

Gelias rutiner for garantireklamasjoner

- * Reklamasjon må skje på anvist skjema **Blankett for garantireklamasjon** (side 2 av dette QD-dokument) for at vi skal kunne behandle den på rett måte.
Innen tre arbeidsdager sendes den i retur med bekreftelse på behandling.
- * Ved retur av gods skjer kreditering / erstatning først når vi har mottatt produktet / produktene.
- * For å holde nede de administrative kostnadene både for dere og oss, vil ikke garantihenvendelser som understiger 100 kroner eks.mva bli behandlet.

Husk!

- * Produkter det er gitt erstatning for (som ikke er returnert til Gelia) skal kasseres av dere på en trygg og miljømessig måte.
- * Ved garantireklamasjon skal forbrukeren alltid kunne fremlegge kjøpsbevis.
- * Dere har ikke automatisk rett til nytt produkt omgående. Kontakt Gelia om det oppstår tvil. Forbrukerloven sier at håndtering av reklamasjoner skal skje "innen rimelig tid".

Ved spørsmål:

- * Ring 45 25 57 28 og snakk med ansvarlig for garantisaker.
Vår telefonsupport, tlf 45 25 57 28, og våre distriktsrepresentanter kan også bistå med hjelp i disse spørsmål.

Feilmelding og returhåndtering

All retur må forhåndsgodkjennes av Gelia. Hvis dette ikke overholdes vil returen bli avvist og returnert.

Ring vår telefonsupport, tlf 45 25 57 28

Ingen retur aksepteres uten at man har vært i kontakt med Gelias returavdeling på 45 25 57 28, der man får oppgitt detaljer for returer.

Transportskade eller savnet kalli:

Ved synlig skade eller savnede kalli, anmerk dette på fraktseddelen ved mottaket og ring Gelias kundeservice, 45 25 57 28. Reklamasjon på skadet gods må gjøres innen 7 arbeidsdager.

Feilplukk eller feilleveranse:

Reklamasjon vedrørende avvik i kvantum eller feillevert artikkel må gjøres innen 5 arbeidsdager etter at godset er mottatt. Ring Gelias kundeservice og meld avviket, 45 25 57 28

De varer som det er avtalt med Gelia skal returneres skal sendes til:

Ahlsell Norge AS Div. Gelia, Rolvsøyveien 203, 1617 Fredrikstad

Øvrige reklamasjoner:

Kontakt alltid Gelias kundeservice, 45 25 57 28, i forbindelse med reklamasjoner. Avhengig av feil og årsak kan det gjøres returfradrag i enkelte tilfeller. Kunden meddeles alltid i slike tilfeller.

Garantireklamasjoner:

Se rutiner ovenfor, og bruk anviste blankett for garantireklamasjon.

Tenk alltid på å emballere all retur godt slik at godset ikke skades - da unngår du skadet gods og avdrag i returen.

Blankett for garantireklamasjon

På førstesiden finnes informasjon om retur og reklamasjon.

I løpet av 3 arbeidsdager kommer du til å få blanketten i retur med bekreftelse på løsning.

For å holde nede administrasjonskostnader for dere og for oss vil ikke garantiærender som understiger kr. 100,- eks.mva. bli behandlet. Kan samles opp til neste reklamasjon, så samlet verdi kommer over 100 kroner.

Send inn din utfylte blankett:

Send med kvittering på kundens kjøp. Mail inn din utfylte blankett til gelia@ahlsell.no. Scann eller fotografer kundens kvittering og vedlegg mailen. Ved spørsmål ring 45 25 57 28.

Fyll i informasjon i blanketten for at vi skal kunne håndtere din reklamasjon. Mer at visse opplysninger er obligatoriske *
Merk at visse opplysninger er obligatoriske *

Kundenummer *	Dato *
Kundenavn *	
Sted *	
Telefon *	
E-post *	

Kontaktperson
Referanse

Gelia art.nr (fabrikat, benevnelse) *	Antall *	Feilkode *	Kommentar (* obligatorisk ved kode 12)	Linje
				1
				2
				3
				4

Feilkoder: 1. Lækker 2. EL-feil 3. Skjønnhetsfeil 4. Virket ikke fra start 5. Varmer ikke 6. Ulyd 7. Ikke komplett 8. Sikringen går 9. Dålig trykk 10. Sitter løst 11. Vifte fungerer ikke 12. Øvrig, kommentar må utfylles

Du garanterer at ovenstående opplysninger er korrekte og behandlet etter anvisningen nedenfor.

GELIAS NOTERINGER - DIN INFO ETTER BEHANDLET REKLAMASJON

Gjelder linjenummer

<input type="checkbox"/>	Vi ønsker følgende vare/varer i retur. Se informasjon om returgods nedenfor.	_____
<input type="checkbox"/>	Kasseres. Vi krediterer følgende vare/varer.	_____
<input type="checkbox"/>	Kasseres. Vi erstatter med ny vare.	_____
<input type="checkbox"/>	Kasseres. Verdien understiger 100 kroner og tas med på neste reklamasjon	_____
<input type="checkbox"/>	Vi ønsker kundekvittering.	_____

Godkjennes	Dato	Gelias signatur
------------	------	-----------------

Returgods:

informasjon om forsendelsesmåte og godsmerking oppgis ved henvendelse til Gelia på tlf.nr. 45 25 57 28