

NÅR NOE HAR GÅTT GALT....

Du sender en e-post med din sak til service.no@jeldwen.com.

For å behandle saken din effektivt trenger vi følgende informasjon:

- Ordrenummer/ordrebekreftelse samt radnummer på reklamert produkt/vare
- Bilder
- Kort forklaring på hva klagen/reklamasjonen gjelder
- Signert fraktbrev ved reklamasjon på transport
- Leveringsadresse, kontaktopplysninger og merking ved bestilling av erstatningsprodukt

Vi tilstreber å behandle saker raskt og rettferdig, og god dokumentasjon i saken er en bra forutsetning for å få til dette.

Sakene dine håndteres av vårt team av erfarne interne servicemedarbeidere. Vi prøver å gi en tilbakemelding på saken din innen 3 virkedager.

Der det er behov for befaring sender vi en av våre serviceteknikere, og målet er at vi skal være på plass innen 15 virkedager.

Viktig ved transportrelaterte klager:

- ✓ Sjekk varene nøye ved mottak
- ✓ Synlige skader på emballasje **må** noteres på fraktbrev før signering for at reklamasjonen skal godkjennes. Vennligst ta bilder.
- ✓ Dersom varer mangler skal dette alltid noteres på fraktbrev før underskrift.
- ✓ Skjulte skader som kan henvises til transport skal meldes innen 7 dager. Du må også legge ved bilde på at emballasjen er uskadet.
- ✓ Ikke sett sammen/installer feil eller skadet produkt før avtalt med Jeld-Wen.

**Du kan lese om våre garantier og laste ned hjelpedokumenter på swedoor.no.
Der har du også kontaktinformasjon til oss på service.**