

REKLAMATIONSHANTERING

MOTTAGNINGSKONTROLL

Köparen är skyldig att genomföra en kontroll av leveransen direkt vid ankomst. Vid mottagningskontrollen ska köparen kontrollera att följande överensstämmer mot vad som är beställt: Kvantitet, dimension, kvalitet, kondition samt eventuell ytbehandling. Det är också viktigt att kontrollera eventuella transport/truckskador.

SKRIFTLIG REKLAMATION

Om en reklamation upptäcks vid mottagningskontroll ska köparen snarast informera oss om detta via mejl. Reklamationen ska innehålla detaljerad beskrivning av grunden till reklamationen samt vilka varor som reklameras, artikelnummer, omfattning, ordernummer, paketnummer, foton (i de fallen det är tillämpligt) samt övrig information som kan vara till användning i reklamationshanteringen. I detta läge vill vi också ha information om köparens ersättningskrav (kredit, nya varor, byte av varor etc).

En reklamation anmäls med fördel till oss snarast efter mottagande men som senast 5 arbetsdagar efter att varorna levererats.

DOLDA FEL

Om reklamationen gäller fel som inte märktes eller inte kunde märkas av köparen vid mottagningskontroll, ska reklamation inkomma upp till 30 dagar efter den dag att varorna har levererats.

EJ GODKÄND REKLAMATION

Vi som säljare är inte ansvariga för fel som orsakas av omständigheter som tillkommit efter att varorna levererats till köparen. Säljarens ansvar omfattar exempelvis inte fel som uppstår på grund av olämplig lagring eller felaktig användning av varorna. Säljaren är inte heller ansvarig för bristfälligt underhåll eller felaktig montering från köparens sida. Ansvaret omfattar inte heller normalt slitage. Denna typ av felanmälan kommer vi att avslå.

TILLGÄNGLIGA VAROR UNDER REKLAMATIONSTIDEN

Innan vi tagit beslut om åtgärd behöver köparen hålla varorna tillgängliga. Detta gäller reklamationer där köparen anmärker på kvalitet eller ytbehandling. Reklamerade varor ska vara obearbetade och omonterade samt finnas tillgängliga för eventuell inspektion. I vissa fall kan vi också vilja ta produkten i retur för åtgärd (ex ytbehandling, kvalitetssortering). Här är kommunikation mellan oss och kund viktig.

HANDLÄGGNING AV REKLAMATION

Vi gör vårt allra bästa för att leverera rätt produkter i rätt kvalitet, ändå kan det någon gång bli fel. Därför är det viktigt att följa denna rutin vid eventuell reklamation. Får vi tidig och komplett info i ärendet får vi bra förutsättningar att lösa reklamationen smidigt och effektivt. Vi strävar efter att lösa ärendet så snart som möjligt och här är dialog med dig som köpare viktig för att förstå hur brådskande ärendet är för er. Vår ambition är att möta köparens ersättningskrav såvida vi anser det vara en lämplig åtgärd samt en godkänd reklamation.