



**CREO
NORDIC**

Logistikk- & lagerrutiner 2026

Standard Operations Procedure



Denne informasjonen er ment for å gi deg som kunde en best mulig innsikt i de rutiner som vi har etablert. Dette vil forhåpentligvis også hjelpe deg til å informere forbruker på en best mulig måte om leveringstid, pris og annet.

Innhold

Innhold	2
Kontaktinformasjon	2
Åpningstider	2
Fraktsoner – og betingelser.....	3
Småordretilllegg	3
Bestilling.....	3
Leveringstider	3
Henting.....	4
Ordrebekreftelse	4
Sendedag.....	4
Forsinkelse.....	4
Transport.....	5
Springing av sendinger.....	5
Reklamasjon	5
Retur	6
Transportskade.....	6
Salgs- og leveringsbetingelser.....	6

Kontaktinformasjon

Avdeling	E-post	Telefon
Kundesenter	ordre@creonordic.no	900 56 442
Økonomi	post@creonordic.no	950 16 344
Reklamasjon	reklamasjon@creonordic.no	900 56 442

www.creonordic.no

Åpningstider

Mandag – fredag 07:00-16:00

1. Fraktsoner – og betingelser

Varer sendes fra Creo Nordic AS lager med CN sin transportpartner. Frakt- og ekspedisjonskostnader faktureres i forhold volum og vekt. Ordre sendes til standard leveringsadresse som er registrert i vårt system. Avvikende adresser må avklares spesifikt på forhånd.

2. Småordretillegg

Ved glassbestillinger er 1 m² minstemål som blir fakturert. Dvs. at glass bestilling på f.eks. 0,6 m² vil bli fakturert som 1 m².

3. Bestilling

Bestilling av varer skal fortrinnsvis gjøres på e-post: ordre@creonordic.no. Ved mindre ordre kan tlf. 900 56 442 benyttes.

Ved ekspressbestilling må ordre senest være oss i hende før kl. 12.00 for at vi skal kunne sende med transportør påfølgende dag.

Bestilling skal også inneholde:

Vareadresse: Korrekt adresse samt telefon nummer til kontaktperson på byggeplass.

Leveringstid: Leveringstid skal være avtalt med kundesenter

Merking: Bør minimum ha prosjektnummer og prosjektnavn

4. Leveringstider

Rene plukkordre – 4 arbeidsdager, men målsetting er å levers så raskt som mulig.

Suppleringsordre – maks 8 varelinjer (dette gjelder ikke komplette ordre)

Varebestilling før kl 12:00 skal være ferdig pakket neste dag 09:00 for henting/sending.

Bestillinger etter kl 12:00 (for levering neste morgen) eller bestilling /henting samme dag – ekspress tillegg kr. 500,- eks. mva. pr. ordre.

Hensikten med ekspress tillegg er at det er ingen som er tjent med at man skal stå å vente mens varene pakkes og det forstyrrer lageret i deres arbeid med opplasting og planlagt vareplukking.

Produksjonsordre med spesialmål etc. på karker (dvs. ikke vareplukk av std. varer):

Karmer

Karmproduksjon 5 arbeidsdager + eventuell lakkering 4 dager = Maks leveringstid 9 arbeidsdager.

Lakkering

Leveringstid på lakkering – 5 arbeidsdager, må se på størrelsen på andre ordre som ligger inne allerede.

Glass

Leveringstid på glasskutting – 4 dager, kuttetid er avhengig av antall glass i forhold til modul- og tilpasningsglass. Vi etterstreber at kuttetiden skal være kortest mulig.

Glasskutting på Vear er i utgangspunktet kun kutting uten utsparing. Utsparing må avtales og prises spesielt.

Vi opplever at hasteordre er økende og ser oss nødt til å innføre ekspresstillegg på ordre levert innen 24 timer. Forutsetter kapasitet og vurderes ved forespørsel.

Ekspresstillegg kr. 1500,- eks. mva.

5. Henting

Vi tillater henting på vårt lager etter avtale. Det er da viktig at varene blir hentet til avtalt tid. Varer avtalt hentet før eller etter stengetid som står ute uavhentet er kundens ansvar. Dersom produktene ikke hentes til avtalt tid, og kjøper har mottatt skriftlig og/eller muntlig varsel, vil CreoNordic fakturere lagerleie med kr. 750,- eks. mva. per pall per døgn inntil varene blir hentet.

6. Ordrebekreftelse

Vi bekrefter alle ordrer pr. e-post. Hvis innkjøpers e-post-adresse er registrert hos oss, blir denne benyttet. Hvis ikke blir den sendt til butikkens e-post adresse som ligger lagret i vårt system. Om du savner ordrebekreftelse på dine bestillinger, ta kontakt med oss slik at vi kan registrere riktig e-post adresse.

Det er viktig at bestiller leser ordrebekreftelsen som blir sendt fra oss. Sjekk denne opp mot din egen bestilling, slik at evt. feil blir oppdaget så tidlig som mulig. Kjøper er selv ansvarlig for å kontrollere ordrebekreftelsen. Ordrebekreftelsen er på komponent nivå, og ved feil som ikke blir oppdaget, vil varene bli fakturert på egen faktura i ettertid.

7. Sendedag

Norge er et land med lange avstander og uforutsigbare ledetider, og det vil derfor være utfordrende å bekrefte eksakt leveringsdato. Av den grunn bekrefter vi når ordren sendes fra vårt lager (ETD), men vil gi en estimert leveringsdato (ETA).

Framføringstiden for de fleste destinasjoner på Øst –og Vestlandet er 1-2 virkedager. For destinasjoner i Nord-Norge samt griségrende strøk er framføringstiden 5-10 virkedager.

Glass som kommer fra vår glassfabrikk, blir levert i løpet av mandag og kan tidligst sendes ut ifra vårt lager tirsdag.

8. Forsinkelse

Hvis det skulle oppstå en forsinkelse ved vårt lager, vil det sendes ut en e-post med informasjon om følgende:

- Ordrenummer
- Årsak til forsinkelse
- Ny sendedato

9. Transport

Når du mottar varer fra CreoNordic AS, vil det være med følgende dokumenter:

- Fraktbrev (vanligvis elektronisk)
- Følgeseddel/plukklister (festes på varene). Huket av og signert.
- Avviksrapport

Er det ikke personer til å signere for mottatte varer så skal transportøren ta bilde av varene og plukklister og sende til bestiller og lager. Det er transportøren sitt ansvar å påse at vareleveringen er dokumentert.

Eventuelle skader skal avmerkes på ordren.

Skal varer i retur eller bearbeides må dette meldes (samme som bestilling) til kundesenteret. Det er kundesenteret som er ansvarlig for å gjennomføre returen/kreditering. Er det avvik eller produktfeil skal dette meldes umiddelbart tilbake til kundesenteret. Avviksskjema skal benyttes.

10. Sporing av sendinger

De fleste sendinger fra CN AS blir registrert elektronisk og tildelt et unikt sendingsnummer. Dette nummeret gjør det mulig å spore sendinger på Internett. Hvis det er registrert en e-post adresse i vårt kunderegister, vil vi sende en e-post til denne adressen med informasjon om sendingen. Her vil man kunne finne en lenke til sporing hos vår transportør.

Vi gjør oppmerksom på at Direkte/Partilast bil (alt over 1 pall) normalt ikke kan spores, da det ikke blir registrert hendelser i fraktsystemet til transportør før varene er levert.

11. Reklamasjon

En reklamasjon skal meldes inn på Avviksskjema via e-post eller [digitalt skjema](#).

Det påhviler kjøper å undersøke varen straks etter mottakelsen. Vi forventer at det kontrolleres for synlige utvendige skader umiddelbart.

Det er viktig å skille på hvilken type reklamasjon som har skjedd:

- Transportskade
- Skade på vare (ikke skjedd under transport)
- Feillevering
- Feilbestilling
- Varen er mangelfull (mangler deler)

- Manko på sending

Hvis det inntreffer en reklamasjon, er det viktig at du gir oss god nok informasjon til å kunne hjelpe deg på best mulig måte. Hvis du har mulighet til å sende oss bilder av reklamasjonen, vil vi kunne behandle reklamasjonen raskere. Vi tilstreber å behandle en reklamasjon like raskt som en ordre. Følgende informasjon må oppgis:

- Ordrenummer eller fakturanummer
- Sendingsnummer (ved manko eller transportskade)
- Varenummer
- For varer med spesifikt serie/produksjonsnummer.
Ordrenummer skal alltid oppgis i slike tilfeller.

Leverandørens ansvar er begrenset til erstatning av det enkelte produkt.

Avviksrapport følger med fraktbrev/følgeseddel. Dette kan også lastes ned fra eller fylles ut direkte på vår hjemmeside <https://creonordic.no/reklamasjon/>
E-post: ordre@creonordic.no

12. Retur

Det er en forutsetning at varer som skal returneres er levert fra lager. Varene må ligge i original emballasje og være slik at de kan legges rett inn i hyllen. Åpnede eller ikke komplette kartonger krediteres ikke.

Det beregnes en kostnad for retur av vare på 25%. Det gjøres ved at rabatten endres med 25%. Det beregnes frakt på returtransport på vanlig måte.

13. Transportskade

Ved transportskader og manko i forhold til fraktbrev, skal dette påføres fraktbrev før signering for varemottak. Dette skal også attesteres av sjåfør/transportør. Hvis dette ikke gjøres, kan vi dessverre ikke behandle saken.

Såfremt kjøper vil påberope seg at leveransen er beheftet med feil, skal han straks meddele om dette. Dette gjøres ved å sende kopi av fraktbrev på e-post. Vedlagt denne må det følge en beskrivelse av skaden og bilde, med ønske om løsningsforslag. E-post: ordre@creonordic.no

14. Salgs- og leveringsbetingelser

Ved motstrid, uklarhet eller ufullstendighet mellom dette dokumentet og Creonordic AS sine salgs- og leveringsbetingelser, skal de til enhver tid gjeldende og sist publiserte [salgs- og leveringsbetingelser](#) gå foran.