



Returportalen

Digital tjänst för hantering av returer, reklamationer och avvikelser

Rätt varor - inget annat

Självklart vill både du och vi att allt ska bli bra redan från början. Men ibland måste saker rättas till.

Om du någon gång skulle ångra ett köp, sakna en vara eller upptäcka att något har skadats längs vägen vill vi självklart lösa det så fort som möjligt.

Nu är allt enklare att rätta till

Starta ditt ärende vart du vill, dygnet runt, på gelia.se. Logga in och gå till Mina Sidor så hittar du Returportalen som är vår digitala webbtjänst.

*Logga in på gelia.se och gå till Mina sidor
Under menyn Retur och reklamation hittar du
knappen som tar dig direkt till Returportalen.*



Välj ärende

Returnera

Retur av lagerfört material

Här skapar du enkelt retur av varor som du beställt fel eller för många av och önskar returnera till vårt lager.

Reklamera

Registrera avvikelser

Här registrerar och anmäler du reklamationer och produktavvikelser som t.ex. transportskada, fellevererad artikel, antalsavvikelse eller defekt vara (garanti).

 Returvillkor

Reklamation

- om något blev fel rättar vi till det

Vi vill alltid förse dig med det du behöver så fort som möjligt.

Men det händer förstås att något inte blir som det var tänkt. Kanske blir något kantstött under frakten, kanske saknas en artikel i din beställning.

På gelia.se kan du reklamera varor dygnet runt, för att vi snabbare ska kunna åtgärda eventuella fel. Eftersom din orderhistorik finns med i Returportalen är det enkelt för dig att hantera ditt ärende.

Registrera reklimationsärende om du upptäcker:

- Antalsavvikelser
- Felaktig artikel
- Artikel saknas
- Transportskada
- Produktfel (garantireklamation)



Registrera ditt reklimationsärende vid felaktigheter, skador eller avvikelser i din leverans.

Reklamation och avvikelser

Om något blev fel rättar vi till det



1 Val av artiklar

Vilka varor gäller reklamationen

Alla tidigare beställningar finns sparade i din orderhistorik – här kan du enkelt hitta de varor som reklamationen gäller. Du kan också söka på artikel- eller ordernummer.



2 Tilläggsinformation

Fyll i reklimationsformuläret

Här fyller du i kompletterande information kring ditt ärende. En beskrivning av felet och eventuellt en kompletterande bild som kan vara till hjälp i reklimationsärendet.



3 Godkänn adress

Dina uppgifter

Här fyller du i dina kontaktuppgifter och anger vilken adress vi eventuellt ska hämta dina reklimationsvaror på, eller skicka ut ersättningsartiklar till.



4 Registrering

Summering

Här ser du en summering av ditt reklimationsärende – kontrollera att uppgifterna stämmer. Det finns även ett fritextfält om du vill komplettera med ytterligare information.



5 Bekräftelse

Reklamation mottagen

Här får du en bekräftelse på att vår supportavdelning har tagit emot och registrerat ditt reklimationsärende. Ärendet tas nu vidare till en säljrepresentant, som kontaktar dig inom kort.

När ditt ärende är registrerat påbörjar vi handläggningen.

Retur

- enkel hantering av det du inte behöver

Felbeställningar, varor som du har beställt för många av eller något som löste sig på ett annat sätt?

I Returportalen kan du enkelt skapa en retur för lagerförda varor som du har beställt fel eller för många av.

Logga in på gelia.se och gå till Mina Sidor så hittar du Returportalen som är vår digitala webbtjänst.

Eftersom din orderhistorik finns med i Returportalen är det enkelt för dig att hantera ditt ärende.



Registrera din retur och välj om du vill få varorna hämtade eller lämna dem själv i närmaste Ahlsellbutik.

Returnera varor

Enkel hantering av det du inte behöver



1 Val av artiklar

Välj vad du vill returnera

Alla leveranser finns sparade i din orderhistorik, och du kan enkelt välja vilka lagerförda varor du vill returnera. Du kan också söka på artikel- eller ordernummer.

Totalsumma

Värdet för varan eller varorna som du vill returnera måste överstiga 500 kr.



3 Summering och registrering

Retursummering

Här ser du en sammanställning över de varor du vill returnera, samt vilket belopp du erhåller när returen är mottagen och godkänd.

Godkänn returen

Om sammanställningen stämmer godkänner du din retur.

Eventuell upphämtning bokas

Har du i föregående steg valt upphämtning av dina returvaror, sker här en automatisk bokning av denna. Du kommer inom kort att kontaktas av den aktuella speditören.

När du är inloggad hittar du enkelt information om tidigare ordrar!



2 Retursätt

Hämtning eller lämning

Här väljer du om du vill få varorna upplockade eller om du hellre returnerar dem själv i någon av Ahlsells butiker. Hämtning kan göras på byggarbetsplatsen eller på din ordinarie leveransadress mot en kostnad på 250 kr.

Väljer du att själv lämna varorna i en Ahlsellbutik är kostnaden istället 100 kr.

Kollidetaljer

Här fyller du i kollityp, mått och vikt för dina returvaror.



4 Retur- och fraktdokument

Dokument att skriva ut

Din order är nu bekräftad och du uppmanas här att skriva ut följesedlar och frakttiketter.

Packa din retur

Välj en lämplig kartong att packa returartiklarna i. Lägg en utskrivnen följesedel i varje kartong och klistra frakttiketten synligt på utsidan. Etiketten får ej klistras direkt på artikelns originalförpackning och skickas utan ytterligare emballering. Har du valt att få godset upphämtat skriver du även ut en transportsedel och lämnar till chauffören.

Kontakta kundsupport om du har frågor
eller om du saknar webbkonto på gelia.se

Telefon: 0514-588 80

E-post: order@gelia.se

Gelia