

## RIKTLINJER FÖR REKLAMATIONER

En reklamation skall hanteras snarast av återförsäljare och leverantör.

Alla reklimationsärenden från återförsäljare till leverantör lämnas via post, e-post eller fax, Fotografi/fotografier skall bifogas.

Leverantören förväntas besvara ärendet inom 24 timmar (vardagar, mån-fre) . Reklamationer märks med ett unikt ärende nummer. Detta nummer hänvisas till vid all kommunikation som har med ärendet att göra.

I vissa fall önskar RGE se produkten för att fastställa reklimationsrätten. I dessa fall skickas en kostnadsfri returfraktsedel till återförsäljaren.

### **Information som skall lämnas till RGE vid reklimationsärenden:**

Kundnummer, kontaktinformation

Ordernummer alt fakturanummer

Artikel, modell, antal

Nummer samt beskrivning på den del reklamationen gäller (de flesta delar är numrerade i monteringsanvisningen)

Felbeskrivning samt fotografi

Återförsäljarens förslag på åtgärd

Små delar kan skickas direkt till slutkonsument vid överenskommelse med RGE

Reklimationsblankett och formulär hittar ni på [www.rge.se](http://www.rge.se)

### **De vanligaste felen kan indelas i:**

Felaktig eller bristande information.

Fel på varan.

Felaktig vara.

Försening av varan.

### **Enligt konsumentköplagen är en vara felaktig om den:**

Har ett fysiskt fel.

Inte stämmer överens med vad som avtalat.

Säljs utan nödvändiga instruktioner eller säkerhetsinformation.

**Säkerhets fel** – farlig för hälsa och säkerhet och uppfyller inte lag- och myndighetskrav

**Kvalitetsfel** – mer eller mindre odugliga för sitt ändamål eller inte lämpad för de ändamål som den i allmänhet används för. Varor ska uppfylla lagstiftade krav och rekommenderas följa nationell och europeisk standard.

### **Transportskador**

Transportskada ska anmälas direkt vid leverans av godset och transport företaget ska då signera att godset är skadat. Ett fotografi skall tas på skadan.

Speditör samt fraktsedelsnummer skall framgå med bifogad fraktsedel i reklamationen. Om/när transportskadan godkänns av speditören skickas ny vara till återförsäljaren från RGE. Skadad vara tas om hand av speditör alternativt återgår till RGE efter överenskommelse.

### **Vid frågor kring hanteringen kontakta:**

RGE Serviceavdelning

telefon 08-590 76111(mån-fre 09.00-12.00)

e-post [service@rge.se](mailto:service@rge.se)

Fax 08-590 761 22