

KONTAKTUPPGIFTER

För- och efternamn	Personnummer
Adress	Kundnummer
Postnummer	Telefonnummer
Postort	E-post
Hur vill du bli kontaktad? ☐ telefon ☐ e-post ☐ per post	

VAD GÄLLER DIN REKLAMATION?

☐ Avverkningsuppdrag Exempelvis frågor om gränsöverträdelse, felaktigt kontrakt, fel kring avverkning eller ej utskottat virke.	☐ Leveransvirke Exempelvis frågor om skada på naturhänsyn, hopblandning av virke eller kvarglömt virke vid avlägg.
☐ Skogsvård Exempelvis felaktigt utförda skogliga åtgärder, felaktiga kontrakt, kvalitetsbrister på plantor, skador på kultur-/ fornlämningar eller körskador eller brist i myndighetskontakt kopplat till skoglig åtgärd.	☐ Medlemsärende Exempelvis frågor som berör kapitalhantering, medlemsansökan och bemötande från personal.
☐ Skogsekonomisk rådgivning Exempelvis frågor som berör ägarskifte, juridisk rådgivning, kassaflödesanalys eller bokslut och deklaration.	☐ Övrigt

BIFOGA EN BESKRIVNING AV DITT REKLAMATIONSÄRENDE

Om du har ett avtalsnummer kopplat till ärendet, uppge det för smidigare hantering av ditt ärende.

Ange hur många blad du bifogar. Märk gärna dina bilagor med namn och kundnummer samt numrering.

För att vi ska kunna inleda en undersökning av din reklamation behöver vi få in din syn på ärendet. Vi ber därför att du även bifogar en hand- eller datorskriven beskrivning och kopior på dokument kopplade till ärendet.

Avtalsnummer	Antal bilagor
--------------	---------------

Har du frågor eller vill komma i kontakt med reklamationsteamet når du oss på reklamationshantering@sodra.com.

Ifylld blankett skickas via e-post till reklamationshantering@sodra.com eller till följande adress:
Södras reklamation och klagomålsprocess, Södra Skogsägarna ekonomisk förening, 351 89 Växjö.



Information Södras reklamationsprocess

Vid missnöje kring ditt ärende har du som medlem möjlighet att lyfta ditt reklamationsärende inom Södras reklamationsprocess. Inom ramen för Södras reklamationshantering finns det tre olika beslutsinstanser.

Första instans:

Beroende på ärendets karaktär tas ett beslut av chef inom lämplig process inom Södra Skogs tre huvudprocesser: Rådgivning, Skogsbruk eller Råvaruförsörjning. Beslut inom ramen för reklamationsprocessens första instans tas även i samråd med processutvecklare. Juridiskt utlåtande tas in om reklamationsteamet bedömer att det finns särskilda skäl att göra det.

Andra instans:

Är du inte nöjd med det beslut som togs inom processens första instans går det vidare till affärsområdeschef Skog samt medlem- och strategichef. Här tas alltid ett juridiskt utlåtande in om inte reklamationsteamet bedömer att det finns särskilda skäl till att inte göra det.

Sista instans:

Den sista instansen inom Södras reklamationshantering är reklamationsnämnden som består av medlemmar i Södras förvaltningsråd och styrelse. Om du inte är nöjd med beslutet i ditt reklamationsärende kan du begära överprövning eller överklaga beslutet genom att skicka in en skriftlig begäran till reklamationsteamet, antingen via e-post: reklamationshantering@sodra.com eller till följande adress:

Södras reklamation och klagomålsprocess,
Södra Skogsägarna ekonomisk förening, 351 89 Växjö.

En överprövning görs av samma instans om du kan visa på att beslutsinstansen saknat viktig information i ärendet. Med viktig information avses sådan information som kan påverka ett beslut i någon riktning. Du ansvarar då för att presentera det kompletterande materialet så att beslutsinstansen kan ta ny ställning i ärendet.

En överklagan innebär att du, trots att instansen haft ett tillfredsställande beslutsunderlag, inte är nöjd med det beslut som fattats och vill att nästa instans ska bedöma ärendet. Vid överklagan tar reklamationsteamet ärendet vidare för ny bedömning hos nästa instans. Du har alltid möjlighet att överklaga ett beslut upp till reklamationsnämnden som är processens högsta instans. Om du inte är nöjd med reklamationsnämndens beslut kan du vända dig till domstol.

Vid överklagan ber vi dig motivera varför du anser att bedömningen är felaktig.

Vid en överprövning ber vi dig att tydligt ange vilken ny viktig information som du anser har saknats i ärendet. Ange vidare vilket beslut du anser att beslutsinstansen skulle ha meddelat om den nya informationen i ärendet hade beaktats vid beslutet.

För att Södra ska lyfta ditt ärende på nytt behöver din begäran om överprövning eller överklagan ha inkommit till reklamationsteamet senast tre veckor efter datum för utskick av beslut.

*Med vänliga hälsningar,
Södras Reklamationshantering*