

Rutiner og veiledninger for leveranse til Gjensidige

Dette dokumentet inneholder rutiner og veiledninger som skal følges av avtaleleverandører og takstkonsulenter med avtale og Gjensidige.

Gjelder for leveranser via LM (Leverandørmodulen fra in4mo) og andre oppgaver.

Rutiner og veiledninger for leveranse til Gjensidige	1
Saksoppgave Besiktigelse:	3
 Status Blå 3 med grå ramme – besiktigelse satt på vent	3
(kan kun utføres av inspektør/besiktiger)	3
 Blå 4 med grå ramme – erstatningsbeslutning på vent	3
(kan kun utføres av Gjensidige)	3
 Saksoppgave besiktigelse i Gul 4 – behov for tilleggsopplysninger	4
(kan kun utføres av Gjensidige)	4
Verifisering av bestillingstekster i Leverandørmodulen (LM) fra in4mo	5
Ubeboelighet og driftsavbrudd (Benyttes fra 26 09 2024)	6
Ubeboelighet:	6
Driftsavbrudd/driftstap:	7
Bestilling av leverandør på saksoppgaver for reparasjon	8
Underleverandører / underentreprenører	9
Kommunikasjon med Gjensidige og andre parter i LM	10
Personsensitive opplysninger (tekst og foto)	11
Rutiner for opplasting av dokumenter i Leverandørmodulen (in4mo)	12
Håndtering av innbo ved en bygningsskade PS! Rutinen vil bli endret innen 1. juli 2025. ..	14
Oppbevaring og behandling:	14
Reparasjon av innbo ved en innboskade	14
Kondemnering av innbo	14
Registrering, prising og ansvar:	14

Ferdigmeldingsskjema	15
Fakturarutine leverandør og takstkonsulent	16
Mangler/Avvik.....	18
Reklamasjon	19

Saksoppgave Besiktigelse:



Status Blå 3 med grå ramme – besiktigelse satt på vent (kan kun utføres av inspektør/besiktiger)

Besiktigelsesoppgave i status 3 på vent (blå 3 med grå ramme) – besiktigelse pågår:

- Leverandør/takstkonsulent skal sette besiktigelsen på vent dersom leverandør ikke kan fullføre besiktigelsen av følgende årsaker:
 - Leverandør/takstkonsulent ikke får tilgang til skadestedet etter å ha startet besiktigelsen på nettbrettet.
 - Leverandør/takstkonsulent må avbryte besiktigelsen grunnet konflikt med kunde.
 - Leverandør/takstkonsulent må ha mer tid for å identifisere riktig skadeårsak:
 - Dersom mest sannsynlig skadeårsak ikke er funnet/identifisert:
 - Skal Leverandør/takstkonsulent sikre at nødvendige undersøkelser blir utført uten ugrunnet opphold og innen rimelig tid for å identifisere mest sannsynlig skadeårsak.
 - Når mest sannsynlig skadeårsak er identifisert, oppdateres besiktigelsesrapporten med nødvendige opplysninger om skadeårsak og markeres som fullført. Husk også å oppdatere rapporten med årsak til årsaken, regressinformasjon, skadet omfang og metode for reparasjon.
 - NB! Leverandør/takstkonsulent skal aldri trykke på «Opprett rapport» før besiktigelse er markert som fullført og rapporten er i henhold til mønstermal.

NB! Dersom kostnadene for finne skadeårsak er vesentlig i forhold til estimert total reparasjonskostnad, eller mulig overstiger kr. 10', skal leverandør/takstkonsulent kontakte Gjensidiges leverandørkontroll per telefon.

Unntak: Leverandører med egen support kontakter disse.



Blå 4 med grå ramme – erstatningsbeslutning på vent (kan kun utføres av Gjensidige)

Sette besiktigelsesoppgaven i status 4 på vent (blå 4 med grå ramme):

- Skadebehandler/Gjensidige kan sette besiktigelsesoppgaven på vent dersom:
 - Skadebehandler skal avklare noe med kunde.
 - Skadebehandler må bruke ekstra tid på dekningsvurdering (om hele eller deler av skaden skal dekkes av forsikringen).
 - Det engasjeres annen part (f.eks. takst) til ny besiktigelse for å avdekke erstatningsplikt.

4 Saksoppgave besiktigelse i Gul 4 – behov for tilleggsopplysninger (kan kun utføres av Gjensidige)

Gjensidige: Når Gjensidige trenger mer informasjon for å utføre erstatningsbeslutning i en skadesak, ber denne om mer opplysninger om skaden. Gjensidige gjør det ved å klikke på "behøver tilleggsopplysninger" i LM og beskrive hva som kreves av opplysninger i kommentarfeltet. Beskrivelsen fra skadebehandler blir automatisk til en chat adressert til den hos leverandøren/takstkonsulent som har besiktigelsesoppgaven og status på besiktigelsesoppgaven endrer seg til Gul 4.

Kan utføres på besiktigelsesoppgaver i status 4.

Erstatningsbeslutning:

Godta Avvis Behøver tilleggsopplysninger

Erstatningsbeslutning

Kommentarer (Max 200 tegn):

Behøver tilleggsopplysninger Avbryt

Leverandør/takstkonsulent: Den som er tildelt besiktigelsesoppgaven oppdaterer informasjonen som er etterspurt under «Besiktigelsesrapport» i applikasjon på nettbrett eller via web. Oppdatert rapport lastes opp.

4 * Vannskadebesiktigelse

3 Prosjektledelse

Oppgaveinformasjon Multimedia Ra

Start besiktigelse Avslutt besiktigelse

Status på saksoppgave besiktigelse går da automatisk tilbake til status "blå 4".

- Den som har ansvaret for besiktigelsen, skal behandle «gul 4» i henhold til avtalt KPI i vedlegg B. Har man ikke svaret innen avtalt tid skal inspektøren logge dette i chat. Logg skal da inneholde informasjon om når spørsmålet blir besvart.
- Du skal ikke skrive chat når du oppdaterer besiktigelsen da Gjensidige får automatisk beskjed fra systemet.

NB! Skadebehandler skal ikke benytte funksjonen "behøver tilleggsopplysninger" dersom tilleggsopplysninger som etterspørres skal leveres av annen part enn den som har hovedbesiktigelse (første besiktigelse). Skadebehandler skal da benytte chat og sette hovedbesiktigelse på vent. Hovedbesiktigelse vil da bli værende i status Blå 4 med en grå ramme rundt) – se eget punkt for dette.

- Dersom leverandør/takstkonsulent observerer uriktig bruk fra Gjensidige, skal leverandør/takstkonsulent informere Gjensidige ved å skrive «tilleggsopplysninger skal leveres av annen part» under skadeårsak i besiktigelsesrapporten på nettbrettet. Deretter avslutter leverandøren besiktigelsen på nytt.

Verifisering av bestillingstekster i Leverandørmodulen (LM) fra in4mo

Bestillingsteksten er en automatisk tekst og et resultat av hva kunden mener er skadeårsaken. Bestillingsteksten er beskrevet i merknadsfeltet i besiktigelsesoppgaven og da under fanen oppgaveinformasjon – se bildet. Bestillingsteksten er retningsgivende for hva som er begrensningene.

I de fleste skadesaker vil det være mulig å verifisere om bestillingsteksten i LM stemmer overens med hva som er identifisert og beskrevet skadeårsak. Ved verifisering genereres det umiddelbart en SMS til kunden om at skaden er dekket av forsikringen.



Oppgaveinformasjon		Multimedia	Rask rapport
Arbeidsplan			
Arbeidsnummer:	20074850		
Estimert partnerbudsjett :	1 600,00 NOK		
Godkjent partnerbudsjett :	1 600,00 NOK		
Merknader:			
Privat (Hus Pluss/Hytte Pluss):			
– Følgeskader etter material-/dimensjonerings-/konstruksjonsfeil, eller feil montert/utført når dette er konstatert innen 10 år etter at arbeidet er utført. Arbeidet må ha vært utført av en godkjent håndverker/entreprenør. Utbedring av feil/mangel dekkes inntil kr 100 000,-. NB: Skaden må være konstatert i forsikringstiden hos Gjensidige.			
BBL/Sameier/Næringsbygg: IKKE FORETA ERSTATNINGSBESLUTNING I IN4MO!			

Stemmer ikke skadeårsak med bestillingsteksten skal leverandør/takstkonsulent fra skadestedet umiddelbart og før besiktigelsen settes i status 4, kontakte Leverandørkontroll på tlf. 21408259 for å avklare om skadesaken allikevel skal verifiseres. Dersom besiktigelsen foretas utenfor Gjensidiges arbeidstid (08.00-16.00 (sommer 15.30)) skal leverandør/takstkonsulent ikke verifisere dersom skadeårsak er noe annet enn det som er beskrevet i bestillingsteksten.

Når en bestillingstekst ikke kan verifiseres blir status på saksoppgaven «Blå 4». Gjensidige vil da innen kort tid vurdere erstatningsbeslutningen ut fra din informasjon fra besiktigelsen.

Ubeboelighet og driftsavbrudd (Benyttes fra 26 09 2024)

Ubeboelighet:

I enkelte skadesaker vil skadeårsak og omfang kunne utløse helt eller delvis ubeboelighet. Da skal leverandøren/takstkonsulenten alltid vurdere tiltak for å unngå helt eller delvis ubeboelighet.

Hovedgrunn for når en boenhet kan betegnes som helt eller delvis ubeboelig:

- Det er Ikke tilgang til å lage mat (mangler kokemulighet).
- Det er Ikke tilgang til bad eller toalett (mangler hygienefasiliteter).
- Det kan også være sykdom, støy etc.

Eksempel på tiltak:

- Prioritere skadesaker med ubeboelighet foran skadesaker hvor det er beboelighet
- Prioritere igangsettelse og framdrift i reparasjonen ved å benytte flere ressurser og overtid.
- Utføre reparasjon på tidspunkter kunde ikke er til stede.
- Skaffe og benytte midlertidige løsninger som dusjkabinett, hybelkomfyr, utlåns møbler etc.
- Skaffe portabel brakke eller lignende til kunde for matlagning, bespisning eller opphold.

Tiltak som utføres skal alltid være i samråd med kunde og Gjensidige.

Tiltak som kan utføres skal beskrives i skaderapporten og skal være på grunnlag av kost/nytte/behov/tidslengde av ubeboeligheten.

Ved skadeårsak og omfang som kan utløse helt eller delvis ubeboelighet skal leverandøren/takstkonsulenten varsle dette via saksoppgaven «Ubeboelighet» og fylle ut skjemaet «Gjensidige-ubeboelighet» i LM. Oppgaver i LM for leverandør/takst:

- Opprette saksoppgaven «Ubeboelighet».
- Tildele saksoppgaven til eget kontor og ansvarlig person.
- Sette start og slutt tidspunkt for saksoppgaven for den totale tidslengden ubeboeligheten gjelder for.
- Fylle ut skjema for ubeboeligheten (Ubeboelighet -> Rapporter -> Gjensidige - ubeboelighet).
 - NB! Skjemaet «Gjensidige – ubeboelighet» skal ikke lastes opp under «Dokumenter».
- Sette saksoppgaven «Ubeboelighet» i status 3 når ubeboeligheten starter og status 4 når ubeboeligheten slutter.
 - Ved endringer underveis i ubeboelighetsperioden (tidslengde, kostnader etc) skal skjemaet oppdateres.

Merk: Systemet varsler Gjensidige automatisk og det skal derfor ikke varsles endringer via chatterom.

Støtte for å finne markedspris:

- Oslo: Leieprisutvikling Oslo (utleiemegleren.no).
- Finn.no.
- Boligmegler i området.
- Kunde der det er skade på utleieobjekt.

Driftsavbrudd/driftstap:

I de tilfeller skadeårsak og omfang helt eller delvis påvirker forretningsdrift i en bygning (driftsavbrudd), skal leverandøren/ takstkonsulenten varsle Gjensidige ved å benytte samme saksoppgave og skjema som ved ubeboelighet.

Det er ikke gitt at Gjensidige dekker dette, da de kan være forsikret i annet selskap. Det er derimot viktig at Gjensidige informeres om driftsavbruddet/tapet. Gjensidige vil gi beskjed til leverandør/takst dersom det skal utføre særskilte tiltak.

Bestilling av leverandør på saksoppgaver for reparasjon

Ved skadesaker hvor det etter avtale, skal utføres ulike reparasjoner som riv, sanering, tørk, tømmer og alle andre aktuelle reparasjonsoppgaver, skal saksoppgavene for reparasjoner settes til det samme kontoret som ble tildelt besiktigelse og prosjektledelse.

Unntak der hvor leverandøren har et kontor som er nærmere skadestedet enn det som fikk besiktigelse og prosjektledelse.

Eksempel på unntak:

- Tildelt kontor ikke tilbyr innbolagring/håndtering.
- Nærmeste kontor ikke tilbyr tjenesten førstehjelp.

Andre unntak avklares med oppdragsgiver.

Eksempel på riktig:



Rådmann Sirasvei 1, 1712 Grålum

JAJ (JAJ, 91503100)

* Vannskadebesiktigelse : Byggmester Gjensidige - Byggmester Gjensidige (Byggmester Jørn)

Riving: Byggmester Gjensidige - Byggmester Gjensidige (Byggmester Jørn)

Tømmerarbeid: Byggmester Gjensidige - Byggmester Gjensidige (Byggmester Jørn)

Avbrutte oppgaver

Prosjektledelse: Byggmester Gjensidige
- Byggmester Gjensidige

Prosjektleder: Byggmester Jørn

Eksempel på feil:

- Feilen her er at saksoppgaven tømmerarbeid blir tildelt annet kontor enn det kontoret som ble tildelt besiktigelsen.



Rådmann Sirasvei 1, 1712 Grålum

JAJ (JAJ, 91503100)

* Vannskadebesiktigelse : Byggmester Gjensidige - Byggmester Gjensidige (Byggmester Jørn)

Riving: Byggmester Gjensidige - Byggmester Gjensidige Overflate (Byggmester Jørn)

Tømmerarbeid: Byggmester Gjensidige - Byggmester Gjensidige Overflate (Byggmester Jørn)

Avbrutte oppgaver

Prosjektledelse: Byggmester Gjensidige
- Byggmester Gjensidige

Prosjektleder: Byggmester Jørn

Underleverandører / underentreprenører

Hovedregel: I skadesaker hvor Gjensidiges avtaleleverandør eller takstkonsulent har behov for tjenester eller reparasjoner som Gjensidiges avtaleleverandør selv ikke kan levere, skal avtaleleverandøren eller takstkonsulenten som hovedregel benytte Gjensidiges øvrige avtalenettverk, da som sideentreprenør.

Alle Gjensidiges leverandører er tilgjengeliggjort i Leverandørmodulen.

Unntak: Dersom totalkostnaden ved å benytte Gjensidiges øvrige avtaleleverandører, gir høyere kostnader eller leveransetiden er lenger enn det hovedleverandørens egne lokale underleverandør kan levere, skal leverandøren/takstkonsulenten velge det beste alternativet for skadesaken og økonomien. Valget skal begrunnes i LM (logg i chat).

Andre eksempel på unntak:

- Gjensidige har ikke rammeavtaler med leverandører for det aktuelle fagområdet.
- Gjensidiges leverandør for det aktuelle faget har ikke kapasitet (merk at Gjensidige kan ha avtaler med flere aktører innen samme fagområde).
- Gjensidiges leverandør for det aktuelle fagområdet har lenger reisevei enn 30 km.
 - Ved avstander lenger enn 30 km fra den aktuelle leverandøren til skadestedet, skal lokale leverandører uten avtale med Gjensidige som hovedregel benyttes.
 - Forutsatt at alternative lokale aktører har vesentlig kortere reisevei og har konkurransedyktige betingelser (lavere totalkostnad).

Kommunikasjon med Gjensidige og andre parter i LM

Ved spørsmål og nødvendige avklaringer skal leverandør/takstkonsulent alltid søke svar internt hos seg selv eller under «Support» i LM, før Gjensidiges Leverandørkontroll kontaktes via chatterom i LM.

Regler for bruk av chatterom:

- Chatterom skal benyttes som kommunikasjonskanal (dette lager spor/logg i saken).
- Chat skal alltid være profesjonell og faglig godt skrevet.
- Chat som «takkk, ok, mottatt, god helg» og varsler om opplastet dokument og annet «nice to write» skal ikke skrives/sendes.
- Der informasjon kun er til opplysning og ikke har behov for aktiv respons/handling fra Gjensidige, skal chat sendes til seg selv slik at dette blir en logg.
- Ved flere mottakere av samme chatt skal det fremkomme hvem som er hovedmottaker og hvem som er å anse som kopi/til info.
- Ved chat fra Gjensidige vil det fremkomme hvor og hvordan du skal svare/respondere.

Unntak til chatterutine:

- I skadesaker der parter ikke er del av saksgangen i LM, skal e-post benyttes.
- Når takstkonsulent må be om mandater for utvidet beløpsgrense eller ved tilbudsrunde (RFQ), skal e-post benyttes.
- Når kunde har spørsmål som skal avklares med Gjensidige, skal leverandør/takst henvise kunde til gjensidige.no og «skadesaken min».
- Der det er formålstjenlig for dialog. Benytt TLF.

Personsensitive opplysninger (tekst og foto)

NB! Personsensitive opplysninger skal ikke skrives i skaderapport eller i vedlegg til skaderapporten

Personsensitive opplysninger kan være informasjon om:

- Fagforeningsmedlemskap
- Forsikringstagers egen eller andres helse o.l.
- Etnisk eller religiøs bakgrunn o.l.
- Nedsatt funksjonsevne
- Sosiale forhold o.l.
- Straffedommer
- Opplysninger om skadevolder

Leverandør/takstkonsulent skal gjøre Gjensidige kjent med opplysninger som kan være personsensitive dersom dette angår skadesaken og kan påvirke erstatningen. Det kan være opplysninger for å belyse regress, ubebolighet, skadeårsak, årsakssammenheng eller konkrete handlinger knyttet til personer.

- Leverandør/takstkonsulent skal benytte chatterom i Leverandørmodulen til å skrive disse opplysningene til Gjensidige.
- Dersom leverandør/takstkonsulent mener at informasjonen ikke skal eller kan skrives, skal leverandør/takstkonsulent kontakte Gjensidiges Leverandørkontroll.
- Chatter som allerede er uriktige eller uriktig skrevet skal uten ugrunnet opphold dementeres i chatterommet.
 - Dersom leverandør/takstkonsulent mener at chatten må fjernes kontaktes Gjensidiges Leverandørkontroll.
- Foto av person/er:
 - Foto av personer skal ikke forekomme i rapporter eller i Leverandørmodulen.
 - Må du benytte en person som markør, skal personen stå med ryggen til slik at vedkommende ikke kan identifiseres (ikke vise ansiktet).
 - Foto av personer er normalt ikke personsensitivt, men skal ikke forekomme. Bildet av personer skal derfor sensureres.
- Foto av gjenstander og annet:
 - Foto som angår skadesaken, er i utgangspunktet ikke personsensitive og skal ligge i rapporten eller som tillegg i Leverandørmodulen.
 - Foto som ikke angår skadesaken eller som kan være personsensitive, skal ikke forekomme i multimedia eller i rapporten. Skal umiddelbart slettes.
 - Eksempler på sensitive foto:
 - Medisiner, legeerklæringer, resepter, koder til dørlås, andre erklæringer osv.
 - Merk at foto kan i enkelte sammenhenger bli sensitive, f.eks. en boenhet hvor det ligger brukerutstyr til narkotika. Dette skal da dekkes til før foto tas.

NB! Gjensidige er pålagt å rapportere brudd på reglene om sensitive personopplysninger til Datatilsynet innen 72 timer.

Rutiner for opplasting av dokumenter i Leverandørmodulen (in4mo)

Hensikten med denne rutinen er å benytte de automatiske mulighetene som er i Leverandørmodulen for hva som varsler aktivitet til skadesaken og ikke.
PS! Det skal ikke sendes chat for å varsle at nye dokumenter er lastet opp.

Merk: Ved opplasting av skaderapport skal denne lastes opp i «Dokumenter» for den besiktigelsen/saksoppgaven den er bestilt for.
Eksempel: Er man bestilt på saksoppgave «Takst» skal skaderapport lastes opp under denne oppgaven.

Eksempel:

Last opp dokument

Type:

Besiktigelsesrapport

Besiktigelse:

Vannskadebesiktigelse ▾
Vannskadebesiktigelse
Takst

Dokumentoversikt:

Dokumenttype	Besiktigelse rapport	Sammendrag av besiktigelse	Prosjektets kostnadsberegning	Fuktrapport	Prosjektets sluttrapport	Kundedokument	Andre	Automatisk varsel Gjensidige
Kondemneringslister (innboskjema ved privat og MIL skjema ved næringsliv)							•	•
6.2 skjema (kun aktuelt ved landbruk)							•	•
- Beregning av omsetningsverdi/avkastningsverdi							•	•

Annen dokumentasjon som du mener er helt nødvendig skadebehandler må lese							•	•
Besiktigelsesrapport (LM skaderapport/naturskaderapport) og endringer av disse	•							•
Måleprotokoll/Fuktrapport				•				
Kalkyler/tilbud fra din underleverandør eller endringer av denne			•					
Dokumenter ved tilbudskonkurranser (gjelder for takstkonsulenter ved RFQ)			•					
Kalkulasjon eller endringer av denne			•					
Sendt regressvarsel						•		
Fakturaer fra underleverandører						•		
Rapporter/skjemaer som HMS skjema, SJA (SikkerJobbAnalyse) etc						•		
Annen dokumentasjon som det ikke er helt nødvendig at skadebehandler skal lese (som kvitteringer og skademeldinger motorvogn som kun skal være til dokumentasjon).						•		
Notater og rapporter fra andre. For eksempel rapport fra rørlegger.						•		

Håndtering av innbo ved en bygningsskade PS! Rutinen vil bli endret innen 1. juli 2025

Oppbevaring og behandling:

- Uskadet innbo skal fortrinnsvis oppbevares på et forsvarlig og sikret sted i bygningen.
- Er det noe til hinder å oppbevare innboet i bygningen, skal leverandøren flytte og oppbevare dette på et egnet og sikkert sted.
- Ved transport av innbo er leverandøren selv ansvarlig for at lasten sikres og håndteres på en forsvarlig måte.
- Innbo som pakkes, skal merkes med betegnelse av innhold og sikrede skal ha tilkomst til disse
 - Leverandøren er pliktig til fortløpende å føre oversikt over hva som blir hentet av det lagrede innboet. Hentinger skal logges med hva, av hvem og når.
 - Tilbakelevering av innbo skal utføres uten ugrunnet opphold etter at nødvendig reparasjon er utført.
 - Dersom kunde ikke ønsker innbo tilbakelevert når det er tilgjengelig plass skal Gjensidige umiddelbart varsles.

Reparasjon av innbo ved en innborskade

Reparasjon:

- Leverandør/takstkonsulent skal omforene med Gjensidiges kunde hvilke innboprodukter som er kondemnabel og hvilke som kan repareres.
- Leverandør/takstkonsulent skal omforene med Gjensidiges kunde om kunde ønsker innbo reparert eller om kunden ønsker verdien av reparasjonskostnaden erstattet.
- Ved reparasjon av innbo er hovedregelen at dette skal repareres ute på skadestedet. Dersom dette ikke er teknisk mulig eller økonomisk forsvarlig, må innboet fraktes til annet sted for reparasjon.
- Det skal alltid vurderes om det er bærekraftig og økonomisk hensiktsmessig å erstatte eiendelene fremfor å få det reparert.

Kondemnering av innbo

Registrering, prising og ansvar:

- Leverandør/takstkonsulent skal veilede kunden til å tilegne seg oversikt over de skadede innboet.
- For registrering av kondemnabelt innbo skal Gjensidige sine gjeldende maler for innborskader (ved skader hos private kunder) og eiendelskader (ved skader hos Næringslivskunder) benyttes.
 - Leverandør/takstkonsulent skal alltid vurdere og sikre riktighet av gjenstander og priser fylt ut av kunden.
- Dersom det ikke er hensiktsmessig at kunden selv fyller ut skjemaet så skal leverandør/takstkonsulent gjøre dette.
 - Leverandør/takstkonsulent skal innhente priser ved å benytte seg av internett, skjønn eller andre instanser som skal sikre en riktig verdi av eiendelen/innboet.
- Innbo som kunden får økonomisk erstatning for kan ha en betydelig restverdi. Leverandør/takstkonsulent skal sikre at disse ikke kondemneres dersom de har en høyere omsetningsverdi enn hva det vil koste å kaste/kondemnere disse.
 - I slike situasjoner skal skadebehandler i saken kontaktes.
- Leverandør/takstkonsulent er ansvarlig for at innbo som blir avtalt skal kondemneres blir kondemnert på en forskriftsmessig måte.
 - Sikre at innboet ikke havner i andres hender eller blir gjenbrukt uten at dette er avtalt med Gjensidige.

Ferdigmeldingsskjema

I skadesaker hvor det har blitt utført reparasjonsoppgaver skal det som hovedregel gjennomføres en sluttsamtale med kunden umiddelbart (senest innen tre -3- virkedager) etter at siste reparasjonsoppgave er utført og avsluttet. Sluttsamtalen skal som hovedregel gjennomføres via telefon.

Dersom leverandør ser det nødvendig å gjøre en sluttbefaring kan sluttsamtalen gjøres på skadestedet. Nødvendige reiser skal begrunnes.

Ferdigmeldingsskjema fylles ut i fellesskap med kunde. Dokumentmalen er digitalisert og benyttes fra in4mo app eller via webportalen (saksoppgaven for besiktigelse -> Rapporter -> Gjensidige Ferdigmeldingsskjema. Dersom kunde ikke ønsker å svare, eller det ikke oppnås kontakt med kunde, hukes det av for dette i eget punkt i skjema.

Dersom leverandør benytter annet skjema, skal det være et tilsvarende skjema og forhåndsgodkjent av Gjensidige.

Fakturarutine leverandør og takstkonsulent

Les kapittel 7 i rammeavtalen og vedlegg B og F for overordnede retningslinjer.

Fakturarutine:

- Faktura skal som hovedregel sendes Gjensidige via EHF (les eget punkt under om unntak*).
 - Dersom EHF ikke er avtalt med Gjensidige skal faktura sendes via e-post. Da som vedlegg i filformat PDF til e-post adressen: fakturaskade@gjensidige.no
 - Gjensidiges skadenummer skal alltid være oppgitt i feltet «Deres ref.» på fakturaen.
 - Emnefeltet i e-post med vedlagt faktura kan med fordel beskrives slik: «Faktura og skadenummer» (Faktura 12345678,9)
- Faktura skal som hovedregel adresseres i forsikringstakers navn. Unntak avklares for den aktuelle skadesak.
- Akontobeløp skal ikke overstige 90% av godkjent budsjett.
- Totalt fakturert beløp skal ikke overstige godkjent partnerbudsjett i Leverandørmodulen.
- Ferdigmelding skal være lastet opp i dokumentmappa i Leverandørmodulen før slutfaktura betales.
 - Ikke nødvendig i skadesaker der skadesaken avsluttes som «ikke dekket», reparasjonskostnadene blir utbetalt til kunde (kontant).

Ved avvik fra fakturarutine vil leverandør ved følgende feil/mangler motta en chat i Leverandørmodulen:

- Kalkyle mangler.
- Kalkyle ikke godkjent.
- Faktura avviker fra godkjent budsjett
- Ferdigmeldingsskjema ikke lastet opp i dokumentmappa i Leverandørmodulen.
- Dersom:
 - Påpekt feil/mangel ikke er rettet innen 3 virkedager vil det bli sendt ny purre chatt, om denne heller ikke rettes innen 3 virkedager vil saken gå til manuell behandling.
 - Dersom det ved manuell behandling blir identifisert feil eller mangler fra leverandør blir det sendt et avvik til leverandøren.
 - Dersom leverandør mottar chat fra fakturabot som leverandør oppfatter som feil, skal chatten besvares som en logg i chat, slik at skadebehandler får muligheten til å kontrollere/rette opp.

Ubetalte fakturaer:

- Purringer på ubetalte fakturaer skal sendes enkeltvis per skadesak og alltid referere til skadenummer og sendes til e-post adressen: fakturaskade@gjensidige.no

*Unntak fra hovedregel om hvor faktura skal sendes:

- Faktura skal sendes annen mottager i skadesaker:
- Hvor fylke og kommune er forsikringstager, les utdypende informasjon under.
- Hvor boligbyggelag selv skal betale faktura. Dette avklares fra kunde eller skadebehandler, les utdypende informasjon under*.
- Hvor Leverandør får beskjed av Gjensidige eller Gjensidiges engasjerte takstkonsulent om annen/andre fakturamottager(e).
 - Avtales per enkeltsak.

Utdypende informasjon når kommune og boligbyggelag er kunde:

Kommune:

- Ved skadesaker hvor Kommune er forsikringstager skal Leverandør ta ansvar får å avklare riktig fakturadresse for den aktuelle skadesaken. Leverandør søker denne avklaringen med Kommunens kontaktperson allerede ved første henvendelse (ved avtale om befaring).
- Dersom Kommunens kontaktperson mangler informasjon ved første kontakt ber Leverandør at denne fremskaffes til besiktigelsen.
- Saksbehandler skal i tillegg søke etter info om rett fakturaadresse og skrive dette i en chatt. Helst skal dette skje når skaden meldes.

Boligbyggelag:

(Boligselskap = en samlebetegnelse for et borettslag/sameie. Boligbyggelag = forvalter og forretningsfører for mange ulike boligselskap).

- Ved skadesaker hvor leverandør er bestilt direkte av et boligbyggelag (eller boligbyggelagets takstkonsulent) skal leverandør sende faktura til boligselskapet.
- Boligbyggelagets kontaktperson (takstkonsulent eller saksbehandler) vil som hovedregel informere leverandøren om at dette boligselskapet skal være fakturamottaker.
- Vi forventer at leverandør tar ansvar og identifiserer at vår kunde er en av boligbyggelagene, og hvor da faktura skal sendes til boligselskapet deres (og ikke Gjensidige).
 - Per. 13.12.2023 er det følgende boligbyggelag som har denne avtalen: GOBB, KOBBL, HABO, Vansjø BBL, Ringbo BBL og NBBO. Endringer vil fortløpende kunne komme.

Andre tilfeller:

- Dersom det ved skadesaker hos andre kunder enn nevnt ovenfor, ønskes avvik fra hovedregelen i fakturarutinen skal dette avtales i den enkelte skadesak. Skadebehandler har ansvaret for at dette blir avtalt.

Ved alle tilfellene nevnt over gjelder samme purrerutine.

- Purrerutinen er da at leverandør skal sende 1. gangs purring samme vei som faktura er sendt.
- Dersom betaling uteblir etter purring, skal Leverandør informere Gjensidige ved å sende en chat.

Mangler/Avvik

Mangler/avvik vil meldes fra Gjensidige via epost til leverandørens/takstkonsulentens avviksansvarlige. I eposten vil det fremkomme hva mangelen/avviket er og hvordan leverandør/takstkonsulent skal respondere.

Leverandør/takstkonsulent skal om mulig løse og besvare avviket innen utgangen av neste virkedag. Mangelen/avviket forventes løst senest innen utgangen av tredje virkedag etter meldt mangel/avvik. Dersom mangel/avvik ikke lar seg løse innen tre virkedager, skal leverandør/takstkonsulent informere Gjensidiges leverandørkontroll via epost med begrunnelse for hvorfor mangelen/avviket ikke umiddelbart lar seg løse og når det vil være løst.

Med mangler/avvik menes blant annet:

- System (Leverandørmodulen m/ iCC)
 - Feil bruk.
 - Manglende respons.
 - Manglende leveranser.
- Kostnadsdrivende feil som:
 - Feil vurdering av skadeårsak.
 - Fordyrende valg av reparasjonsmetode.
 - Større skadeomfang enn berørt av skaden.
- I skadesak: tid, informasjon og reparasjon:
 - Manglende kundeinformasjon.
 - Manglende kundeoppfølging.
 - Manglende fremdrift.
 - Manglende leveranser.
- Medarbeidere (merkantilt avvik) *:
 - Uriktige handlinger.
 - Uakseptabel adferd.
- Andre mangler/avvik fra rammeavtalen.

*Dersom leverandør/takstkonsulent identifiserer mangel/avvik på andre parter i skadesaken skal leverandør/takstkonsulent uten ugrunnet opphold melde mangelen/avviket til Gjensidiges Leverandørkontroll via epost.

Reklamasjon

Med reklamasjon menes:

- Feil eller mangler ved selve reparasjonen etter ferdigstilte arbeider.
 - Omfatter arbeider utført av leverandøren eller leverandørens underleverandør.
 - Benyttes Gjensidiges øvrige avtalenettverk som underleverandør/sideentreprenør skal Gjensidige rette reklamasjonen til den aktøren som har utført reparasjonen.

Reklamasjon oppdaget eller meldt til Gjensidige, vil av Gjensidige meldes videre til leverandør via e-post til leverandørens reklamasjonsansvarlig.

Leverandøren skal sørge for en uhildet gjennomgang av meldt reklamasjon. Med uhildet så menes bl.a. andre enn den som har utført reparasjonen det reklameres på. Leverandøren skal svare kunden (forsikringstager) uten ugrunnet opphold og senest innen utgangen av neste virkedag. Svaret fra Leverandøren skal inneholde informasjon om at reklamasjonen er mottatt og en forventet behandlingstid. I tillegg skal Leverandøren gi informasjon til kunden med hvor og til hvem kunden kan kontakte dersom spørsmål eller ytterligere informasjon.

Ved en berettiget og akseptert reklamasjon avtaler leverandør skriftlig (sms eller e-post) med kunde om løsning og framdriftsplan.

- Ved aksept av reklamasjon:
 - Informasjon som inneholder når og hvordan reklamasjonen løses sendes i epost til leverandorkontroll@gjensidige.no.
 - Videre avtaler om retting eller erstatning avtales med kunde.
- Ved nei til reklamasjon:
 - Informasjon sendes i epost til leverandorkontroll@gjensidige.no med vurdering og dokumentasjon for beslutningen **før** dere opplyser kunde om dette. Årsaken til at Gjensidige vil ha tilsendt beslutningen før kunde mottar denne, er at Gjensidige vil ta eierskap til beslutningen, samt være forberedt om kunde tar kontakt med Gjensidige etter avslaget.
 - Dersom leverandør ikke har mottatt innsigelser til avslaget fra Gjensidige innen to virkedager, kan leverandøren formidle avslaget til kunden.

Leverandøren skal utbedre berettigede reklamasjoner i henhold til håndverkstjenesteloven kapittel IV eller aktuell Norsk Standard.