

# RETURVEJLEDNING

## RETURNERING – REKLAMATION – REPARATION

For at kunne servicere vores kunder hurtigt og professionelt, skal man ved returnering/reklamation/reparation følge nedenstående procedurer:

### Procedure for reklamationer og/eller reparationer

- 1 Ring til vores kundeservice på tlf.: **76 33 88 88** for at få oprettet en sag.
- 2 Oplys Diesellas fakturanummer på varekøbet.
- 3 Oplys årsag til reklamation/reparation.
- 4 Et returordrenummer vil efterfølgende blive tilsendt pr. mail.
- 5 Print og vedlæg returvareordren sammen med varen som returneres.

**BEMÆRK:** Modtages pakke(r) uden returnnummer, vil behandlingen tage længere tid. Derudover vil der tilkomme et returgebyr på **kr. 250,-**

### Procedure for returnering

- 1 Ring til vores kundeservice på tlf.: **76 33 88 88** for at få oprettet en sag.
- 2 Oplys Diesellas fakturanummer på varekøbet.
- 3 Oplys årsag til reklamation/returnering.
- 4 Et returordrenummer vil efterfølgende blive tilsendt pr. mail.
- 5 Print og vedlæg returvareordren sammen med varen som returneres.
- 6 Returvaren skal sendes forsvarligt og være i original emballage.
- 7 Emballagen skal være i salgbar stand\*.
- 8 *Der pålægges et returgebyr på 10%*

**BEMÆRK:** Modtages pakke(r) uden returnnummer, vil behandlingen tage længere tid. Derudover vil der tilkomme et returgebyr på **kr. 250,-**

*\*Ved returnering af vores store trækasser, anbefaler vi at de sendes på palle sendt m. fragtmand.*

**NB:** Diesella vil altid lave NY ordre på udgående varer og kreditere returvarer så snart de er modtaget med returnnummer.



### Undersøgelsesgebyr

Findes der ikke fejl, er reklamationen ikke erstatningsberettiget eller er retur årsag ikke fyldestgørende i forbindelse med undersøgelse af produktet, forbeholder Diesella sig ret til at opkræve et undersøgelsesgebyr. Størrelsen af gebyret afhænger af tid der bruges på dataindhentning og/eller fejlfinding. Evt. retursending af varer, der ikke er dækket af erstatning eller ikke fundet fejlbehæftet, faktureres efter post/fragtmand rate og evt. emballage.

### Leveringsbetingelser

Diesellas leveringsbetingelser er FCA. Såfremt en vare efterfølgende videresendes med anden transportør, fraskriver Diesella A/S sig ansvaret for eventuelle fejl, mangler eller beskadigelser. Bevisbyrden overgår direkte til forhandleren. Sørg derfor ALTID for at varen er ordentligt emballeret.

# Diesella

Diesella A/S | Marsvej 20 | DK-6000 Kolding |  
Tel. +45 7633 8888 | Fax +45 7633 8899 | info@diesella.dk | diesella.dk