

Gelias rutin för garantireklamationer

* Reklamationen måste ske på **Blankett för garantireklamation** (sid 2 av detta QD-dokument) för att vi skall kunna hantera den på rätt sätt.

Inom tre arbetsdagar får ni den i retur med bekräftelse på åtgärd.

* Vid retur av gods sker kreditering/ersättning först då vi mottagit produkten/produkterna.

* För att hålla nere de administrativa kostnaderna för er och för oss undanber vi oss garantiärenden som understiger 100 kronor exklusive moms.

Kom ihåg!

* Produkter som ni fått ersättning för (som ej är returnerade till Gelia) skall kasseras av er på lämpligt sätt.

* Vid garantireklamation skall konsumenten alltid kunna uppvisa inköpsbevis/kvitto.

* Ni har inte automatiskt rätt till en ny produkt omgående. Kontakta Gelia om tveksamhet uppstår. Konsumentköplagen säger att handläggningen av reklimationsärenden skall ske "inom skäligen tid".

Vid frågor:

* Ring 0514-588 00 och be att få tala med ansvarig för garantiärenden.

Vår telefonsupport, tel 0514-588 80 och våra distriktsrepresentanter kan också bistå med hjälp i dessa frågor.

Leverantörer med egna reklameringsrutiner dit du vänder dig direkt:

Arrow 031-3300010	info@arrowshower.com	Jafo 046-333900	info@jafo.eu
Beulco 042-295560	order@beulcoarmatur.se	LVI 0510-481300	info@lviprodukter.se
Designlight 0472-71610	info@designlight.nu	Metro 0480-420730	info@metrotherm.se
Ebeco 031-7077550	info@ebeco.se	MMA 0433-73700	info@mma.se
Elma instruments 08-4475770	info@elma-instruments.se	Norlys 0526-60700	staff@norlys.se
Faluplast 023-26000	info@faluplast.com	Nibe 0433-73000	info@nibe.se
Flexit 010-2098600	avvik@flexit.no	Oras 021-816131	info.sweden@oras.com
FMM/Mora 0250-596450	kundservice@fmm-mora.com	Purus 010-4144900	info@purus.se
Grohe 0771-141314	service-se@grohe.com	Termo Gnosjö 0370-91015	info@termognosjo.se
Icas +4767164150	ordre@icas.no	Tollco 018-349010	info@tollco.se
IFÖ/IDO 0456-48000	aftersales.se@geberit.com	VEAB 0451-48500	veab@veab.com
Intra 0220-40300	info@intra-teka.com	Vårgårda/Gustavsberg 08-57039100	reklamationer.gbg@gustavsberg.com

Felanmälan och returhantering

Innan du returnerar:

Kontakta alltid Gelias kundsupport på telefon 0514-588 80.

Märk godset tydligt med Gelias returnummer och skicka godset med Schenker.

Transportskada eller saknade kollin:

Vid synlig skada eller saknade kollin, anmärk på fraktsedeln vid mottagandet och kontakta Gelias kundsupport, 0514-588 80.

Reklamation på skadat gods måste göras inom 7 arbetsdagar.

Felplock eller felleverans:

Reklamation avseende avvikelser i kvantitet eller fellevererad artikel ska göras inom 5 arbetsdagar efter att godset har tagits emot.

Ring Gelias kundsupport och gör din felanmälan, 0514-588 80.

De varor som efter överenskommelse med Gelias kundsupport ska returneras skickas till:

Ahlsell Sverige AB, Returavdelning port 16, Terminalgatan 3, 694 35 Hallsberg

Mottagarfrakt Schenker-BTL, 450 87905

Övriga reklamationer:

Kontakta alltid Gelias kundsupport på telefon 0514-588 80 för felanmälan. Beroende på fel och orsak kan i vissa fall returavdrag förekomma. Returavdrag sker alltid i samråd innan åtgärd.

Garantireklamationer:

Se ovan för rutiner och använd blanketten på nästa sida.

Tänk på att alltid emballera alla returer väl, annars dras del av beloppet av på kreditfakturan.

Blankett för garantireklamation

På första sidan finns info om returer och reklamation. Notera att några leverantörer har egna reklamationsrutiner.

Inom tre arbetsdagar kommer du att få blanketten i retur med bekräftelse på åtgärd. Vid retur av gods sker kreditering/ersättning först då vi mottagit produkten/produkterna. För att hålla nere de administrativa kostnaderna för dig och för oss undanber vi oss garantiärenden som understiger 100 kronor exklusive moms.

Skicka in din ifyllda blankett:

Maila din ifyllda blankett till peter.jorlind@gelia.se Scanna eller fota kundens inköpskvitto och bifoga filen i ditt mail.

Du kan också skriva ut blanketten och faxa in den till 0514-588 79. Skicka med en kopia på kundens inköpskvitto.

Vid frågor ring 0514-588 00 och be att få prata med ansvarig för garantiärenden.

Fyll i uppgifter nedan för att vi ska kunna hantera din reklamation. Notera att vissa uppgifter är obligatoriska *

Kundnummer *	Datum *
Kund/företagsnamn *	
Ort *	
Telefon *	
Epostadress *	

Kontaktperson
Märke/referens
Faxnummer

Artikelnr (fabrikat, benämning) *	Antal *	Felkod *	Batchnummer om det finns	Kommentar * (obligatorisk vid felkod 12)	Rad
			3 _ _ _ _ _		1
			3 _ _ _ _ _		2
			3 _ _ _ _ _		3
			3 _ _ _ _ _		4

Felkoder: 1. Läcker 2. Efel 3. Skönhetsfel 4. Fungerade ej från start 5. Värmer ej 6. Missljud 7. Ej komplett 8. Säkringar går 9. Dåligt tryck 10. Glapp 11. Fläkt fungerar ej 12. Övrigt, kommentar måste fyllas i

Du garanterar att ovanstående uppgifter är korrekta och åtgärdar enligt våra anvisningar nedan.

GELIAS NOTERINGAR - DIN INFO EFTER BEHANDLAD REKLAMATION

Avser rad nummer

<input type="checkbox"/>	Vi önskar följande vara/varor i retur omgående. Se uppgifter om returgods nedan.	_____
<input type="checkbox"/>	Kassera, vi krediterar följande vara/varor.	_____
<input type="checkbox"/>	Kassera, vi ersätter med ny vara/varor.	_____
<input type="checkbox"/>	Kassera, värdet understiger 100 kr. Vänligen skriv med vid nästkommande reklamation.	_____
<input type="checkbox"/>	Vi önskar kopia av kundens inköpsbevis/kvitto.	_____

Godkännes	Datum	Gelias signatur
-----------	-------	-----------------

Returgods:

Vid retur av varor skall kopia på denna reklamationsblankett bifogas godset.

Returgods skickas med mottagarfrakt: Schenker-BTL, 450 87905.

Leveransadress: Ahlsell Sverige AB/Division Gelia, Industrigatan 12, 467 40 Grästorp