

Returer och Reklamationer

Vid Felaktigt levererad vara

Kontrollera först att varan du fått inte stämmer överens med vad som framgår av fakturan. Det kan ha hänt att vi, utan att meddela dig, bytt en vara till likvärdig eller bättre, för att säkerställa leveransen till dig. Skulle du mot förmodan fått fel vara levererad skicka då ett e-mail till oss med information om:

- faktura nummer
- saknad vara, produktnamn och artikelnummer
- felaktigt skickad vara, artikelnummer, se bifogad faktura
- ditt telefonnummer dagtid där vi kan nå dig.

Märk e-målet med ämnesraden: **Felaktig vara**

Vid Saknad vara i leverans

Kontrollera först att varan du saknar finns med på faktura vilken medföljde försändelsen. Ibland händer det att vi tvingas stryka en vara, t ex utebliven leverans från leverantörer. Om varan finns specificerad på fakturan och du har erlagt betalning för den så skicka då ett e-mail till oss med information om:

- faktura nummer
- saknad vara, produktnamn och artikelnummer, se bifogad faktura
- ditt telefonnummer dagtid där vi kan nå dig.

Märk e-målet med ämnesraden: **Saknad vara**

Vid Defekt vara

Oftast är det den mänskliga faktorn som av misstag uppfattar en vara som defekt. Om det visar sig att våra skivor /band inte fungerade med dina andra skivor/band fungerar i samma spelare, kan det vara så att produkten i fråga helt enkelt kan vara trasig. Skicka då ett e-mail till oss med information om:

- faktura nummer
- defekt vara, produktnamn och artikelnummer , se bifogad faktura
- ditt telefonnummer dagtid där vi kan nå dig.
- information om att du gjort det enkla testet ovan

Märk e-målet med ämnesraden **Defekt vara**

- Kontrollera först att DVD- spelaren , Videoband- spelaren , CD- spelaren eller Kassetband-spelaren fungerar med andra skivor/band du har. Det kan ha blivit något fel på läsaren i spelaren.

Det är ofta den mänskliga faktorn som gör att varorna inte fungera direkt. Kontrollera därför ovanstående punkt först innan du kontaktar oss. maillet med ämnesraden Defekt vara. Vi kommer sedan vid behov kontakta dig och sedan eventuellt skicka dig ett Returnnummer som du behöver för att du skall kunna skicka tillbaka den defekta varan till oss.

Vid åberopande av Ångerrätten

Som privatperson har man enligt Distansavtalslagen rätt att ångra ett köp inom 7 vardagar eller 14 kalenderdagar från den dag man mottog varan eller en väsentlig del av den. Denna ångerrätt gäller om beställningen gjorts på distans, t ex via Internet. Det finns dock ett antal undantag för ångerrätten. Ångerrätten gäller endast om varan hålls i väsentligen oförändrat skick. Ångerrätten gäller INTE om förseglingen på DVD- eller CD- skivan eller Video- eller Kassetbandet har brutits .

www.shoppingiq.se – Vi gör din golf enklare! - Rehabilitering på ett effektivare och snabbare sätt!

Kostnader för transporter återbetalas inte vid återopande av ångerrätten. När du fått Returnumret, skickar du varan enligt 'Komihåg-lista vid Returer', se nedan. Varan skall vara oss tillhanda senast 4 arbetsdagar från det datum du fått Returnumret av oss. Försändelsen skall också märkas tydligt med Returnummer.

Vid samtliga returer oavsett anledning:

När en vara av någon anledning skall skickas tillbaka till oss, ska vi ALLTID först ge dig som kund ett Returnummer. Det är på ditt ansvar att begära ett Returnummer och att se till att varan emballeras enligt våra rekommendationer och att paketet märks tydligt med Returnumret. Observera att bara för att du fått ett Returnummer är inte returärendet godkänt som en giltig retur från vår sida, utan det bestäms när vi fått undersöka varan.

Kund betalar leverans till oss och vid giltigt returärende står vi för frakten tillbaka till kund. I det fall kund är privatkonsument gäller enligt Konsument- köplagen att kund har rätt att få alla eventuella fraktutlägg betalda vid giltigt returärende . Det är vi som företag som bestämmer hur sådan ersättning ska ske. Vi ersätter dig som kund genom att skicka adresslapp, som du fäster på paketet som skall skickas tillbaka till oss. Utlägg för frakt betalas inte ut i efterhand . Adresslapp kan du först få skickat till dig efter att du fått ett Returnummer. Vill du ha en adresslapp - vänligen kontakta oss via e-post eller telefon och uppge ditt Returnummer.

Om returärendet inte är giltigt och kund fått frakt betalt i förväg (normalt med adresslapp) debiteras kund fraktkostnad både tur och retur. Om returanledningen är garanti eller reklamation och fel ej kan påvisas, p.g.a. otillräcklig dokumentation av fel eller om varan ej är defekt, om garantin är utgången eller förverkad, t ex ovarsamt eller felaktigt handhavande, utgår en hanteringsavgift på 195 SEK för hantering och nedlagt arbete + kostnader för leverans tur och retur.

Returnummer är giltiga i 14 dagar från det datum det registrerats av oss. Försändelser som saknar Returnummer tas INTE emot vid ankomst till vårt lager. Försändelser som skickas med mottagningsbevis , som rekommenderat brev eller som skickas mot postförskott, tas INTE emot av Extra Pro. Alla paket och försändelser som skickas tillbaka till oss av olika anledningar skall skickas som vanliga paket. På detta sätt får du som kund ett kvitto på att du har skickat iväg ett paket till oss samtidigt som kostnaderna minimeras för bägge parter.

Vi förbehåller oss rätten att ersätta defekt vara med likvärdig, om identisk vara inte finns tillgänglig vid retur tillfället. Vi kan tyvärr inte göra några förhandsutbyten pga att den produkt du felanmält måste testas först.

Komihåg-lista vid Returer

PAKETET skickas till:

Extra Pro
Riksvägen 29, 1 tr.
872 43 KRAMFORS

Efter hantering kommer varan att returneras till den adress som står på den bifogade fakturakopian eller enligt den adress som finns på den faktura med det nummer du uppgett vid kontakten med oss tidigare i detta ärende . Kontrollera därför noga att denna adress är korrekt angiven, tänk på att du kan ha flytta sedan du gjort inköpet hos oss .

- Det är viktigt att du emballerar försändelsen väl innan du skickar iväg den till oss. Den skall emballeras i original-emballaget samt tillräcklig mängd ytteremballage för att både varan och originalemballaget ska vara fritt från skador, vilka kan uppstå i samband med transport.

Telefon/fax: 0612-104 45 Hemsidor: www.golfiq.se www.golfpresenter.se www.thermotex.se

www.shoppingiq.se – Vi gör din golf enklare! - Rehabilitering på ett effektivare och snabbare sätt!

Varor som skickas till oss i undermåligt emballage skickas tillbaka utan åtgärd, och därmed kan garantin på varan anses som förverkad samt du debiteras en hanteringskostnad på 195 SEK + returfrakt. Om du är det minsta osäkerhet om hur produkten bör förpackas, hör av dig till oss så hjälper vi dig.

- Bifoga samtliga manualer och annat som eventuellt levererades med produkten . Bifoga även kopia av originalfakturan . Notera att varan skall vara oss tillhanda innan garantitidens utgång för att garantin skall gälla . Garantitiden räknas från fakturadatum.
- Märk försändelsen TYDLIGT utanpå med Returnummer enligt ovan . Märk eller etikettera inte originalemballaget ! Gods som inte är märkt med godkänt Returnummer skickas tillbaka utan åtgärd och du debiteras hanteringskostnaden som är på 195 SEK + returfrakt + ev frakt till oss.
- Skicka ALLTID försändelser till oss som PAKET! Är du privatperson så kan vi skicka dig en adresslapp som du kan klistar på paketet . Notera dock att du blir återbetalningsskyldig till oss om det visar sig att du inte enligt lag har rätt att få returfrakten till oss betald av oss, dvs om om vi inte accepterar din retur som en giltig retur. Vi accepterar inte brevfrörsändelser i någon form. Genom att skicka det som paket får du ett bevis på att du har skickat försändelsen till oss samtidigt som du kan emballera försändelsen riktigt. Vi tar inte heller emot försändelser som skickat mot Postförskott till oss eller med andra likvärdiga tilläggstjänster.
- För varor som inte är defekta eller på annat sätt inte omfattas av garanti, debiteras hanteringsavgiften för närvarande 195 SEK + returfrakten. Se därför till att felet på den vara du returnerar är väl dokumenterad. Denna debitering utgår även i de fall då beskrivning på felet eller fakturakopia saknas.