

## RMA formular vedrørende produkter fra Heatcom Corporation

### Returnering af nye produkter

Produkter tages som udgangspunkt ikke retur.

Er der indgået en aftale om returnering af produkter er følgende forhold gældende:

- ✓ Produktet skal være ubrugt
- ✓ Produktet skal være i original emballage
- ✓ Kopi af faktura for køb skal vedlægges
- ✓ Fakturaværdien fratrækkes et beløb til dækning af omkostninger ifm. håndtering og administration, som på forhånd er aftalt imellem parter. Er der tale om en fejll levering af et produkt hvor Heatcom er årsagen til denne, dækker Heatcom alle transportomkostninger vedr. en ombytning af produktet.
- ✓ Denne formular, udfyldt med nedenstående oplysninger om varen vedlægges

Returneres til:

Heatcom Corporation A/S

Korsholm Alle´ 14

DK-5500, Middelfart

**Årsag f. returnering:**

**Antal:**

### Reklamation af et produkt (opdelt i 3 step)

Step 1, for at starte en reklamation eller garantisag er følgende forhold gældende:

- ✓ Produktet skal være monteret iht. den på tidspunktet gældende montagevejledning<sup>1</sup>
- ✓ Kopi af faktura for køb skal vedhæftes
- ✓ Billeder af skadested (findes der billeder af produktet fra montagetidspunkt sendes disse også med)
- ✓ Beskrivelse af fejlen samt målinger fra fejlsøgning (hvis der er foretaget nogen)
- ✓ Navn og adresse på skadestedet
- ✓ Navn, adresse og kontaktinformation på installatør og fejlsøger, hvis en sådan allerede er involveret

<sup>1</sup> Montagevejledning vil for nogle produkter indeholde et skema som skal udfyldes med informationer vedrørende installationen, dette skema sendes med.

Information sendes til [sales@heatcom.dk](mailto:sales@heatcom.dk). Vi vil behandle forespørgslen indenfor 2 hverdage og bekræfte med et RMA reference nummer samt oplyse omkring næste skridt i sagen.



Step 2, reklamation eller garanti sagen er accepteret og et RMA nummer udstedt:

- ✓ Rapport fra en fejlsøger skal som minimum indeholde:
  - Navn og adresse på skadestedet
  - Navn og kontaktinfo på rekvirent af fejlsøger
  - Specifikationer på produktet samt beskrivelse af hvorledes produktet er indbygget
  - Billeder og målinger fra skadested/installation ved ankomst (IR billeder under fejlsøgning)
  - Billeder undervejs ved opbrydning af fejlsted
  - Billeder af fejlsted med produktet fritlagt, før og efter reparation
  - Billeder og målinger af skadested/installation efter reparation samt en konklusion af fejlårsag
- ✓ Den defekte del af produktet, samt en prøve af gulvets belægning (hvis der er tale om tæpper, træ, vinyl)
- ✓ Faktura eller prisoverslag for reparation af skaden (Fremlæggelse af faktura er ikke ensbetydende med accept af reparation eller dennes omfang)

Step 3, information fra step 2 sendes til [sales@heatcom.dk](mailto:sales@heatcom.dk) med reference til RMA nummer:

Vi vil vurdere materialet i sagen og oplyse omkring sagens udfald samt næste skridt i sagen.