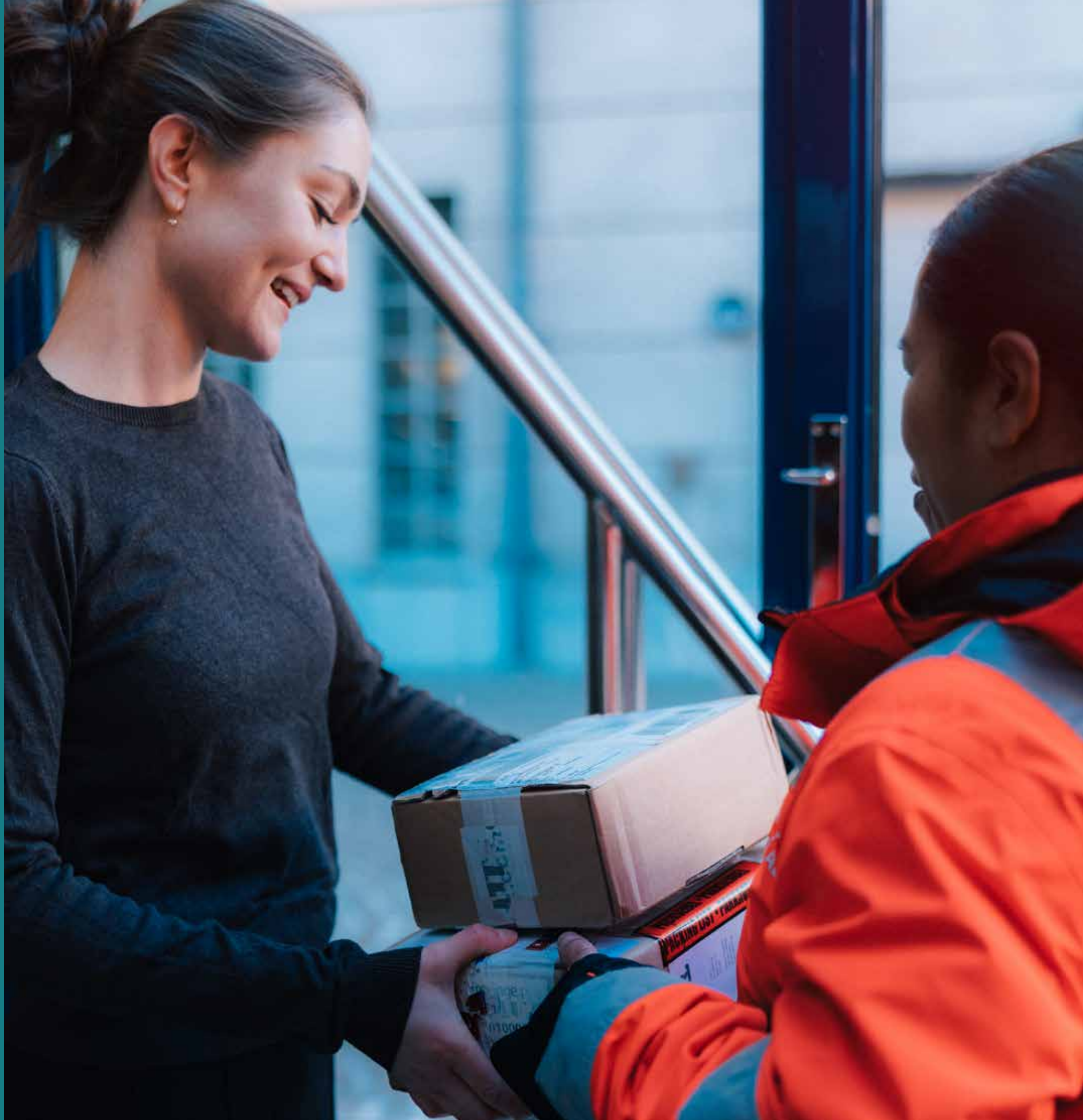


Kom igång-guide för avtalskunder

Den ultimata fraktguiden för landtransport

2024-07-03



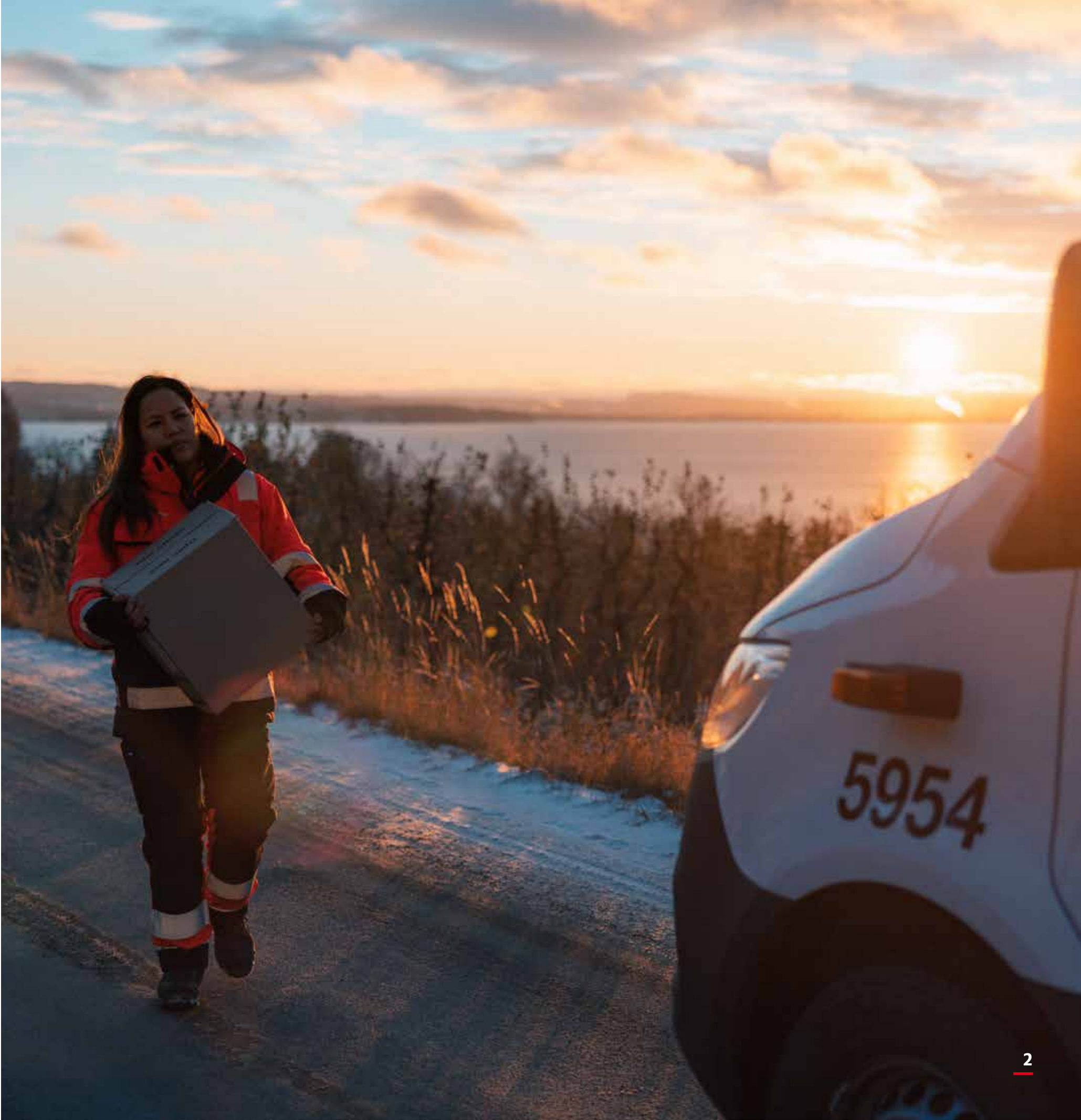
Välkommen till logistikdjungeln!

Logistik kan kännas lite krångligt och lite mycket att hålla reda på. Så vi har tagit fram denna guide för dig där vi reder ut vanliga begrepp, förklarar hur vi räknar ut pris, tipsar om hur du kan packa och hjälper dig genom vår kundportal DB SCHENKER | connect.

Vi guidar dig genom logistikdjungeln helt enkelt. Trevlig läsning!

Innehållsförteckning

» Kom igång med DB SCHENKER connect	3
» Tjänster i DB SCHENKER connect.	4
» Några vanliga logistiktermer	4
» Skicka paket eller gods?	5
» Skicka in- eller utrikes?	6
» Pris och fraktberäkning	7-8
» Ansvar och villkor.	9
» Packa smart och säkert.	10-11
» Boka din frakt.	12
» Vill köparen returnera?	12
» Vad händer om något går sönder eller försvinner?	13
» Teckna varuförsäkring.	13
» Så här reklamerar du.	14
» Hantera fakturor.	15
» Kontakta kundservice	15
» Bra att ha-dokument, guider och länkar	16



Kom igång med DB SCHENKER | connect

Vad är DB SCHENKER | connect?

Vår kostnadsfria kundplattform där du loggar in och sköter allt som rör din frakt. Här kan du till exempel planera och följa upp dina transporter, beräkna pris och se leveranskvittenser och fakturakopior. Du kan boka frakt utan att ha aktiverat ditt konto men då missar du förstås alla bra tjänster som finns där.



Skapa konto

1. Aktivera ditt konto [här](#).
Notera ditt lösenord då du behöver ange det och din e-postadress när du ska logga in i portalen.
2. Så fort du har registrerat dig får du ett mejl (från DB Schenkers behörighetssystem SIMS) med en aktiveringslänk som du ska klicka på för att aktivera ditt konto.

När du klickar på länken har ditt konto blivit aktiverat! Stäng fönstret och gå till DB SCHENKER | connect och logga in.

Skapa konto till kollega

- Som administratör för ditt företagskonto kan du skapa konto för dina kollegor.
- Du kan överlåta administratörsrollen till någon annan på företaget men vi rekommenderar att alltid minst två är administratör om möjligt.
- Du styr själv vilka tjänster varje användare ska få tillgång till.
- Radera användarkonton som inte längre används.
- Länk till DB SCHENKER | connect administrationsguide finner du i DB SCHENKER | connect. Logga in och klicka på "hjälp" längst upp i menyn och därefter på "Portal administration" så hittar du den senaste versionen av guiden.

Du loggar in i DB SCHENKER | connect via huvudmenyn på hemsidan



Psst... Du är förstås alltid välkommen att ta hjälp av vår kundservice om du har frågor, kontaktuppgifter finner du på sidan 15.

Snabbguide över tjänster i DB SCHENKER | connect



Prisfråga

Beräkna pris för din sändning enligt ditt avtalspris, inklusive eventuella tillval och tilläggsavgifter.



Tracking

Följ din sändning från start till mål. Du kan söka på sändnings-ID/fraktsedelnummer, kolli-ID, avsändar- eller mottagarreferens för att följa sändningen. Urvalsmöjligheter finns också via funktionen advanced tracking, t.ex. se hur många sändningar som har levererats, alternativt inte levererats, under en viss period. Du kan se kopior på dina transportinstruktioner och mottagarnas kvittenser. All data kan exporteras till Excel.



Boka inrikes och export (gods/paket)

Boka inrikes landtransporter och export till Europa. Skriv ut tillhörande frakthandlingar (etiketter och fraktsedel).



Boka gods import Boka Sjö/Flyg

Här bokar du import för landtransporter. Du får större kontroll över flödet och du kan spåra ditt gods hela vägen från leverantör. Enklare och tydligare hantering.



Fakturer

Här finner du bland annat kopior på dina fakturer för inrikes transporter samt paket till världen. Sök efter en specifik faktura eller alla fakturer inom en viss period.



Emissionskalkyl

Ta hjälp av vår kalkyl för att göra ett miljömedvetet val. Kalkylen visar vilka emissioner/utsläpp en viss transport genererar.



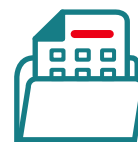
Rapporter

Här ser du preliminär prissättning av dina pågående transporter, fakturastatistik, dagliga pallsaldorapporter, miljörapport baserat på dina transporter – allt för att förenkla ditt uppföljnings- och analysarbete. Rapporterna går att exportera till Excel.



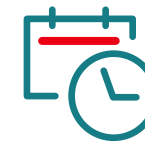
Pallsaldobesked

Om du är med i DB Schenkers "pallpool" syns dina saldobesked här två gånger per månad (den 15:e och i slutet av månaden). Du kan även få dagliga saldorapporter via tjänsten "Rapporter".



Prislistor

Visar dina avtalade prislistor. Notera att denna tjänst inte visar totalpris, använd därför alltid Prisfråga för att få med eventuella tilläggsavgifter, t.ex. ortstillägg.



Turlista

Här ser du vilka avgångs- och ankomstdagar som gäller från en ort eller ett land till annan ort eller land. På så vis blir det enklare att planera din bokning vilket underlättar för både dig och din mottagare.

Övrigt

Behöver du ändra fakturaadress, beställa ytterligare ett kundnummer eller avregistrera ett kundnummer? I **DB SCHENKER | connect** finns formulär där du kan beställa förändringen. Klicka på hjälpknappen längst upp i menyn (när du inloggad) för att nå beställningsformulären.

Några vanliga logistiktermer

Sändning: Sändning kan bestå av flera kolli (enheter). Hela sändningen får ett sändnings-ID och varje enskilt kolli får ett unikt kolli-ID.

Kolli: Varje enskilt paket/enhet i en sändning är ett kolli.

Paket: Lättare och mindre sändningar, upp till 30 kg och inom vissa mått.

Gods: Tyngre sändningar, över 30 kg.

Styckegods: Mindre sändningar som hanteras via terminal.

Partigods: Större sändningar som oftast inte hanteras via terminal.

Skicka paket eller gods?

Vi börjar med att ta reda på om din försändelse ska skickas som paket eller gods. Vi har några olika alternativ att kika på.

Notera: Om din sändning väger över 30 kg behöver du använda en lastbärare, t.ex. en pall för att vi ska kunna hantera din sändning. Du ska alltid räkna med lastbäraren när du väger och mäter din sändning.

1. Paket

Har du ett kolli som väger max 30 kg? Är längd plus omkrets max 3 meter? Ingen sida längre än 2 meter? Då skickas det som **paket**.

2. Paket

Har du flera kollin? Du kan skicka flera paket (inom gränserna ovan) i en och samma sändning. Då får den totala vikten vara max 99 kg och den totala volymen max 0,36 m³.

3. Gods

Väger ditt kolli över 30 kg? Då skickas det som **gods**.

Psst... Kolla våra [transportvillkor](#) för att se alla mått- och viktgränser. Notera att vissa tillval och leveransalternativ kan göra att andra mått- och viktgränser gäller för ditt paket eller gods. Ska du t.ex. leverera ditt paket via ombud får paketet väga max 20 kg och sändningen får bara innehålla ett kolli.

Alternativ 1

Paket

Vikt: 25 kg

Storlek: L 0,45/B 0,3/H 0,15 m

Längd + omkrets: 0,45 + 0,3 + 0,3
+ 0,15 + 0,15 = 1,35 m



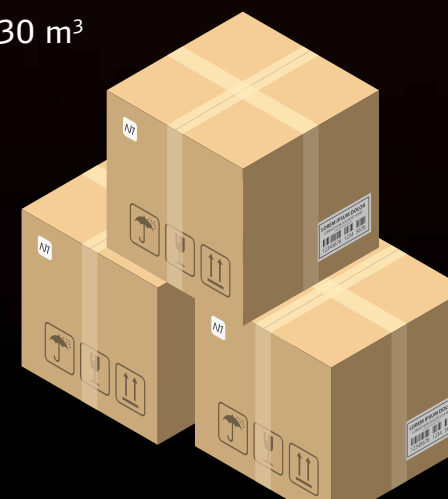
Alternativ 2

Paket

Vikt: 72 kg (15+30+27 kg)

Storlek per kolli: L 0,5/B 0,5/H 0,4 m

Total volym: 0,30 m³



Alternativ 3

Gods

Vikt: 50 kg inkl. pall





Skicka in- eller utrikes?

Nu vet du vad du skickar, paket eller gods, så nu kikar vi på vart du skickar för att se vilken av våra tjänster du ska använda. Lägg tjänsten på minnet för det är den som avgör vilken bokningsmall du ska använda sen när du bokar din frakt. Men vi kommer till det, en sak i taget!

Skicka paket in- och utrikes

Tjänst	Beskrivning
DB SCHENKER Parcel	Mindre försändelser till företag - upp till 30 kg per kolli, eller 99 kg per sändning (kan innehålla fler än ett kolli men ha en totalvikt på max 99 kg).
DB SCHENKER Parcel hem	Hemleverans av mindre försändelser till privatperson - upp till 30 kg per kolli eller 99 kg per sändning (kan innehålla fler än ett kolli men ha en totalvikt på max 99 kg).
DB SCHENKER Parcel ombud DB SCHENKER Parcel box	Paket som hämtas i box eller hos ett ombud, upp till 20 kg per kolli och endast ett kolli per sändning.

Skicka gods inrikes

Tjänst	Beskrivning
DB SCHENKER system DB SCHENKER system premium	För gods upp till 999 kg*
DB SCHENKER Part load DB SCHENKER Full load	För gods från 1 000 kg*, d.v.s. partigods och hellaster

Skicka gods utrikes

Tjänst	Beskrivning
DB SCHENKER System DB SCHENKER System home DB SCHENKER System premium	För gods upp till 2 500 kg*
DB SCHENKER Part load	För gods från 2 501 kg*
DB SCHENKER Full load	För gods: - från 19 401 kg verklig vikt <i>eller</i> - mer än 55 m³ <i>eller</i> - mer än 11 flakmeter

**Verklig eller fraktgrundande vikt (se förklaring på nästa sida).
För fullständiga villkor, vikt- och måttgränser, se [transportvillkoren](#).*



Räkna ut pris med Prisfråga i
DB SCHENKER | connect



Ladda ner prisguide (PDF)

Pris och fraktberäkning

Det är viktigt att du anger både vikt och volym för din sändning. Dessa uppgifter används för att beräkna hur stor plats din sändning tar i bilen, men även för att räkna fram pris. Vi kallar det fraktgrundande vikt.

Fraktgrundande vikt

Den fraktgrundande vikten är antingen sändningens *verkliga vikt* eller dess *skrymmevikt*. Det är den vikt som är högst som vi använder när vi räknar ut priset.

1. Verklig vikt

Detta är precis som det låter, alltså vad sändningen väger i kg. Räkna alltid med eventuell pall.

2. Skrymmevikt

Skrymmevikten är antingen sändningens *volymvikt* eller *flakmeter*. Det är alltså måtten på sändningen som avgör om vi ska räkna på volymvikt eller flakmeter.



Destination*

Specialfall*

*Destination och specialfall kan också påverka priset men vi går inte djupare in på det i denna guide. Läs våra transportvillkor och produktspecifika villkor för fullständig beskrivning, se kapitel Fraktberäkning.

2a. Volymvikt

Anges för paket och mindre godssändningar.

1. Räkna ut volym (m³): Längd x Bredd x Höjd i meter.
2. Räkna ut skrymmevikt (m³ x 280*):

Längd x Bredd x Höjd x 280.

2b. Flakmeter

Anges för godssändningar om något av följande mått överstiger:

- Höjd: 1,35 meter eller
- om både längd och bredd överstiger 1,2 meter

1. Räkna ut flakmeter (FLM): Längd x Bredd / 2,4.

2. Räkna ut skrymmevikt (FLM x 1950*):

Längd x Bredd / 2,4 x 1950.

*Vi utgår från 280 kg/m³ när vi beräknar volymvikt och 1950 kg när vi beräknar flakmeter inom Sverige. 2,4 är flakets bredd. För övriga länder se transportvillkoren.

Ladda ner Transportvillkoren (PDF)

Ladda ner Priser och villkor för paket (PDF)

Vilken blir den fraktgrundande vikten?

Exempel:

Verklig vikt

Kartong (L/B/H): 0,70/0,50/0,40 m

Pall (L/B/H): 0,80/0,60/0,15 m

Vikt: Kartong 70 kg + pall 5 kg = 75 kg

Volymvikt eller flakmeter? Höjden överstiger inte 1,35 m och längd och bredd överstiger inte 1,20 m (gränsen för flakmeter) så vi räknar ut volymvikt.

Volymvikt: $0,80 \times 0,60 \times 0,55 \times 280 = 74 \text{ kg}$

Skrymmevikt är 74 kg och den **verkliga vikten** är 75 kg.

Fraktgrundande vikt: 75 kg

Exempel:

Skrymmevikt - Volymvikt

Kartong (L/B/H): 0,70/0,50/0,40 m

Pall (L/B/H): 0,80/0,60/0,15 m

Vikt: Kartong 53 kg + pall 5 kg = 58 kg

Volymvikt eller flakmeter? Höjden överstiger inte 1,35 m och längd och bredd överstiger inte 1,20 m (gränsen för flakmeter) så vi räknar ut volymvikt.

Volymvikt: $0,80 \times 0,60 \times 0,55 \times 280 = 74 \text{ kg}$

Skrymmevikt är 74 kg och den verkliga vikten är 58 kg.

Fraktgrundande vikt: 74 kg

Exempel:

Skrymmevikt - Flakmeter

Kartong (L/B/H): 0,70/0,50/1,40 m

Pall (L/B/H): 1,20/0,80/0,15 m

Vikt: Kartong 120 kg + pall 25 kg = 145 kg

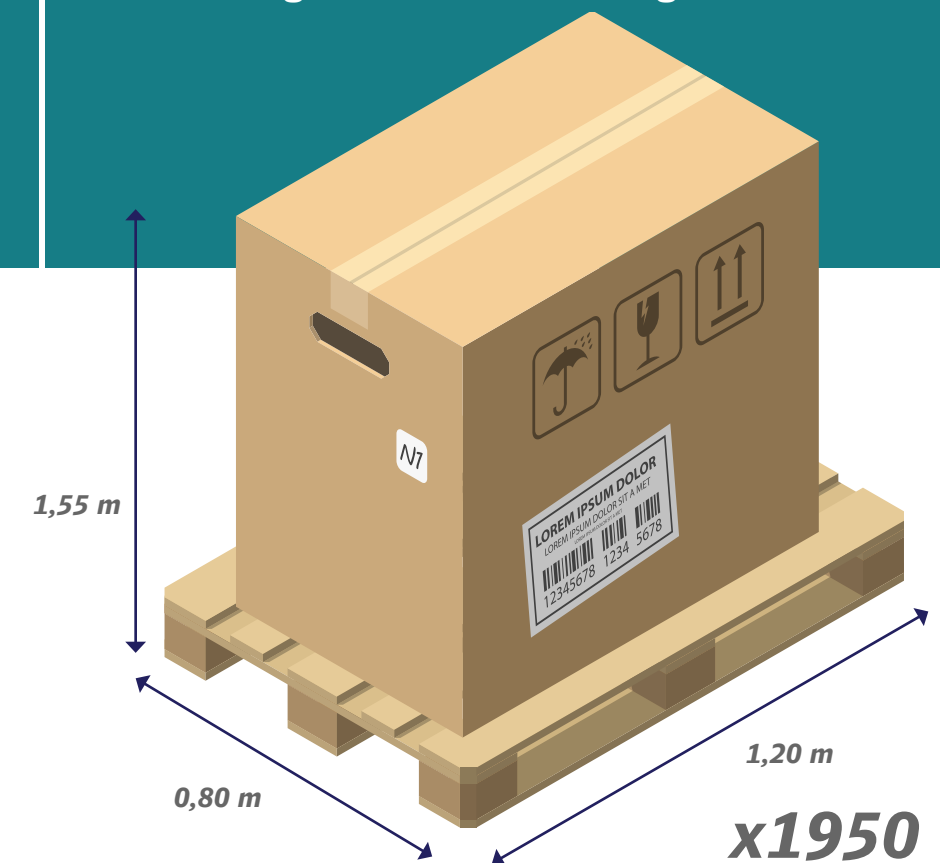
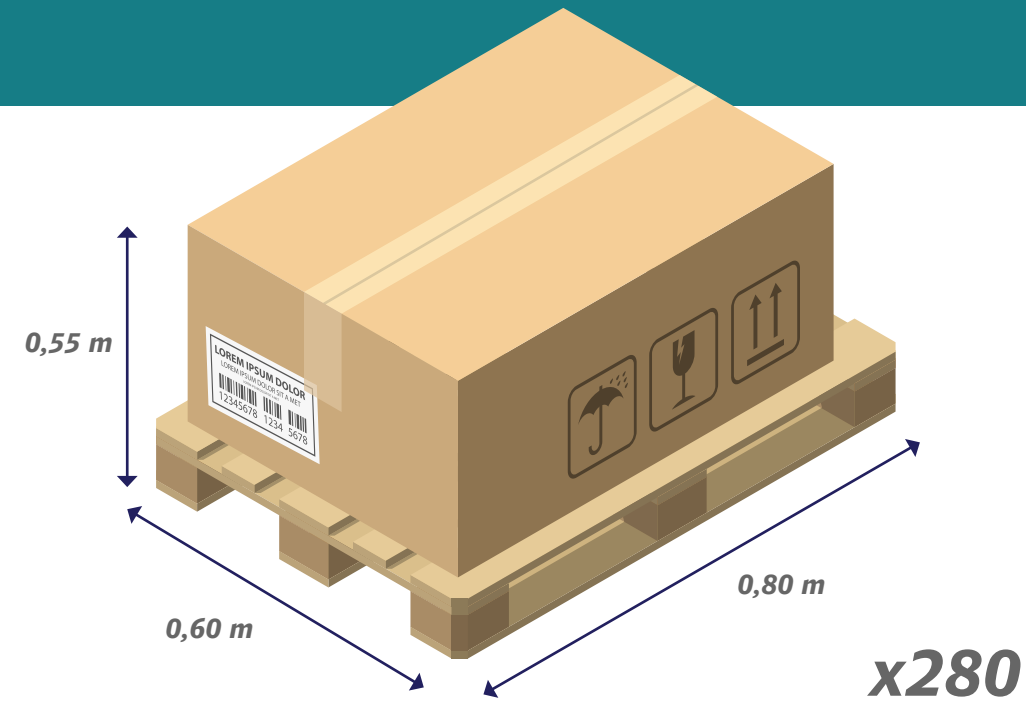
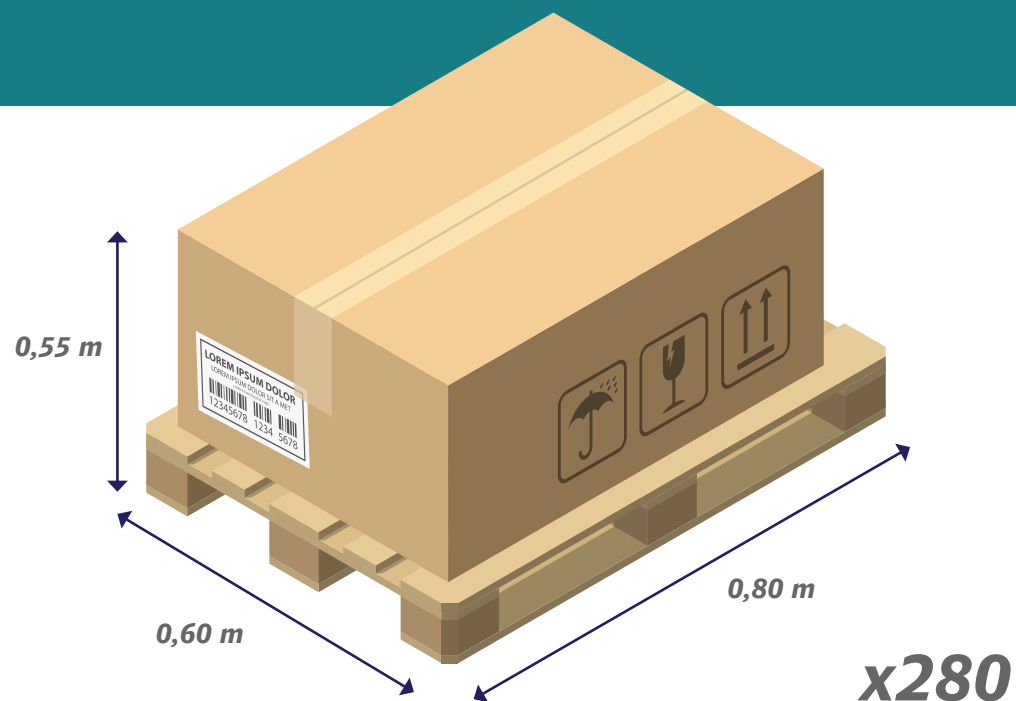
Volymvikt eller flakmeter? Höjden överstiger 1,35 m (gränsen för flakmeter) så vi räknar ut flakmeter.

Flakmeter: $1,20 \times 0,80 / 2,4 = 0,4 \text{ flakmeter}$

$0,4 \text{ flakmeter} \times 1950 \text{ kg} = 780 \text{ kg}$

Skrymmevikt är 780 kg och den verkliga vikten är 145 kg.

Fraktgrundande vikt: 780 kg



Ansvar och villkor

Det är viktigt att läsa igenom våra transportvillkor så du vet vilket ansvar som ligger på dig som kund, och vad vi på DB Schenker ansvarar för. I transportvillkoren finns alla regler för prisberäkning, mått- och viktgränser, varuförsäkring och mycket annat matnyttigt.

Alla transporter utförs enligt våra Transportvillkor och Nordiskt Speditörförbunds Allmänna Bestämmelser. Ladda hem PDF från NSAB nedan. I broschyren Priser och villkor Parcel beskriver vi våra villkor för paketsändningar.

Extra avgifter och dokumentation tillkommer bland annat för:

- Tull
- Avisering
- Farligt gods
- Inbärning

Ladda ner Transportvillkor (PDF)

Ladda ner NSAB (PDF)

Ladda ner Priser och villkor för paket (PDF)

Missa inte!

1

Emballage

Packa väl med hänsyn till hur känsligt ditt innehåll är och med hantering på terminal och maskinsortering i åtanke.

2

Etikett

Placera etiketten väl synlig på alla enskilda kollin.

3

Adressuppgifter

Dubbelkolla så att du har fyllt i korrekta adressuppgifter.

4

Mått och vikt

Mät och väg noga så att du får rätt pris när du bokar frakten. Håll isär begreppen verklig vikt och skrymmevikt (sid 7).

5

Hjälpmedel

Stor sändning? Om det krävs en maskin vid lastning/lossning så ska avsändare eller mottagare se till att det finns tillgängligt. Som avsändare kan du välja att boka till en kranbil vid leverans redan vid bokningstillfället, eller så informerar du din mottagare om att detta kommer att behövas.

6

Särskilda regler

Se särskilda regler i transportvillkoren för kylt och fryst gods, livsmedel, läkemedel, farligt gods, vin, sprit, vapen.

7

Informera mottagare

Meddela mottagaren att hen ska kontrollera sändningen vid leverans. Eventuella synliga skador och/eller saknade kollin ska rapporteras till chaufför som gör en anmärkning i sin handdator.

8

Tomtgräns

Tänk på att en sändning lämnas vid tomtgräns om du inte valt inbärning som tillval.



Fast katter skickar vi förstås inte.



Packa smart och säkert

Visste du att du faktiskt tjänar på att packa i mindre kartonger? Dels blir det förstås billigare och du slipper att betala för luft – men framförallt så är det säkrare. En för stor kartong kan göra att innehållet ges utrymme att röra på sig och tål därför stötar sämre.

Genom att packa säkert hjälper du inte bara dina kunder att få sina varor hela och rena – utan hjälper även miljön genom att inte tvingas skicka samma vara två gånger.

Att packa rätt är A och O när det kommer till särskilda föremål. Här får du några enkla knep som ser till att dina varor skickas säkert hela vägen.

Varor med flytande innehåll

Skydda innehållet och ha absorberande material i lådan så som t.ex. tidningspapper. Detta för att suga upp vätska om varan skulle börja läcka.

Varor av udda form

Runda varor måste ligga i en fyrkantig låda. Sedan ser du till att den ligger still med hjälp av t.ex. tidningspapper. Använd även bubbelplast.

Långsmala varor så som affischer och fiskespön kan lätt utsättas för brytskador. Lägg dem i ett rör av hård kartong, som viras i bubbelplast och sedan läggs i ett större rör eller kartong.

Platta och sköra varor som t.ex. tavlor virar du in i bubbelplats. Lägg sedan föremålet mellan två skivor wellpapp som har samma storlek som lådans innermått, vilket hjälper varan att ligga still. Lägg även t.ex. frigolitskivor både under och över den inpackade varan.

Vassa och spetsiga föremål

Vassa föremål som kan skära igenom emballaget måste packas extra noggrant. De måste skyddas av ett stadigare material, exempelvis en bit plastslang som träs över verktygets spetsiga del. Skickar du en kniv utan fodral kan du fästa den vid en trälist som är längre än knivens längd som du packar i en kartong.

Packa ömtåliga varor

Tänk på detta om du packar glas, keramik eller liknande:

- Packa varan i ett skyddande material som exempelvis bubbelplast.
- Välj en kraftig ytterlåda, av t.ex. wellpapp, som klarar yttre stötar.
- Se till att varan inte ligger direkt mot ytteremballaget – det ska finnas plats för stötdämpande material. Din vara ska ligga still i emballaget.

Avsluta alltid med ett skaktest

Prova att skaka paketet och se om varan rör på sig. Gör den det behöver du fylla på med mer skyddande material.

Behöver du använda en pall?

Allt gods över 30 kg ska ställas på pall.

- Placera ditt gods centrerat på lastpallen.
- Fördela vikten jämnt över pallen, fixera med plast eller spännband och placera din adressetikett så att den är synlig och enkel för chauffören att skanna.





Så packar Markus en värdefull retrodator

Markus från butiken Mackapär tipsar om hur han packar en ömtålig retrodator.

1. Om det behövs skruvar jag isär datorn och stoppar in bubbelplast.
2. När innanmätet är stabilt emballerar jag med bubbelplast runtom.
3. Därefter använder jag tidningspapper som ett bollhav runt datorn.
4. Sen kör jag lager på lager-metod med tidningspapper och skumplast.
5. Till sist tejpar jag så att det håller för krig, det är åtminstone vad mina kunder brukar säga.
6. Jag avslutar med ett skaktest. Inget ska röra sig, allt ska vara fixerat i kartongen och du ska inte höra något från paketet när du skakar det.



Nu bokar vi din frakt!

1 Du har mätt och vägt din sändning inklusive eventuell pall, du har koll på om du skickar paket eller gods och du vet vilken av våra tjänster du ska använda (sid 6).

2 Du har kanske till och med räknat ut pris i Prisfråga med hjälp av vår prisguide? Bra! Då ska du bara plocka fram ditt kundnummer och sen går du till **Boka inrikes och export (gods/paket)** eller **Boka gods import | Boka Sjö/Flyg** i DB SCHENKER | connect.

3 Nu är det dags att ladda ner vår bokningsguide

Ladda ner bokningsguide (PDF)

Tips för smidig frakt!

Som småföretagare kan det vara extra känsligt om verksamhetens stannar upp på grund av att logistiken inte rullar på. Men det finns det några knep du kan ta till för att få din logistik att rulla på så smidigt som möjligt.

Undvik de vanligaste fallgroparna:

- Det kan låta självklart men det första är att se till att du som avsändare har rätt adresser och kontaktuppgifter till dina mottagare.
- Se också till att informationen om vikt och volym stämmer, vill det sig riktigt illa kanske godset inte får plats vid upphämtning om måtten är felaktiga. Det här är detaljer men tyvärr är de ofta orsaken till problem.
- Att packa rätt och efter de krav som ställs för att skydda godset, men också för att inte betala för mer vikt eller volym än nödvändigt är också ett bra tips för den som vill underlätta logistiken.

Tänk också på:

- Sätta etiketten där den inte skadas om något annat ställs på din kartong. Skadas etiketten kan det bli förseningar om vi inte kan läsa streckkoden.
- Vik inte heller streckkoden, den måste vara fullt läsbar.
- Behöver du något tillval? T.ex. inbärning? Som standard levererar vi till tomtgräns vilket många missar och blir väldigt irriterade. Så, om du skickar tungt - lägg till inbärning.



Ha koll på detta vid bokning!

Hur lång tid tar leveransen?

Se **Turlista i DB SCHENKER | connect**

- För enklare planering: Se vilka upphämtningsdagar och utkörningsdagar som gäller mellan de postnummer du ska skicka, inom Sverige och Europa.
- Notera att turlistan inte är någon garanti utan är en uppskattad leveranstid. Du kan köpa till tidsgaranti som tillval.
- Leverans till företag sker vardagar enligt turlista mellan 07:00-16:00.

Ångra eller göra ändringar i bokningen

- För avbokning eller ändring av bokning, vänligen kontakta ditt lokala bokningskontor (terminal) så fort som möjligt.

[Sök terminal här](#)

Vill köparen returnera?

Vill du erbjuda din kund fri returfrakt? Vid bokning av leverans via ombud skapas retursedel automatiskt och skrivs ut med övriga fraktdokument - bara att skicka med paketet! OBS! Skilj på returetikett och den du själv ska använda.



Vad händer om något går sönder eller försvinner?

Vi hanterar miljontals sändningar varje år enligt våra väl utarbetade rutiner. Tyvärr inträffar det ändå att ett fåtal sändningar skadas eller förloras.

Om det inträffar under hanteringen av ditt gods bör du vara medveten om att standardsättningen baseras på vad godset väger, inte vad det är värt. Det gäller i hela branschen oavsett vilket logistikföretag du anlitar.

Teckna en varuförsäkring

För att du garanterat ska få full ersättning för värdet på ditt gods om en olycka är framme ska du teckna en varuförsäkring.

- Varuförsäkringen köper du samtidigt som du bokar frakten
- Ersätter varuvärdet + transportkostnaden + varuförsäkringskostnad + 10 procent
- Varuförsäkringen gäller utan självrisk
- Varuförsäkring är momsfrött
- Se våra transportvillkor och vårt försäkringsbolag aig.se för fullständiga villkor

Snabbguide om ditt gods skadas eller förloras

	Utan varuförsäkring	Med varuförsäkring
Ersättning	Baseras på godsets vikt	Varuvärde inkl. 10 % handelsvinst + fraktkostnad
Undantag	Se specifika regler per transportmedel	Vid krig, embargo, strejk och terrordåd
Handläggning	Utredning om ansvar krävs	Utbetalning sker omgående enligt villkor
Vem kan kräva ersättning vid olycka?	Den som har risken vid skada	Den som är försäkrad kan kräva ersättning
Exempel: Sändning på 50 kg med värde 25 000 SEK försvinner i samband med transport, frakten kostade 800 kr.	Om DB Schenker har ansvaret för förlusten (måste styrkas av utredning) ersätts sändningen efter utredning med 150 kr x 50 kg = 7 500 kr (inrikes) eller 90 kr x 50 kg = 4 500 kr (utrikes).	Försäkringstagare kontaktar AIG och kräver ersättning. Ersättning om (25 000 kr +10 %) + 800 kr = 28 300 kr betalas ut omgående, enligt villkor. Kostnad för försäkringen är 100 kr.

Vad kostar försäkringen?

Varuvärde⁽¹⁾

0-5000 SEK	25 SEK
5001-10 000 SEK	75 SEK
10 001-25 000 SEK	100 SEK
25 001-50 000 SEK	125 SEK
50 001-75 000 SEK	175 SEK
75 001-100 000 SEK	225 SEK

⁽¹⁾ Vid varuvärde över 100 000 SEK, kontakta ditt lokala DB Schenker-kontor.

Så här reklamerar du

Har din försändelse försvunnit?

Ring ditt närmsta DB Schenkerkontor, [sök kontor här](#)

Vi gör en eftersökning på våra terminaler och hos transportörerna. Om vi inte lyckas finna den saknade sändningen inom 30 dagar har du därefter rätt att anse den som förlorad. För utrikes transporter gäller 60 dagar. Notera: En förlustanmälan skall vara oss tillhanda inom 60 dagar räknat från inlämningsdatum.

Har din försändelse skadats?

Med varuförsäkring: Gör en anmälan på [aig.se](#), [gå till formuläret](#)

Utan varuförsäkring: Gör en anmälan på vår hemsida, [gå till formuläret](#).

- Synlig skada ska reklameras vid mottagandet.
- Dold skada ska reklameras inom 7 dagar.
- Vid reklamation av utrikes paket kan endast avsändare reklamera.

Psst... Kom ihåg att be mottagaren kontrollera följande:

- att *rätt* kollin levererats
- att rätt *antal* kollin levererats
- att allt är helt

Om skada syns ska din kund göra en skriftlig anmärkning till chauffören.

Hantera fakturor



Se Fakturor i DB SCHENKER | connect

Hur ofta fakturerar vi?

Fakturerering sker en gång per vecka.

Fakturakopia

Fakturakopior kan du enkelt hämta själv i DB SCHENKER | connect. Här finns även fakturastatistik som du kan exportera till Excel. Notera att det är fakturakopior för inrikes gods som visas här. Kontakta kundservice för kopior av utrikes godsfakturor.

Frågor om fakturor?

Kontakta vår kundservice så hjälper de dig. I vårt kundforum finns redan många vanliga frågor och svar så kika gärna där först.

Tips! Använd Prisfråga om du vill kontrollräkna din faktura.

Ändra fakturaadress

Vill du ändra e-postadressen för var fakturan ska skickas? Logga in i DB SCHENKER | connect och klicka på ”Hjälp” och fyll i formuläret.

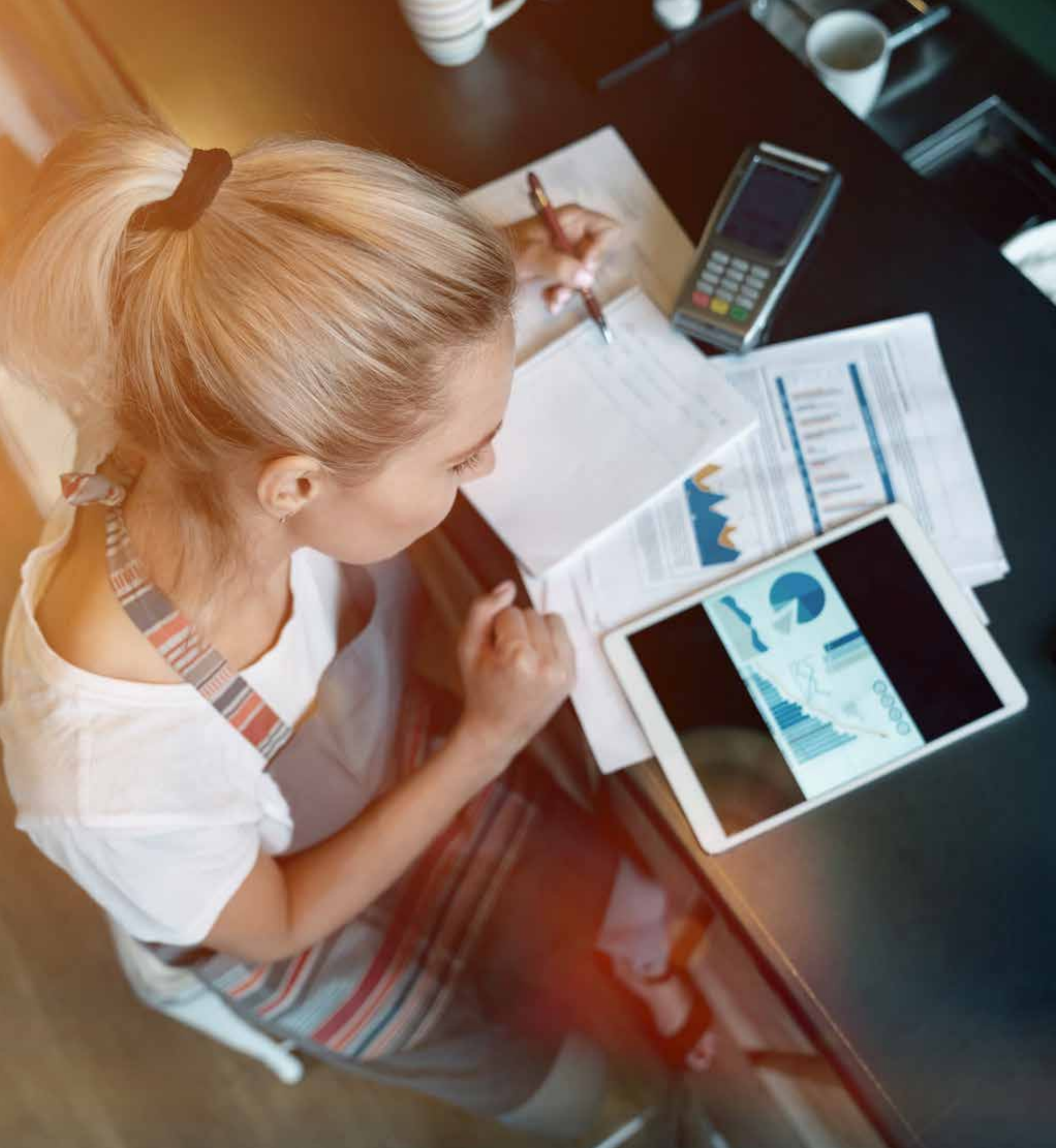
Ladda ner fakturaguiden

Psst... Kolla in vårt kundforum, där kan du ställa frågor och se svar på frågor från andra kunder.

Kontakta kundservice

Välkommen att ringa, maila, använda kundforumet eller chatta med vår digitala medhjälpare Betty!

Till kundservice



”Bra att ha”-dokument och länkar

Viktiga dokument

- [Transportvillkor](#)
- [Priser och villkor för paket](#)
- [NSAB](#)
- [Ansvarsgränser](#)

Guider och manualer

- [Boka landtransport – inrikes och export](#)
- [Räkna ut pris med Prisfråga](#)
- [Fakturaguide](#)

Länkar

- [Spåra din sändning](#)
- [Logga in på DB SCHENKER | connect på startsidan](#)
- [Gå till kundservice](#)
- [Varuförsäkring](#)
- [Så funkar tull \(export och import utanför EU\)](#)

[Gå till dbschenker.se](https://dbschenker.se)