

NÄR NÅGOT BLIVIT FEL....

Du mailar in ditt ärende till seservice@jeldwen.com.

För att kunna hantera ditt ärende effektivt behöver vi följande information:

- Ordernummer/Orderbekräftelse samt radnummer på reklamerad produkt.
- Bilder
- Kort förklaring vad reklamationen gäller.
- Signert fraktbrev vid reklamation på transport.
- Leveransadress, kontaktuppgifter och märkning vid beställning av ersättningsprodukt.

Vi strävar efter att hantera ärenden snabbt och rättvist och bra underlag i ärendet en god förutsättning att uppnå det.

Dina ärenden hanteras av vårt team av erfarna interna servicemedarbetare. Vi har ett mål att återkoppla på ditt ärende inom 5 arbetsdagar.

Behöver vi åka och besiktiga så kommer någon av våra servicetekniker, och där är målet att vi är på plats inom 15 arbetsdagar.

Viktigt att tänka på transportrelaterade reklamationer:

- ✓ Kontrollera godset noggrant vid mottagande
- ✓ Synliga skador på emballage **måste** noteras på fraktsedeln före påskrift för godkänd reklamation. Ta gärna bilder.
- ✓ Saknas gods skall detta alltid noteras på fraktsedelns före påskrift.
- ✓ Dolda skador som kan hänvisas till transport ska anmälas inom 7 dagar. Du måste även bifoga en bild att emballaget är oskadat.
- ✓ Montera inte felaktig eller skadat produkt innan överenskommelse med Jeld-wen.

Du kan läsa om våra garantier samt ladda ned hjälpdokument på swedoor.se.

Där har du även kontaktuppgifter till oss på service.