bekräftar att vi har tagit emot din anmälan	Inom 1 arbetsdag
2. Utredning	Vi går igenom underlaget och kontakter vid behov odlaren och transportören	Inom 3 arbetsdagar
3. Beslut	Vi meddelar om reklamationen godkänns och vilken ersättning som erbjuds	Inom 5 arbetsdagar
4. Reglering	Ersättningen regleras enligt punkt 5	Senast på nästa faktura
5. Uppföljning	Ärendet dokumenteras och följs upp med odlaren	Löpande

5. Ersättning

Vid godkänd reklamation erbjuder vi i första hand:

- **Kreditnota** för de berörda stjälkarna, som regleras på nästa faktura.
- **Prisavdrag** om blommorna är användbara men håller lägre kvalitet än överenskommet, till exempel kortare stjälkar eller mindre blomhuvuden.
- **Ersättningsleverans** av extra stjälkar på nästa order i vissa fall, beroende på tillgång och leveransdagar.

Ersättningen avser de berörda stjälkarna och motsvarar högst deras fakturerade värde. Vi ersätter inte indirekta kostnader, till exempel förlorad försäljning eller arbetstid.

6. Undantag

En reklamation godkänns normalt inte om felet beror på:

- Felaktig hantering, förvaring eller temperatur efter att leveransen mottagits
- Förseningar som kunden själv orsakat, till exempel uteblivet mottagande
- Normal naturlig variation i färg, form och storlek mellan sorter och odlingssäsonger, inom ramen för överenskommen kvalitet

7. Vasstid och kvalitet vid ankomst

För bästa hållbarhet rekommenderar vi att kunden vid mottagande packar upp blommorna omgående, skär av stjälkarna, ställer dem i rent vatten med blomnäring och förvarar dem svalt. Hållbarheten beror till stor del på hanteringen efter leverans, så vi ger ingen generell vasstidsgaranti. Blommor som vissnar i förtid eller har tydliga kvalitetsfel vid ankomst hanteras som reklamation enligt avsnitt 3–5.

8. Oenighet i ett ärende

Om vi och kunden inte är överens om en reklamation försöker vi först lösa det genom dialog. Vid behov kan en oberoende kontrollant anlitas, och kostnaden fördelas då enligt utfallet. Svensk lag gäller.

9. Kontakt

Africane Bloom (Cabrera Group AB) info@africane.se · +46 73 756 57 58
Trondheimsgatan 9, 164 32 Kista