

**Kvalitetsrapport 2015 - distribution**

Reklamationer:

<b>TOTAL</b>	<b>Anerkendte klager i forhold til antal forsendelser</b>
Aviser	0,26667%
Magasiner/breve	0,08647%
Pakker	2,01857%
<b>Total</b>	<b>0,23323%</b>

<b>Aviser</b>	<b>Anerkendte klager i forhold til antal forsendelser</b>
Reklamationer	0,19299%
Forsinkede	0,07279%
Grove reklamationer	0,00089%
<b>Total aviser</b>	<b>0,26667%</b>

<b>Magasiner / Breve</b>	<b>Anerkendte klager i forhold til antal forsendelser</b>
Reklamationer	0,08249%
Forsinkede	0,00013%
Grove reklamationer	0,00386%
<b>Total magasiner/breve</b>	<b>0,08647%</b>

<b>Pakker</b>	<b>Anerkendte klager i forhold til antal forsendelser</b>
Godtgørelse bogpakker	2,01857%
<b>Total Pakker</b>	<b>2,01857%</b>

Reklamationer opgøres i forhold til antal befordrede adresserede forsendelser.  
Alle klager er anerkendt i 2015.

**Behandling af indgående reklamationer.**

Alle reklamationer registreres og fremgår umiddelbart i Nordjyske Mediers systemer.

Den ansvarshavende for det pågældende distributionsområde besvarer samtlige reklamationer, så kunden til enhver tid kan se årsag til og behandling af reklamationen.

Dette sikrer et tæt opsyn med de indgående reklamationer, der modtages af Nordjyske Medier, og ligeledes mulighed for at sætte ind i de områder, hvor kvaliteten ikke lever op til vores generelle forretningsbetingelser.

Ligeledes henvises der til Nordjyske Mediers generelle forretningsbetingelser – punkt: "kvalitet".