

Reklamation / Avvikelse

Schuchmann Sverige AB
 Vejby Byaväg 17
 266 55 Vejbystrand

Felanmälan görs till kundtjänst, tfn 0431-129 90 alternativt via reklamationsblankett som återfinns på vår hemsida www.schuchmann.se.

1. Felanmälan - Uppge följande information: - o Produktnamn - o Produktens storlek - o Serienummer - Beskriv orsak till reklamation (transportskada, produktionsfel, felaktig leverans, felaktig beställning, fel vid registrering av beställning etc.) - Om tillämpligt dokumentera avvikelserna med foto/video. - Uppge kontaktperson och kontaktuppgifter för ärendet. - Registrera ditt tilldelade reklamationsnummer (RMA-nr).
2. Hantering av reklamation - Order på ersättningsartikel upprättas. - Leverans av ersättningsartikel för att avhjälpa fel skyndsamt. - Fakturering avvaktas tills bedömning av ärendet har genomförts.
3. Retur av produkt/artikel - Varan returneras till adress som har meddelats vid felanmälan. - Retur skall vara märkt med tilldelat RMA-nr för att kunna kopplas till den felanmälan som har upprättats. - Ev. kan defekt vara kasseras utan retur, vilket meddelas vid felanmälan eller återkopplas via e-post.
4. Bedömning av avvikelse/reklamation - Bedömning av garanti utförs av tillverkaren, alternativt internt av tekniker. - Uppfyller avvikelserna inte kriterierna för att omfattas av garanti sker en skriftlig återkoppling med beskrivning om varför garanti har nekats. - Vid nekad garanti faktureras den ersättningsartikel som levererats för att avhjälpa felet.
5. Auktorisationsavtal - Auktorisationsavtal ger kunden möjlighet att i egen regi utföra garantiarbetet. - Retur och bedömning följer samma process som är beskriven i ovan punkter. - Kunden fakturerar Schuchmann för utfört garantiarbete enligt överenskommen taxa i avtal. - Faktura skall vara märkt med RMA-nummer för att kunna godkännas och betalning genomföras.
6. Intern avvikelsehantering Vår process "Rutin vid avvikelse och reklamation" beskriver hur vi internt hanterar flödet gällande avvikelsehantering. Denna process utgör en del av vårt kvalitetsledningssystem baserat på ISO 13485.