

REKLAMATIONSANMÄLAN – PRODUKT

Bäste kund!

Vad tråkigt att något verkar ha gått fel. Vi kommer att se över ditt ärende inom kort, men för att kunna göra det så behöver vi få in uppgifter från dig.

Vänligen läs informationen på **sidan 2** i formuläret inför din registrering av reklamation.

Samtliga uppgifter krävs för att din reklimationsanmälan ska kunna registreras. Observera också att bifogade bilder (exempelvis på produkten, eventuellt ingjutet formnummer, etikett m.m.) ofta kan vara till mycket god hjälp i vårt utredningsarbete.



ÄRENDE				KONTAKTUPPGIFTER			
Datum för reklimationsanmälan:		Ordernummer:		Ange kontaktuppgifter så att vi enkelt kan nå er.			
<input type="text"/>		<input type="text"/>		Namn:			
Namn på produkt:		<input type="text"/>		<input type="text"/>			
Artikelnummer:		Antal:		Telefonnummer:			
<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>			
Tillverkningsdatum (där detta finns på etikett):				E-postadress:			
<input type="text"/>				<input type="text"/>			
PRODUKTGRUPP - Vänligen precisera så långt det är möjligt:							
Markbeläggning	Markkomplettering	Plantering & Möbler	Blockmur & Stödmur	Natursten	Tak	VA	Trafik & Järnväg
<input type="checkbox"/> Marksten	<input type="checkbox"/> Trappor	<input type="checkbox"/> Parkmöbler	<input type="checkbox"/> Murar & block	<input type="checkbox"/> Gatsten	<input type="checkbox"/> Betongtakpannor	<input type="checkbox"/> Betongrör	<input type="checkbox"/> Trafikprodukter
<input type="checkbox"/> Plattor	<input type="checkbox"/> Dekorsten	<input type="checkbox"/> Planteringskärl	<input type="checkbox"/> Stödmur L-stöd	<input type="checkbox"/> Hällar	<input type="checkbox"/> Lertegeltakpannor	<input type="checkbox"/> Brunnar	<input type="checkbox"/> Trafikkomplettering
<input type="checkbox"/> Kantsten	<input type="checkbox"/> Belysning	<input type="checkbox"/> Utsmyckning	<input type="checkbox"/> Stödmur T-stöd	<input type="checkbox"/> Kantsten	<input type="checkbox"/> Solcellstakpannor	<input type="checkbox"/> Avskiljare	<input type="checkbox"/> G-stöd
	<input type="checkbox"/> Grund & plint			<input type="checkbox"/> Mur & Murbeklädnad	<input type="checkbox"/> Taksäkerhet	<input type="checkbox"/> Tillbehör VA	<input type="checkbox"/> Järnvägsprodukter
	<input type="checkbox"/> Tillbehör mark			<input type="checkbox"/> Trappor	<input type="checkbox"/> Tillbehör tak		
				<input type="checkbox"/> Utsmyckning			
ANGE HUVUDORSAKEN TILL REKLAMATIONEN							
Produkter från VA / Stödmur / Trappor / Trafik & järnväg:				Produkter från Mark / Murar & Block / G-stöd / Tak / Plantering & Möbler			
<input type="checkbox"/> Fel produkt levererad	<input type="checkbox"/> Tolerans / måttfel	<input type="checkbox"/> Lyft	<input type="checkbox"/> Vallning	<input type="checkbox"/> Fel produkt levererad	<input type="checkbox"/> Tolerans / måttfel	<input type="checkbox"/> Cementklumpar / Tjäle	
<input type="checkbox"/> Finish	<input type="checkbox"/> Skevhet	<input type="checkbox"/> Skevhet	<input type="checkbox"/> Anslutning	<input type="checkbox"/> Utseende	<input type="checkbox"/> Sprickor	<input type="checkbox"/> Emballage	
<input type="checkbox"/> Täthet	<input type="checkbox"/> Sprickor	<input type="checkbox"/> Läckage	<input type="checkbox"/> Annat	<input type="checkbox"/> Ytsläpp	<input type="checkbox"/> Skador	<input type="checkbox"/> Annat	
BESKRIVNING							
Beskriv, så tydligt som möjligt, anledningen till er reklimationsanmälan.				Är varan installerad (lagd/satt)?			
<input type="text"/>				<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej			
				Om du har vidtagit några åtgärder med anledning av reklamation, innan denna reklamation skickats till St Eriks, i så fall beskriv vilka.			
				<input type="text"/>			

Tack på förhand!

Dina uppgifter kommer nu att registreras i vårt ärendehanteringssystem och gå vidare till reklimationsavdelningen för bedömning. De ser också till att ärendet hamnar hos rätt personer inom vår organisation för genomförande av orsaksanalys och åtgärder.

Med vänliga hälsningar
S:t Eriks Kundservice



Skicka ifyllt formulär till S:t Eriks via mail:

Entreprenör: kundservice.b2b@steriks.se
Återförsäljare: kundservice@steriks.se

OBS! Glöm ej bifoga bilder eller andra dokument som förenklar ärendehantering.

Bra att läsa igenom inför din registrering av reklamation

Där ej annat framgår gäller ABM 07.

Du har väl genomfört mottagningskontroll?

När varan överlämnas skall en avstämning göras mot följesedel samt varan kontrolleras avseende synliga fel. Då varan avemballeras, eller i annat fall innan varan monteras, skall mottagningskontrollen fullföljas.

Mindre repor och skavmärken kan uppstå under transport och detta är inte att anse som ett fel. I de fall köparen, innan användning av varan, märker eller borde märka att varan är felaktig ska varan inte användas. Lämna skyndsamt, inom en vecka, in en avvikelseanmälan. Vid akuta ärenden kan S:t Eriks kundservice kontaktas för hjälp, 0771-500 400

Gäller din reklimationsanmälan färgvariationer?

På grund av naturliga variationer i råvarumaterialet kan nyansskillnader i färg och ytstruktur förekomma vid olika tillverkningstillfällen. Färgen på betongen förändras också med tiden, varför mindre färgskiftningar brukar rätta till sig efter hand.

Detta betraktas inte som fel i produkten och är inte reklimationsgrundande.

En rekommendation är att vid lagging blanda produkter från olika pallar och lager för att få en så jämn yta som möjligt.

Gäller din reklimationsanmälan kalkutfällning?

Betong innehåller cement som är en kalkbaserad produkt. Kalken kan ibland fälla ut i betongens yta i form av en tunn gråvit eller gulbrun beläggning. Detta är naturligt och är inte fel i produkten eftersom det inte påverkar produktens kvalitet. I regel slits utfällning bort efter kortare eller längre tid beroende på angreppets styrka och på det slitage ytan utsätts för.

Kalkutfällningar är inte reklimationsgrundande.

Gäller din reklimationsanmälan toleranser?

Produkterna kan skilja något i mått, t.ex. höjd och bredd. Vi följer gällande standarder för respektive produkt vad gäller toleranser.

Toleranser inom gräns är inte reklimationsgrundande.

Gäller din reklimationsanmälan lertegeltak?

Kopia på utfärdad garantisedel måste alltid bifogas vid reklamation.