

REKLAMATIONS PROCEDURE

Kære kunde

Vi beklager at du måtte opleve problemer eller mangler ved det modtaget produkt. For hurtigst og nemmest muligt for både Jer og os beder vi Jer følge denne procedure.

1. Send en mail til RMA@funnordic.dk med følgende info:
 - a. **Reference nummer i emnefelt** (som kan benyttes til at slå reklamationer nemt op igen samt bruges som reference nummer ved krediteringer)
 - b. **Produktets varenummer** som det er oplyst i kataloget
 - c. **Fejlbeskrivelse** (gerne så detaljeret så muligt)
 - d. **Billeder eller video** må meget gerne vedlægges i mailen af produktet hvis dette kan være med til at illustrere produktets fejl eller mangler. På den måde kan der oftest tage en beslutning uden produktet skal sendes ind.
 - e. **Kundens adresse + e-mail + mobilnummer** (bruges til evt. at afsende et nyt produkt eller dele til kunden. Ingen data gemmes til andet formål end at oprette en label med PostNord som gør de kan kontakte kunden ved levering af pakken)

2. Efter afsendelse af reklimations mail vil der derefter blive taget stilling til en af følgende ting
 - a. Produktet bliver krediteret
 - b. Produktet skal sendes ind til tjek*
 - c. Kunden får tilsendt den manglende del
 - d. Kunden får tilsendt et nyt produkt

**Hvis produktet vurderes til at skulle sendes ind til tjek, vil køber få tilsendt et RMA-nummer som skal følge produktet ved indsendelse. Derudover står køber for udgiften i forbindelse med indsendelse. Der vil blive pålagt et ekstra gebyr, (for 2021 kr. 200) ved indsendelse uden tilsendt RMA-nummer. Hvis produktet efter end reparation skal sendes retur til kunden vil sælger, Fun Nordic ApS, betale denne omkostning. Det samme gælder hvis produktet mangler en del eller hvis et nyt produkt vurderes at skulle sendes afsted til køber.*

3. Hvis produktet skal sendes ind til service skal følgende gøres
 - a. Sendes til: **Fun Nordic ApS, Egelund 8, 6200 Aabenraa**
 - b. Påfør **RMA-nummer** som att/reference på label
 - c. **Vedlæg fejlbeskrivelse** i kassen eller evt. beskrivelse af aftale omkring kreditering eller afsendelse af ny.

Vi bestræber os altid på at finde den bedste løsning til Jer og gøre dette hurtigst muligt. Skulle der være eller spørgsmål til proceduren er I velkommen til at kontakte:

Caroline Rasmussen – 24227001 – cr@funnordic.dk