

## Bilag 1a Rutine for ordrer mottatt under avtale om lager og distribusjon

Det vises til oversikt over kontakter tilhørende denne kontrakten. Dette blir laget etter kontraktsinngåelse.

### *Ordinære bestillinger*

Alle bestillinger skal utføres i nettbutikken.

- **Bestilling av billetter:** Ordrer mottatt innen kl. 14:00 dagen før utkjøringsdag skal ekspederes og utkjøres påfølgende dag. Det er fast utkjøring av billetter på tirsdager og fredager.
- **Bestilling av andre varer:** Ordrer mottatt innen kl. 14:00 skal ekspederes og utkjøres senest påfølgende dag.

### *Hente-, haste- og kastebestillinger*

Hente-, haste- og kastebestilling kan kun bestilles av administratorene. Se kontaktskjema for hvem dette er.

#### *Hentebestilling*

- Det kan **ikke** gjøres **hentebestilling** av billetter.
- Ruter legger inn en bestilling i nettbutikken på vegne av kunden. Det krysses av for henting i nettbutikken.
- En hentebestilling mottatt før kl. 1400 skal være klar for henting senest arbeidsdagen etter, senest kl. 1200. Kontraktspart sender sms og e-post til den som skal hente ordren når den er klar for avhenting. Kontaktopplysninger ligger i bestillingen.

#### *Hastebestilling*

- Ruter legger inn en hastebestilling i nettbutikken på vegne av kunden.
- Ruter sender en e-post med ordrenummer til Kontraktsparts e-postadresse og gjør oppmerksom på at dette er en hastebestilling og om den skal hentes eller utkjøres. Benytt «Høy viktighet» på e-posten.
- Kontraktspart bekrefter umiddelbart via e-post tilbake til Ruter at e-post er mottatt, forstått og vil bli effektivert.
- Hastebestilling kan hentes etter en time eller leveres med timesbud.

#### *Kasteordre*

- Kasteordre effektiviseres som en generell bestilling.
- Ruter legger inn en bestilling av varen og antall som skal kastes. Skal hele beholdningen kastes må totalantallet av varen oppgis og velge valg for kasteordre. Ruter velger "Kasteordre" i nettbutikken og utfører ordren på vanlig måte.
- Kontraktspart effektiviserer ordren senest etter to virkedager.
- Ruter skal kunne se at ordren er kastet når den står fullført i ordreloggen.



#### *Svarfrister*

Det forventes en svartid på e-post og telefonhenvendelser på en time etter innsendt/innringt henvendelse.

Begge svartider gjelder hverdager, mandag til fredag mellom kl. 08.00 - 16.00.

#### *Kontaktpersoner*

Kontraktspart skal oppgi en fast kontaktperson med kontaktopplysninger.

Ved endring av kontaktpersoner skal partene sende oppdatert kontaktinformasjon til hverandre.

#### *Nye eller endring av varer på lager*

Helt nye varer som skal inn på lager må gjennom en registeringsprosess. Ruters administratorer, i hht. kontaktskjema, oppretter nye produkter og tildeler produktnummer. Ruter sender dette til godkjenning hos Kontraktspart. Kontraktspart utfører endringene i nettbutikken.

#### *Krav til faktura*

I tillegg til det som står om faktura i Rammeavtale pkt. 6.2 skal faktura alltid inneholde ordregrunnlag.

Faktura skal alltid merkes med R-314 Ommara Butt. Inneholder ikke faktura denne kontaktinformasjonen kan fakturaen sendes i retur til Kontraktspart.

Oppdatert: 04.05.2026/lj