

REKLAMATIONSHANTERING

LU-VE SWEDEN AB

2019-09-25

Oftast beställer du som kund LU-VE Sweden produkter via någon av våra distributörer. Via dem har du även bestämt val av transport. Med högt ställda krav på kvalitet så ser vi på LU-VE Sweden till att produkten går igenom en omfattande slutkontroll, där godset avsynas innan det lämnar fabriken. På det sättet garanterar vi att godset är oskadat när det lämnas över till transportören. Om något oförutsett skulle ske med produkten hanteras reklamationen av distributören, ditt inköpsställe.

Reklamation vid transportskada

För leverans av din produkt har du två möjliga alternativ enligt LU-VE Swedens leveranserbjudande och där tydliga riktlinjer enligt INCOTERMS 2010 visar på vem som har ansvar för transporten. Vid leverans på plats var noga med att du inspekterar det ankommande godset och förpackning. Om skada uppstått notera defekter på fraktsedeln och kräv att få chaufförens signatur. Förvara godset så att skadan inte förvärras.

LU-VE Swedens leveranserbjudande:

DAP – INCOTERMS 2010 – En "All-inclusive" tjänst där bokning, lastning, transport, bevakning och transportförsäkring ingår. Frakten ombesörjs via LU-VE Swedens transportavtal och kund debiteras fraktkostnad genom faktura. Vid förlorad sändning, transportskadat gods eller liknade ombesörjer LU-VE Sweden all administration.

Reklamationsförfarande vid DAP: Kontakta omgående LU-VE Sweden för handläggning.

FCA – INCOTERMS 2010 – All transportadministration hanteras av kunden. Som extra service erbjuder LU-VE Sweden bokning av transport till en mindre kostnad. Bokningen görs via ditt avtalsnummer med fraktbolaget. Kund äger transporten och hanterar därför själv försäkring och bevakning av transporten.

Reklamationsförfarande vid FCA: Kund kontaktar sin transportör och eventuellt försäkringsbolag.

Produktreklamation

LU-VE Sweden levererar enligt leveransbestämmelser NL09 alternativt ORGALIME S 2012.

LU-VE Sweden har högt ställda krav på kvalitet och därför är våra produkter certifierade med Eurovent. Dessutom strävar vi alltid för att leverera en produkt och tjänst som överträffar våra kunders förväntningar. I vårt samarbete med distributörer ser vi till att du ska få bästa möjliga support. Därför ska du som kund alltid vända dig till försäljningsstället av produkten.

REKLAMATIONSHANTERING

LU-VE SWEDEN AB

Reklamationshantering vid skada:

1. Kontakta försäljningsstället om din reklamation.
2. Försäljningsstället kommer att kontakta LU-VE Sweden för att anmäla reklamationen.
3. Anmälaren får ett reklimationsformulär som ifylles av anmälaren.
4. Reklamationsformuläret sänds in till LU-VE Sweden.
5. När LU-VE Sweden bedömt att all relevant information har erhållits erhåller anmälaren ett reklimationsnummer av LU-VE Sweden samt eventuella transportdokument för att om behov föreligger sända den defekta produkten eller komponenten till LU-VE Sweden för utredning.
6. Om anmälaren så önskar så skapar LU-VE Sweden en ersättningsorder för den defekta produkten eller komponenten och tillsänder anmälaren denna. Denna order faktureras som en vanlig order, för att i ett senare skede krediteras om reklamationen bifalles.
7. Gods som ska insändas till LU-VE Sweden måste alltid märkas tydligt med korrekt reklimationsnummer på både gods och fraktsedel. Om godset blir tillsänt LU-VE Sweden utan reklimationsnummer så kommer godset inte att tas emot, alternativt direkt skrotas utan vidare förvarning. Eventuella reklamationshävdanden kommer i dessa fall att avslås utan ersättning.
8. Efter det att produkt eller komponent undersökts av LU-VE Sweden eller dess underleverantör så fattas beslut om godkänd reklamation eller eventuellt avslag vilket meddelas anmälaren som då får ta ställning till om man önskar få produkt eller komponent återsänd till sig. Denna frakt betalas i så fall av anmälaren. Vid godkänd reklamation krediteras tidigare ombesörjd ersättningsleverans.

Förebyggande åtgärder av din produkt

Undvik frysskador

Det åligger köparen att tillse att frysskador ej uppstår på produkten. AIA – LU-VE Swedens produkter läckageprovas med tryckluft i fabrik, vilket gör att vi garanterar att produkterna är helt fria från vätska vid leverans. Vid förvaring av ej inkopplad eller felaktigt inkopplad produkt, kan kondens bildas i rörsystemet. Kondens ger upphov till vätskesamling som kan frysa och förstöra produkten. Vid misstanke om frysskada, kontakta omedelbart återförsäljaren eller LU-VE Sweden för rådgivning. Vid transport, förvaring, igångkörning, drift och stillestånd är det av absolut yttersta vikt att tillse att rörsystemet inte fryser sönder. Detta förhindras genom att säkerställa minst ett av följande alternativ:

- Förvara produkten i minst +5°C.
- Tillse att vätskan i hela rörsystemet är behandlad så att den ej kan frysa.

Observera att värmeväxlaren ej är helt avtappningsbar

Undvik fläkthaveri efter stillestånd

Det åligger köparen att vid stillestånd, motionsköra samtliga EC-fläktar på en fläkförsedd produkt i minst 30 min var 14:e dag. Detta för att undvika haverier på fläktar på grund av inträngande fukt. Fläkthaveri på grund av utebliven motionskörning är ej grund för reklamation. För mer information se produktens manual.

LU-VE Sweden AB

S. Industrivägen 2-4
374 50, Asarum, Sweden
+46 454 334 00, www.aia.se