

floore

Vildhussens väg 11
840 13 Torpshammar

tel 010-221 64 00
info@floore.se
offert@floore.se
order@floore.se

www.floore.se

Hantering av reklamationer till Flooré AB

- Alla reklamationer ska göras där varan är inköpt.
- Försäljningsstället meddelar Flooré via mail eller telefon om varan som skall reklameras.
- Reklamationsformulär finns att ladda ner på Floorés hemsida.
- Reklamationsformuläret ska fyllas i och returneras tillsammans med den reklamerade varan.
- Reklamationsformuläret ska innehålla information om felet, vem som kontrollerat varan/installationen samt kontaktinformation. Kopia på kvitto eller liknade handling som styrker inköpstillfället skall bifogas.
- Om ersättningsprodukt önskas omgående, behandlas den som en ny beställning. Order med ordernummer skickas till Flooré. Fakturan skickas med betalningstid 45 dagar. När Flooré godkänt reklamationen krediteras fakturan.
- Efter att produkten mottagits av Flooré tilldelas den ett ärendenummer. Flooré lämnar svar inom 10 arbetsdagar.
- Vid konstaterad reklamation skickas ny vara utan kostnad. Eller så krediteras varans värde helt.
- Vid ej godkänd reklamation har Flooré rätt att ta ut skälig ersättning för omkostnader.
- Merkostnader som uppkommit i samband med reklamationen, utöver produktens värde kommer inte att ersättas. Ex restid och väntetid för hantverkare, egna inköp för att laga eller ersätta trasig vara mm.

Att tänka på vid reklamationer

Transportskada/Saknat gods

- Kontrollera godset när det levereras och skriv på fraktsedeln. Synliga skador på emballaget eller saknat gods/kolli ska anmärkas omedelbart vid leveransen och detta skall noteras på den påskrivna fraktsedeln.
- Kontrollera att bifogad följesedel överensstämmer med levererat material. Eventuella avvikelser ska anmälas till försäljningsstället direkt.
- Dolda skador som upptäcks i efterhand skall anmälas.

Samtliga ärenden skall styrkas med foto på emballage och gods, reklamationen skall anmälas till försäljningsstället inom 5 arbetsdagar från mottagningsdatum!

Ej fungerande produkter

- Produkter som kräver yrkesmässig installation skall installeras av auktoriserad installatör.
- Reklamationer ska göras till försäljningsstället. Vid problem med funktionen av produkter/system kan man i första hand prata med installatören.
- Alla reklamationer ska göras med hjälp av reklamationsformuläret.

Skada på egendom

- Skada på egendom skall i första hand anmälas till det försäkringsbolaget som installatören eller den som är ansvarig för projektet har avtal med.

Eventuella återvinningsanspråk ställs av det åtgärdande försäkringsbolaget till Flooré AB:s aktuella försäkringsbolag.