



Hilverda de Boer Norge – Blomster- og reklamasjonspolicy

2025-2026

Dette dokumentet beskriver en samlet reklamasjonspolicy for kunder vedrørende snittblomster, inkludert tydelige retningslinjer, visuelle eksempler, ansvarsfordeling og kommunikasjonsrutiner. Målet er å øke forutsigbarheten, redusere unødvendige reklamasjoner og sikre lik behandling av alle kunder og avdelinger.

1. Introduksjon

Hos Hilverda de Boer Norge er vi opptatt av å levere blomster av høy kvalitet som møter forventningene til butikkene. Samtidig er ferske produkter naturlige og forgjengelige, og små variasjoner i kvalitet kan forekomme.

For å sikre tydelighet, rettferdighet og effektiv behandling har vi – i samarbeid med deres HQ – etablert denne reklamasjonspolicyen. Hensikten er:

- å gjøre det enklere for kundene å forstå hva som kvalifiserer til reklamasjon
- å sikre raskere og mer effektiv saksbehandling
- å forbedre kvalitetstilbakemeldingen til våre produsenter i Kenya og Nederland
- å redusere misforståelser og unødvendig tidsbruk

Policyen inneholder visuelle eksempler (bilder) av kenyanske roser og andre snittblomster som viser hva som er akseptabelt og ikke akseptabelt for reklamasjon.

2. Fordeler for kunder

- Tydelige visuelle referanser på hva som kan og ikke kan reklameres.
- Raskere og enklere behandling av godkjente reklamasjoner.
- Raskere erstatning når det er nødvendig.
- Tydeligere kommunikasjon og mer tid til kommersiell støtte fra Hilverda-teamet.
- Bedre kvalitet gjennom mer presise tilbakemeldinger til produsenter.

3. Visuelle retningslinjer for reklamasjon

Ikke akseptabel vare – Godkjent for reklamasjon

Reklamasjoner godtas når en betydelig del av bunten/bøtten er tydelig skadet eller uselgelig.

Eksempler:

- Slappe eller knekte stilker
- Store svarte/brune kanter på kronblader
- Botrytis eller andre soppsykdommer
- Kraftige transport- eller pakkeskader

Ved større mengder (f.eks. mer enn én bølge) kan Hilverda de Boer Norge be om at varen returneres før kreditering.

Kunden må ikke kaste varer før avklaring med avdelingen.

Eksempel på vare som kommer til å bli fin når den springer ut, og dermed ikke gir reklamasjonsberettigelse:

Bildeeksempel på vare i knopp med brune flekker, og utsprunget samme blomst, hvor flekkene ikke synes.

Madam Red dag 1 På kjøll (+5 grader) Mørk rød på kanten



Madam Red dag 3 og 4
Satt ut på hallen
(+14grader)
Lysere rød på kanten



Små svarte prikker eller svakt mørkere kanter på kronblader (under 1,5 mm), som ikke påvirker blomsternes helhetsinntrykk + lettere støtskader eller små merker som kan oppstå ved normal håndtering og transport ser vi akseptabelt, ikke-reklamasjonsberettiget produkt.

4. Erstatninger og alternative produkter

- Erstatningsvarer avtales alltid mellom Hilverda de Boer Norge og mellom kundens hovedkontor.
- Reklamasjoner på erstatningsprodukter som på forhånd er godkjent av kundens HQ vil ikke bli behandlet som nye reklamasjoner.
- For miksbunter:
 - Produktfoto i webshop er kun illustrativt og kan avvike fra faktisk miks.
 - Mindre fargeforskjeller er ikke grunnlag for reklamasjon.
 - Store avvik krediteres etter avtale med kundens hovedkontor.

5. Fremgangsmåte ved innsending av reklamasjon

For rask og korrekt behandling ber vi kundene gjøre følgende:

1. Ta tydelige bilder av varen
 - Ved bunt: bilde av hele bunten
 - Ved bønne: bilde av hele bønne
 - Ved Blomsterkasse: : bilde av forsiden av kassen
2. Send reklamasjonen via Hilverda-appen eller e-post innen 24 timer etter levering

3. Inkluder:

- Butikknavn og kundenummer
- Leveringsdato og produktnavn
- Kort beskrivelse av problemet

4. Vent på bekreftelse før varen kastes eller leveres tilbake

Vi besvarer de fleste saker innen 48 timer.

6. Kontinuerlig kvalitetsforbedring

Et standardisert reklamasjonssystem gjør at vi:

- kan gi produsentene presise tilbakemeldinger
 - kan overvåke gjentagende kvalitetsavvik
 - får mer tid til kampanjer, sortimentsutvikling og mersalg til butikkene
-

7. Oppsummering

Denne policyen skal bidra til:

- tydelighet og forutsigbarhet
- færre unødvendige diskusjoner
- redusert tidsbruk per reklamasjon
- bedre samarbeid mellom Floriss-butikkene og Hilverda
- bedre kvalitet og mer fokus på kommersiell utvikling

Sammen bygger vi en sterkere, mer transparent og mer profesjonell verdikjede – med kvalitet, kommunikasjon og langsiktig suksess i fokus.