

Rutiner gällande reklamationshantering



Vid eventuella anmälningar av reklamationer eller serviceärenden, skall samtliga ärenden anmälas via länk till vår hemsida där bifogat formulär skall fyllas i. För att underlätta hanteringen av ärendet skall samtliga fält i formuläret fyllas i samt bilder bifogas. Sedan klickar man på klicka-knappen vilket skapar ett ärende i vårt system.

www.sveafonster.se/reklamation

(Telefonsamtal eller mejl till projektledare, ombud eller montör kommer inte att hanteras som en anmäld reklamation)

Bilder:

Bilder ska alltid medfölja felanmälan, ta närbilder på felen kompletterat med någon bild från 2-3 meters avstånd.

Qr-kod:

De flesta fönster innehar idag en etikett med en s.k. "Qr-kod". Denna skall alltid bifogas i samband med felanmälan.

(Qr-kod sitter på insidan av karm då man öppnar fönstret. Se exempel nedan)



Vi behöver även kompletterande bilder då reklamationen avser:

Beslag:

På de flesta beslag finns en "produktkod" instansat i beslaget. Vid reklamation av beslag skall bild bifogas. *(se exempel till höger)*

Glas:

Vid reklamation av glas måste bild på skadan samt "glasstämpeln" bifogas. *(se exempel till höger)*



Normalt åtgärdas reklamationer inom 15-30 arbetsdagar förutsatt att reservdelar inte behöver beställas. Då vi beställer reservdelar från fönstertillverkaren kan leveranstider variera beroende på lagerhållning.

(Scanna Qr-kod för att komma till reklimationsformulär)



Reklimationsformulär

Reklamationstyper
Ej vald

Ditt namn E-postadress

Telefon Mobiltelefon

Objektnummer Adress

Postnummer Ort

Rubrik

Beskrivning

Bifoga en fil
Välj fil Ingen fil har valts

Skicka

Powered by Summera® Support