

# MANUAL FÖR KUNDER

# VAD BEHÖVER DU HJÄLP MED?

I den här PDF:n hittar du instruktioner för allt från hur du loggar in till hur du beställer lådor och pallar till dig och hämtning av tomma lådor och pallar. Klicka på det du vill veta mer om här i innehållsförteckningen och på varje sida kan du sen klicka “Vad behöver du hjälp med?” eller menysymbolen för att komma tillbaka hit.



## INSTRUKTIONER

### LOGGA IN OCH LÄGG EN ORDER

[Logga in](#)

[Glömt Lösenord](#)

[Växla mellan platser](#)

[Kontodetaljer](#)

[Lägg en order](#)

[Ändra eller avboka en order](#)

[Kopiera eller schemalägg en order](#)

[Se orderhistorik](#)

[Ange en tillfällig leveransadress](#)

[Lägg till eller ta bort leverans- eller hämtningsplats](#)

### HÄMTNING AV PALLAR OCH LÅDOR

[Beställ hämtning](#)

[Ändra eller avboka hämtning](#)

[Kopiera eller schemalägg hämtning](#)

[Skriva ut fraktsedel](#)

### SKAPA TRANSAKTION OCH HANTERA GODSLEVERANSER

[Skapa transaktion](#)

[Se din transaktionsvy](#)

[Hantera godsleveranser](#)

### SE SALDO

[Kontrollera ditt saldo](#)

[Saldo per dag](#)

### SALDOFAKTUROR

[Saldofakturer](#)

[Inventering](#)

[Inventering](#)

### REKLAMATIONER

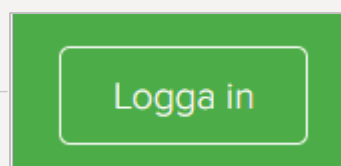
[Se och skapa reklamationer](#)

# LOGGA IN OCH LÄGG EN ORDER

Alla beställningar av lådor och pallar görs när du är inloggad på vår webb. Här kan du se orderhistorik, framtida order samt göra ändringar på redan lagd order.

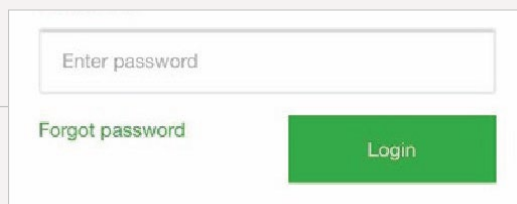
## Logga in

1. Gå till **retursystem.se** och klicka på "Logga in" till höger i menybaren.
2. Skriv in ditt användarnamn och lösenord som du fick i samband med att du blev kund hos oss. Klicka sedan på "Logga in".
3. Det går även att logga in via webbsidan:  
**[login.retursystem.se/uaa/login](https://login.retursystem.se/uaa/login)**



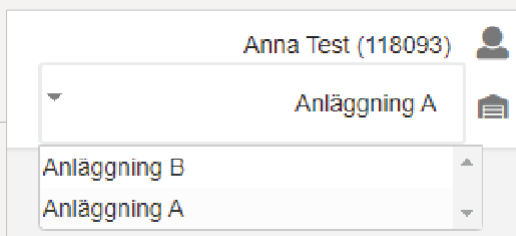
## Glömt Lösenord

1. Om du glömt ditt lösenord klickar du på "Glömt Lösenord" på inloggningssidan.
2. Skriv in ditt användarnamn och klicka på Återställ lösenord
3. En länk för att återställa ditt lösenord skickas till dig på den e-postadress du registrerat. Klicka på länken i mailet och skriv in ett nytt lösenord.
4. Gå till inloggningssidan och logga in med ditt nya lösenord.



## Växla mellan platser

Om du har flera platser kopplade till din användare kan du växla mellan dessa i högra hörnet. Klicka på pilen ned och välj anläggning. Beställningar, hämtningar och transaktioner kommer göras på vald anläggning.



Anna Test (118093) 

Anläggning A 

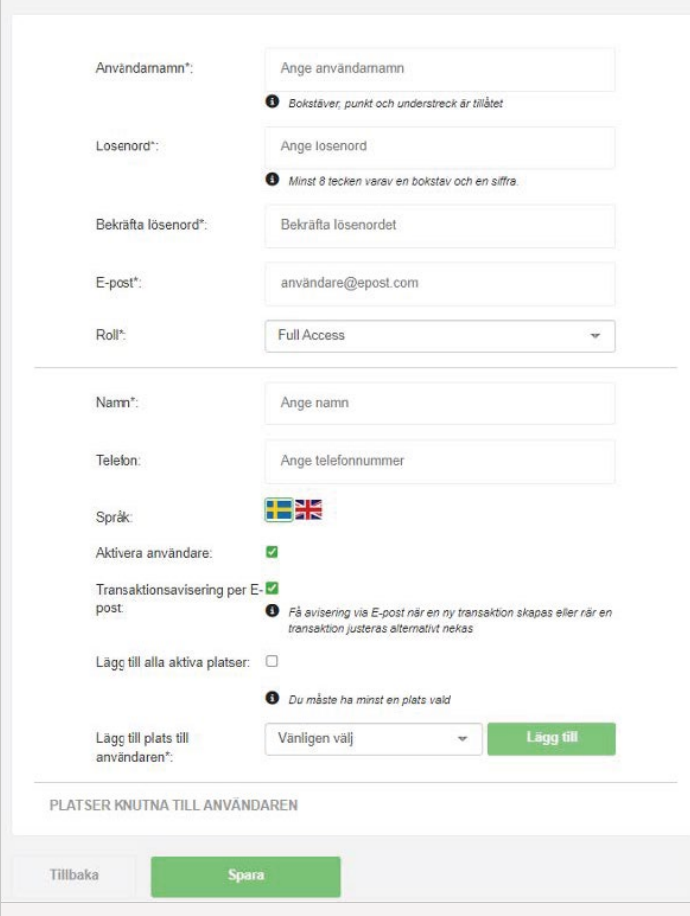
Anläggning B

Anläggning A

## Kontodetaljer

Om du som användare har rollen Kundadmin kan du skapa nya användare och ansöka om att lägga till fler platser under erat konto. Gå till "Kontodetaljer" i Menyn. Klicka på "Lägg till ny användare" och fyll i aktuella fält samt välj roll beroende på vilken behörighet användaren ska ha. Bocka i "Aktivera användare" och lägg till den/de platser användaren ska ha tillgång till. Avsluta med att spara och informera den nya användaren om användarnamn och lösenord. Du kan även ändra uppgifter på befintliga användare. För att ansöka om en ny plats, klicka på "Lägg till en ny plats" och fyll i aktuella uppgifter. Därefter kommer Kundservice hantera er ansökan och återkomma till er. Önskar du ha rollen Kundadmin, kontakta Kundservice.

### Ange användardetaljer



Användarnamn\*:   
1 Bokstäver, punkt och understreck är tillåtet

Lösenord\*:   
1 Minst 8 tecken varav en bokstav och en siffra

Bekräfta lösenord\*:

E-post\*:

Roll\*:

---

Namn\*:

Telefon:

Språk:  

Aktivera användare: ☒

Transaktionsavisering per E-post: ☒  
1 Få avisering via E-post när en ny transaktion skapas eller när en transaktion justeras alternativt nekas

Lägg till alla aktiva platser: ☐  
1 Du måste ha minst en plats vald

Lägg till plats till användaren\*:

---

PLATSER KNUTNA TILL ANVÄNDAREN

## Lägg en order

När du behöver få nytvättade lådor och pallar gör du en beställning. Minsta volym att beställa är 3 pallplatser och orderstopp är kl. 10.00 för leverans inom två vardagar. (Om du lägger en order måndag innan kl. 10.00 får du din leverans tidigast på onsdag.)

## Fyllda bilar är bättre för miljön

Miljöeffektivisera gärna din order genom att beställa en full bil. Du får även mängdrabatter på större ordrar. Se prisinformation för leverans nedan.



**Minsta volym att beställa är  
3 pallplatser 18 pallplatser är  
maxvolym för en bil 48 pallplatser är  
maxvolym för bil + släp**

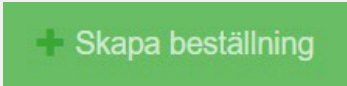
## Pris

| Antal pallplatser      | 3     | 4     | 5    | 6-11 | 12-17 | 18-29 | 30-47 | 48   |
|------------------------|-------|-------|------|------|-------|-------|-------|------|
| Pris sek/per pallplats | + 140 | + 110 | + 80 | + 32 | + 16  | + 0   | - 8   | - 17 |

1. Logga in på ditt konto via **retursystem.se**
2. Klicka på ditt kundnamn uppe i det högra hörnet.  
Välj den anläggning du vill skapa en order för.
3. Efter du valt anläggning, klicka på "Meny" uppe i det vänstra hörnet. Klicka sedan på "Beställning".

A green rectangular button with rounded corners. Inside the button, the text "Logga in" is written in a white, sans-serif font. The button is positioned to the right of the first step in the list.

4. Klicka på "Skapa Beställning" överst på sidan.



5. Fyll i önskat leveransdatum. Första möjliga leveransdatum visas. Ange sedan eventuell orderreferens. Under "Intern notering" kan du skriva en text som bara ni ser. Lägg sedan din beställning genom att välja artiklar och antal. Lastbilen längst uppe till höger visar din ordervolym.



6. Önskar ni få en telefonavisering så klicka i boxen till vänster under tjänster. Skriv sedan in aktuellt telefonnummer.

7. Om du önskar en tillvalstjänst väljer du detta i rullistan under "Kostnadsbelagd tillvalstjänst". Pris per tillvalstjänst hittar du i vår **prislista**. Välj sedan vilken tid eller under vilket intervall du vill ha din order.

8. Längst ner på sidan ser du en summering av valda produkter samt kostnad. Vill du ta bort en produkt klicka till höger om produkten och sedan på kryssset som visas. Om du önskar en orderbekräftelse via e-post, fyll i din e-postadress här.

9. Klicka sedan på "Sänd beställning till SRS" längst ner på sidan. Ett bekräftelsemeddelande på att beställningen lagts visas på sidan.



10. Din order är nu beställd. Klicka på "Ja" för att granska din order.

## Ändra eller avboka en order

Klicka på “Ändra beställning” eller “Annullera beställning” på ordersidan när du klickat upp aktuell order. Du kan ändra eller annullera din order fram till orderstopp kl. 10.00 dagen innan ordern ska lastas och fortfarande har status oplanerad.

[Ändra beställning](#)

## Kopiera eller schemalägg en order

Klicka på “Kopiera beställning” för att lägga en likadan order där orderinnehållet är förifyllt. Du kan även schemalägga din order för att slippa lägga en ny order varje gång.

[Kopiera beställning](#)

## Se orderhistorik

Gå till inloggningssidan och klicka på “Meny” och sedan “Beställningshistorik” för att se din beställningsvy med orderhistorik.

≡

Meny

Svenska Retursystem

Odlingsanvändare (201309)

Grönsaksodlingen

🇸🇪

🇬🇧

Beställning

+ Skapa beställning

📄 Exportera till excel

🔍 Sök

🔍

Datum

sep. 10, 2024

sep. 16, 2024

Status

Alla

Rensa filter

| DATUM      | ORDERNUMMER | ORDERREFERENS | STATUS            | ANTAL MODULER | PPL | SUMMA          | SCHEMALAGD FRÅN |
|------------|-------------|---------------|-------------------|---------------|-----|----------------|-----------------|
| 2024-09-13 | 5408097     |               | REGISTERAD        | 96            | 48  | 371 299,00 SEK | Ingen           |
| 2024-09-12 | 5408098     |               | REGISTERAD        | 96            | 48  | 415 910,00 SEK | Ingen           |
| 2024-09-10 | 5408099     |               | INSLÄPPT FÖR SÄKT | 96            | 48  | 415 910,00 SEK | Ingen           |

Skapa reklamation

Kontakta oss

019-33 37 22

kundservice@retursystem.se

Användarinstruktioner ?

## Ange en tillfällig leveransadress

1. För att ange en tillfällig leveransadressen i samband med att du lägger en ny order, klickar du på “Tillfällig adress att skicka denna order till”.

2. Skriv sedan in den tillfälliga leveransadressen i fältet som visas. Invänta sedan att Retursystem godkänner din förfrågan. Vid upprepade order till samma alternativa leveransadress, kontakta kundservice så lägger vi till en ny leveransadress kopplad till er användare.

### Tillfällig adress att skicka denna order till ^

Begär om en tillfällig leveransadress annan än er vanliga. Notera att denna ändring endast kommer gälla på denna specifika order efter att vi godkänt ändringen.

Alla fält måste fyllas i för att skicka en tillfällig adressbegäran

#### Anledning till adressändring

#### Företagsnamn

#### Tillfällig adress

## Lägg till eller ta bort leverans- eller hämtningsplats

Under fliken “Kontodetaljer” på inloggningssidan kan du med kundadmin- behörighet lägga till och ta bort användare och platser. Kontakta kundservice för att få kundadmin- behörighet.

Hem

**Kontodetaljer**

Beställning



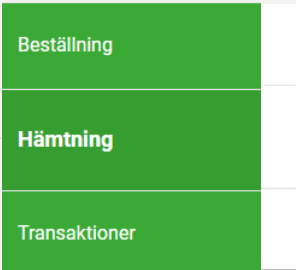
# HÄMTNING AV PALLAR OCH LÅDOR

Hämtning av tomma lådor och pallar kan göras när ni fått ihop en volym om minst 3 pallplatser och vill returnera era lådor och pallar. Orderstopp är kl. 10.00 på vardagar för att få upphämtning nästkommande vardag.

Tänk på att det är viktigt att lådor och pallar hämtas så snart som möjligt, eftersom i andra delar av kretsloppet behöver någon beställa tomma lådor och pallar. Om vi alla hjälps åt snurrar kretsloppet bättre!

## Beställ hämtning

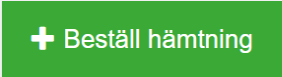
1. Logga in och klicka på "Meny" och sedan fliken "Hämtning".
2. Nu kan du se din hämtningsvy med orderhistorik, pågående hämtningar och kommande hämtningar. Klicka på "Beställ hämtning" för att lägga en ny hämtning. Du kommer då till beställningssidan.
3. Fyll i önskat upphämtningsdatum.  
Första möjliga datum för upphämtning visas. Under "Intern notering" kan du skriva en text som bara ni ser. Välj sedan de artiklar och antal du önskar få hämtade. Lastbilen längst uppe till höger visar din ordervolym.
4. Längst ner på sidan ser du en summering av dina valda produkter för hämtning samt summan som du ska få tillbaka. Om du vill ha en bekräftelse på din hämtning via e-post, fyll i din e-postadress här.
5. Klicka sedan på "Sänd hämtning till SRS" längst ner på sidan. Ett bekräftelsemeddelande på din hämtning visas på sidan.



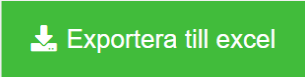
Beställning

Hämtning

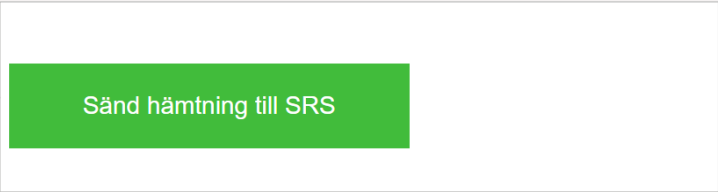
Transaktioner



+ Beställ hämtning



↓ Exportera till excel



Sänd hämtning till SRS

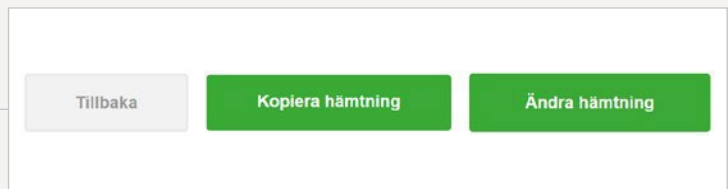
Fortsättning på nästa sida ...

6. Din hämtning är nu lagd. Klicka på "Ja" för att granska din hämtning.

## Ändra eller avboka hämtning

Klicka på "Ändra hämtning" eller "Annullera hämtning" på ordersidan.

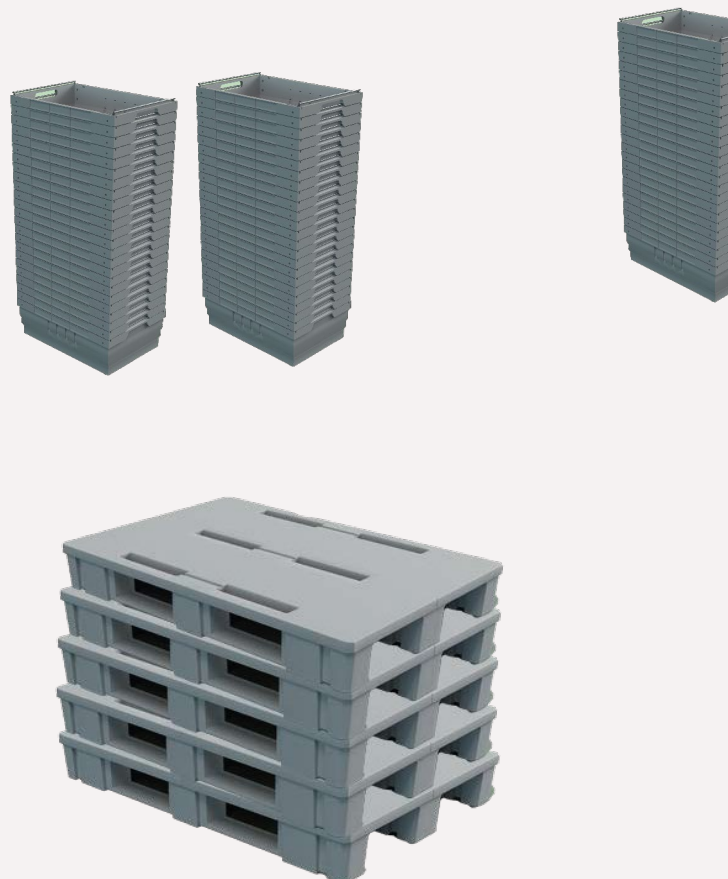
Du kan ändra eller annullera din order fram till orderstopp kl.10.00 dagen innan ordern ska lastas och har status oplanerad.



## Kopiera eller schemalägg hämtning

Klicka på "Kopiera hämtning" för att lägga en likadan hämtning där orderinnehållet är förifyllt.

Här kan du också schemalägga dina hämtningar för att slippa lägga in en ny hämtning varje gång.



## Skriva ut fraktsedel

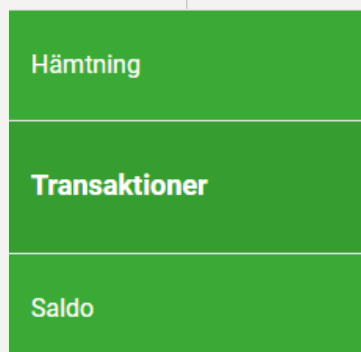
Innan du skriver ut fraktsedlar för din hämtning kan du uppdatera artikelmixen. Godset som lastas på bilen ska överensstämma med det som står på fraktsedeln. Fraktsedel för bokad hämtning finns tillgänglig för utskrift dagen innan bokad hämtning efter kl. 13:00. Efter utskrift kan hämtningen inte justeras.

# SKAPA TRANSAKTION OCH HANTERA GODSLEVERANSER

När du är inloggad kan du hantera godsleveranser på Helpall grå.

## Skapa transaktion

1. Logga in och klicka på "Meny" och sedan fliken "Transaktioner".



2. Klicka sedan på "Skapa transaktion" och fyll i de obligatoriska fälten som visas. Obligatoriska fält markeras med en asterix.
3. Klicka sedan på "Spara" efter du fyllt i alla obligatoriska fält för att avsluta.

**OBS!** Kom ihåg att ange SRS Helpall och antal på fraktsedeln som går med det fysiska godset!

**Mottagare:** Välj mottagare genom att skriva en del av namnet, kundnumret eller orten i mottagarfältet.

**Flödesriktning:** När man skickar gods från sig är det utgående flödesriktning man ska välja. Då avsändande part inte rapporterar en godsleverans på Helpall grå ska mottagaren registrera en ingående transaktion. I dessa fall debiteras avsändaren den användaravgift som annars skulle debiterats mottagaren

**Transaktionsdatum:** Transaktionsdatum är det datum då leveransen ska ankomma till mottagaren eller då fraktansvaret övertas av mottagaren. Du kan bara välja dagens datum och framåt.

**Viktigt:** Skapa transaktionen innan godset ankommer till er mottagare. Annars ökar sannolikheten för att bli påförd vänd användaravgift för att mottagaren skapat transaktionen före er.

**Orderreferens:** Orderreferensen är mottagarens inköpsordernummer som både avsändare och mottagare känner igen.

**Transportör:** Valfritt att välja transportör.

**Fraktsedelsnummer:** Frakt- sedelsnummer ska anges och överensstämma med vad som står angivet på den fraktsedel som följer den fysiska leveransen.

**Viktigt:** Var noggrann så orderreferens och fraktsedelsnummer hamnar i rätt fält.

**Bifoga fil:** Bifoga fraktsedeln eller inköpsordern för att underlätta för mottagaren.

**Interna anteckningar:** Här kan du skriva en intern anteckning som bara syns för era användare kopplade till ert kundnummer.

**Artikel:** Välj den artikel och det antal som levereras på ordern som transaktionen avser.

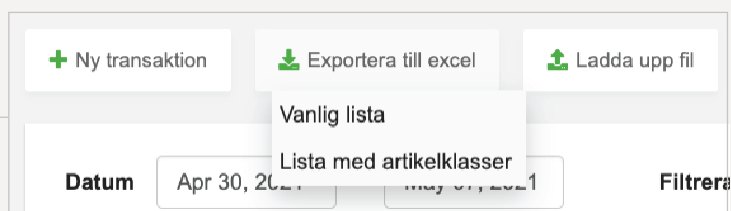
**Extern kommentar:** Här kan man lämna en extern kommentar till mottagaren.

## Platsregistret

I platsregistret kan du söka efter platser och SRS ID. Skriv minst 3 bokstäver i sökrutan längst upp till höger. Du kan söka på namn, adress, stad och SRS ID. Du kan exportera listan till Excel. Det är inte möjligt att exportera en fullständig lista över platsregistret till Excel.

## Se din transaktionsvy

1. Logga in och klicka på "Meny" och sedan fliken "Transaktioner". I transaktionsvyn syns alla godsleveranser, såväl ingående som utgående.
2. Överst i listan kan du välja det tidsintervall för vilket du vill se dina transaktioner. Här kan du även välja hur du vill filtrera i listan eller för vilka lagerställen du vill se transaktioner. Du kan även söka i listan längst upp till höger. **Kom ihåg att rensa filtret innan du gör en ny sökning.**
3. Klicka på "Exportera till Excel" för att exportera transaktionsvyn till en Excellista.



**Symbolerna:** Kolumnen längst till vänster i listan visar om det är en utgående eller ingående transaktion.

**Orange = Utgående**  
**Grön = Ingående**

Om mottagaren har skapat en ingående transaktion syns en röd prick. Detta sker

när avsändandepart inte rapporterar en godsleverans på Helpall grå och mottagaren registrerar en inleverans. I dessa fall debiteras avsändaren den användaravgift som annars skulle ha debiterats mottagaren.

**Status:** Visar om transaktionen är ny, godkänd, autogodkänd av systemet eller justerad.

**Kalendern:** I denna kolumn visas hur många dagar det är kvar tills transaktionen blir automatiskt godkänd.

**Kuvertet:** Om motparten har en mailadress kopplad till sin plats kan man skicka ett mail genom att klicka på kuvertet.

# Hantera godsleveranser

1. Direkt på startsidan i Åtgärdscentret ser man om några godsleveranser behöver stämmas av. En siffra i den orange färgade cirkeln indikerar att det finns transaktioner att agera på.

2. Genom att klicka på de olika länkarna i Åtgärdscentret kommer du direkt till en förfilterad transaktionslista med de transaktioner som kräver en åtgärd från dig.

3. Klicka på den transaktion du vill stämma av. Du bör kontrollera att fraktsedelsnumret, antal gråpallar, datumet och orderreferensen stämmer överens med det som står på fraktsedeln som kom med den fysiska leveransen.

4. Klicka på "Godkänn" om transaktionen stämmer med mottaget gods eller justera antalet gråpall du mottagit och ange en anledning, skriv en extern kommentar och bifoga fraktsedel. Alternativt klicka på "Inget mottaget" om du ej fått den aktuella leveransen som transaktionen avser.

## Åtgärdscenter

- 0 Transaktioner att stämma av
- 0 Transaktioner som justerats av mottagare
- 0 Skickade till SRS för bedömning

### Transaktioner att stämma av:

I denna vy har någon aktör påfört er transaktioner och ni behöver stämma av dessa.

### Transaktioner som justerats av

**mottagare:** I denna vy har era mottagare fått transaktioner av er och valt att justera dem.

### Transaktioner som är skickade till

**SRS för bedömning:** I denna vy ser ni hur många av era transaktioner som är hos SRS för bedömning.

**Godkänn****Justera****Inget mottaget**

## Det är viktigt att stämma av transaktionerna i tid

När en transaktion blivit justerad 2 gånger kan ni ta hjälp av oss på Svenska Retursystem genom att klicka på "För SRS bedömning".

Vi använder oss i första hand av fraktsedlar för att styrka hur många pallar som transaktionen ska avse. Där finns det även möjlighet att under "Information" se hur SRS valt att bedöma transaktionen.

En öppen transaktion blir automatiskt godkänd efter 3 arbetsdagar.

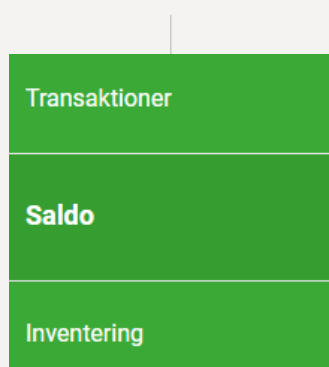
# SE SALDO

Du kan alltid se ditt aktuella saldo på Helpall grå genom att logga in på [retursystem.se](https://retursystem.se)

## Kontrollera ditt saldo

### 1. Logga in och klicka på "Meny".

Under fliken "Saldo" visas aktuellt saldo för Helpall grå per det valda datumet. Transaktioner med datum längre fram tas ej med. **Viktigt: Användaren är ansvarig för att saldot är korrekt.**



2. Kontrollera att alla transaktioner är rapporterade samt om du fått gråpall som inte registrerats. Skulle det fortfarande inte stämma, kontakta oss så hjälper saldokontroll till med utredning.

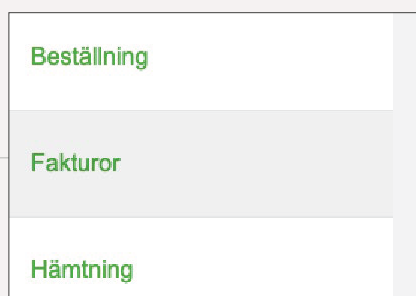
### Alla saldon är per det valda datumet

**Totalt:** Summan av alla godkända transaktioner. Öppna transaktioner påverkar inte totalsaldot förrän de är godkända.

**Ingående:** Öppna transaktioner på väg in till dig.

**Utgående:** Öppna utgående transaktioner.

**Net totalt:** Summan av alla transaktioner, även de som är öppna.



## Saldo per dag

Ni kan kontrollera ert saldo för tidigare datum. Klicka på datumet i rutan ovanför saldot för att öppna kalendern och välja önskat datum.

Standardinställningen är dagens datum och ni kan se saldo upp till ett år tillbaka i tiden.

# SALDOFAKTUROR

Samtliga fakturor och fakturaspecifikationer finns tillgängliga under menyalternativet "Fakturor". Där kan ni skriva ut fakturor och ladda ner fakturaspecifikationer i Excel-format vid behov.

Inventering

**Fakturor**

Platsregistret

# INVENTERING

Inventering av Helpall grå utförs via menyalternativet "Inventering" i portalen. Där finns även instruktioner, frågor och svar samt annan relevant information.

Klicka på "Börja inventering" för att starta processen och följ därefter stegen innan inventeringen skickas in för granskning.

Saldo

**Inventering**

Fakturor



# REKLAMATIONER

Det är viktigt att vi får information om brister på våra produkter och tjänster och vi vill därför uppmana dig att reklamera produkter som inte uppfyller våra kvalitetsmål. Läs mer om dem i våra [Servicemål](#). Du kan även skicka in förfrågan om att returnera lådor och pallar du inte har användning av samt skicka in synpunkter.

## Se och skapa reklamationer

1. Efter du loggat in väljer du "Reklamationer" i menyn uppe till vänster.
2. Välj "Ny Reklamation" när du har en reklamation på någon av våra produkter som inte hör till en specifik order. En reklamation ska skapas då våra produkter eller tjänster inte uppfyller våra servicemål.
3. Välj "Reklamera beställning" om du fått en beställning som du vill reklamera.
4. Välj "Synpunkter" när du har synpunkter att dela med dig av.
5. Välj "Returnera" när du vill returnera produkter som du inte har användning för. Till exempel om ni är säsongsberoende och har lådor eller pallar kvar när er säsong är slut. Beroende på vilket val du gör kommer du få lite olika fält att fylla i.

Önskas upphämtning av det reklamerade godset och ersättningsgoods ska det väljas genom att klicka i aktuellt val.

Platsregistret

Reklamationer, returer och synpunkter

Avtalsbilagor, prislista och instruktioner

+ Ny reklamation

+ Reklamera beställning

+ Synpunkter

+ Retur

**Rubrik och meddelande** behöver alltid fyllas i, och här ska ärendet beskrivas. Det är bra om ni får med all information som kan vara nödvändig för att vi ska kunna hantera ärendet.

**Kontaktuppgifter** behöver också fyllas i så vi kan återkoppla till er.

**Beställningsnummer** fylls i när det är en reklamation eller retur av en specifik beställning.

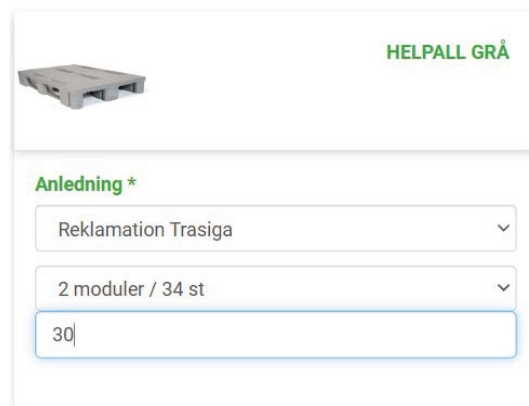
Om du har ett behov av att regelbundet skicka tillbaka smutsiga lådor ska du ansöka om att bli returkund och boka hämtning.

- ☐ Vill du ha godset hämtat?
- ☐ Vill du ha ersättningsleverans?

## 6. Välj vilken artikel det gäller

och ange aktuell anledning i översta rullistan. Ange sedan antalet moduler. Antalet produkter per modul finns beskrivet i vår Artikelmatris.

Om inte fulla moduler, ange styckantalet i den nedersta rutan. Om ärendet gäller fler artiklar upprepar du ovan för samtliga artiklar. Om inte anledningen är densamma för alla enheter kan detta specificeras i meddelanderutan. Exempelvis "en modul trasiga hellåda svart och fem moduler orena hellåda svart".



HELPALL GRÅ

Anledning \*

Reklamation Trasiga

2 moduler / 34 st

30

7. En fil eller bild är valfritt att ladda upp, men kan underlätta och hjälpa oss i utredningar. Exempelvis gör en bild på moduletiketten att vi kan spåra när godset tvättades och på vilken anläggning.

Klicka på den gröna knappen längst ner för att skicka in ärendet till oss. Alternativt avbryt ärendet genom att klicka på den vita knappen "Avbryt"

Handläggningstiden per ärende är en vecka, vilket betyder att vi kommer återkoppla till er inom fem arbetsdagar. Om godset ska hämtas kommer vi skicka fraktdokument och information om upphämtningen till den mailadress ni angett.

Sänd reklamation till SRS

Avbryt

Tillsammans med producenter, grossister, butiker och restauranger driver vi ett cirkulärt system som ser till att Sveriges flöden av livsmedel blir mer effektiva och bättre för miljön.

**Tillsammans gör vi livsmedelskedjan hållbar**



**Svenska Retursystem AB**

Kundservice | 019-33 37 22  
kundservice@retursystem.se  
www.retursystem.se