

Til vore kunder,

### **Information om Service!**

*Vi anbefaler at denne information opsættes/placeres, så alle medarbejdere i Deres butik har let adgang til oversigten for håndtering af service på vores varer.*

Varer under vores egne mærker er mærket på typeskiltet med servicekode, varenr., typenr. og PO/serienr. Disse oplysninger anvendes til identificering og håndtering af service. Typeskiltet sidder ofte bag på eller under bunden. Se eks. herunder;



### **UGS**

Varer mærket UGS er ofte solgt uden garanti og service. Det er de billigste varer, med en salgspris under ca. kr. 2-300,-, og hvor servicehåndtering skal være nemt og hurtigt. Butikken/kæden har ofte fået en service rabat ved køb af varen som dækker defekte varer der måtte opstå under reklamationsretten. Butikken dækker således ofte selv defekte varer i denne kategori. I modsat fald krediteres varen til butikken.

### **OMB**

*BEMÆRK: Visse kæder/butikker får også servicerabat på OMB varer, hvorfor butikken skal betragte disse varer som ovenfor ved UGS varer!*

Varer mærket OMB er ombytningsvarer, hvor butikken kan indberette defekte varer, hvorefter der sker en kreditering af varen til butikken.

Indberetning foretages enkelt ved fremsendelse af vores krediteringsformular på email. Formularen findes på næste side.

Den udfyldte formular fremsendes på email til: [kreditering@adexi.dk](mailto:kreditering@adexi.dk) – husk at medsende kopi af kundens købskvittering.

Vi forsøger at behandle alle modtagne krediteringsformularer i løbet af et par arbejdsdage, hvorefter der gives svar retur på email.

***Husk at opbevare den defekte vare indtil kreditnota er modtaget, idet vi kan have behov for at se varen, for at identificere og løse evt. tekniske problemer.***

### **REP**

Varer mærket REP, er de varer der skal indsendes til reparation. Det er typisk varer med en salgspris på mere end ca. kr. 1.000,-. REP varer indsendes til:

**CJ Hvidevareservice Aalborg ApS, Thorndahlsvej 11, 9200 Ålborg SV.**

Efter endt reparation returneres varen fra CJ Hvidevareservice til butikken, med mindre andet er aftalt. Kan varen ikke repareres, vil der fra Adexi blive udstedt en kreditnota til butikken.

### **Fejl på løse dele**

BEMÆRK: Er der alene tale om en fejl på en løsdel, eksempelvis en slange eller et mundstykke til en støvsuger, kontaktes CJ Hvidevareservice for levering af den defekte del til ombytning. Er varen og fejlen reklamationsberettiget, leveres erstatningsdele uden beregning for butikken. Kontakt CJ på;

Tlf. 87 41 71 30 eller e-mail: [service@adexi.dk](mailto:service@adexi.dk)

### **Køb af tilbehør og reservedele**

Køb af tilbehør og reservedele til vore varer sker ligeledes hos CJ Hvidevareservice.

### **Private label**

Bemærk at de fleste varer vi leverer private label, er mærket og håndteres som ovenfor nævnt, dog afhængig af den serviceaftale der foreligger.

## Service formular for indberetning af defekte varer til Adexi

Det er til enhver tid butikkens ansvar at kontrollere, at varen har den defekt, som kunden beskriver. Husk at varen skal opbevares, indtil kreditnotaen er modtaget, og at varen evt. skal indsendes ved anmodning herom. Varer uden fejl må ikke indrapporteres til kreditering.

Der skal udfyldes én formular for hver defekt vare.

Formularen kan udfyldes både elektronisk (brug "Gem som") eller i hånden og scannes.

Formularen udfyldes og sendes sammen med kopi af kundens købskvittering pr. email til:

[kreditering@adexi.dk](mailto:kreditering@adexi.dk) – Behandlingstid 3-4 arb.dage.

## Reklamationseskema

Butikkens oplysninger:			
Butiksnavn	Klik her for at angive tekst.		
Butikkens telefonnr.	Klik her for at angive tekst.		
Butiksmedarb. / Attention	Klik her for at angive tekst.		
Butikkens e-mail adr.	Klik her for at angive tekst.		
Reklamations reference - medtages på kreditnota	Klik her for at angive tekst.		
Reklamationstype:	DOA	Butikskontrol	Forbruger reklamation
Afkryds reklamations type	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forbrugerkøbsdato	Klik her for at angive tekst.		
Købsbevisnr. el. Garantibevisnr.	Klik her for at angive tekst.		
Varen:			
Varenummer – 8 cifre	Klik her for at angive tekst.		
Varebeskrivelse	Klik her for at angive tekst.		
Serienummer – 12 cifre	Klik her for at angive tekst.		
Fejlbeskrivelse	Klik her for at angive tekst.		