

REKLAMATIONSPOLITIK

design concept

DENMARK

MUUBS
ÅNDERSEN

Design Concept Denmark A/S arbejder ud fra følgende:

Reklamationspolitik

- Vi vil sikre, at reklamationer behandles så effektivt som muligt, og at kunden får en fair som positiv oplevelse.
- Reklamationer modtages kun via vores forhandlere.
- Det påhviler forhandleren at besigtige reklamationer evt. i samarbejde med repræsentanter fra Design Concept Denmark.
- Kundeanmeldte reklamationer vil inden for 36 timer modtage en kvittering.
- En godkendt eller afvist reklamation vil være færdigbehandlet inden for 10 hverdage.
- Ved afviste reklamationer vil vi altid forsøge at finde en alternativ god løsningsmodel for kunden.

Garanti

- Vi giver 2 års reklamationsret ved fejl eller mangler på såvel møbler som accessories.
- Garantien dækker ikke, hvis gældende produktvejledning ikke er fulgt samt ved almen slitage, slag, stød etc.

Transportskader

- Hvis der er transportskader, eller der er mistanke herom, SKAL dette omgående og skriftligt meddeles fragtfører eller påføres fragtbrevet. Vi anbefaler altid, at emballagen gennemgås omhyggeligt ved varemodtagelsen. Afsender påtager sig ikke ansvaret for transportskader, der er anmeldt for sent i henhold til fragtførers betingelser.
- Ved ikke synlige skader på emballagen skal evt. transportskade anmeldes senest 7 dage efter varemodtagelsen. Såfremt en vare er videretransporteret, bortfalder al dækning af evt. ikke synlige skader.
- Ved returnering af berettigede reklamationer afholder Design Concept Denmark transportomkostningerne. Såfremt reklamationen ikke er berettiget, afholdes transportomkostningen af forhandleren.

Behandling af reklamationer

- Reklamationer behandles af support@designconceptdenmark.dk
- Til brug for vores reklamationsbehandling bedes fremsendt årsag, billeder og gerne suppleret med en ordreseddel eller faktura.
- Design Concept Denmark tager ikke mod varer uden forudgående aftale. Ved returnering skal produktet pakkes forsvarligt ind og Design Concept Denmark påtager sig ikke transportskade ansvar, der er opstået på grund af utilstrækkelig emballering.
- Ved manglende antal colli -og eller forsendesesemballager skal dette anmeldes senest 7 dage efter varemodtagelsen. Sker det efterfølgende bortfalder vor erstatningspligt.
- Håndlavede som malede produkter vil aldrig kunne opleves med ens udtryk, derimod har de sit eget rå og unikke look, og er derfor ikke reklamationsberettiget.
- Der kan forekomme kvalitets- som nuanceforskelle på bagbeklædning og hylder i forhold til de visuelle sider, som derfor ikke er reklamationsberettiget.
- Ved såvel transportskader som produktfejl vil vi i videst muligt omfang gøre regres overfor disse partnere.
- Ved afviste reklamationer tilgår kopi af mailen til den kundeansvarlige sælger.

Forebyggelse

- Konstateres der gentagne og enslydende fejl iværksættes forebyggende tiltag, såsom kontakt til partnere, udfærdigelse eller tilpasning af procesbeskrivelser.

