

Gelias rutin för garantireklamationer

- * Reklamationen måste ske på **Blankett för garantireklamation** för att vi skall kunna hantera den på rätt sätt. Inom 5 arbetsdagar svarar vi med bekräftelse om åtgärd.
- * Vid överenskommen retur av gods sker kreditering/ersättning först då vi mottagit produkten.
- * **För att hålla nere de administrativa kostnaderna för er och för oss undanber vi oss garantiärenden som understiger 100 kronor exklusive moms.**

Kom ihåg!

- * Produkter som ni fått ersättning för (som ej är returnerade till Gelia) skall kasseras av er på lämpligt sätt. Exempelvis att kablar klipps.
- * Vid garantireklamation skall konsumenten alltid kunna uppvisa inköpsbevis eller kvitto.
- * Ni har inte automatiskt rätt till en ny produkt omgående. Kontakta Gelia om tveksamhet uppstår. Konsumentköplagen säger att handläggningen av reklimationsärenden skall ske "inom skälig tid".

Våra kontaktuppgifter - hör av dig om du har frågor

- * Mail: order@gelia.se * Telefon: 0514-588 00 - be att få tala med ansvarig för garantiärenden.

Nedanstående leverantörer har egna reklameringsrutiner

- * Du som har butik eller är installatör vänder dig till leverantören direkt.
- * Förbered följande: Artikelnummer, inköpsbevis, installationsdatum, beskrivning av händelse och serie/batch nr.
- * **Det är viktigt att du har läst och åtgärdat enligt produktmanual före kontakt!**

Leverantör	Telefon	Mailadress/webbsida/dokument
Beulco	042-29 55 60	https://www.beulcoarmatur.se/pages/tekniskt-support
Designlight	0472-716 10	info@designlight.nu
Elma instruments	08-44 75 770	service@elma.se
Flexit	010-20 98 600	avvik@flexit.no
FMM/Mora/Damixa	0250-59 64 50	https://www.fmmattsson.com/sv/kundsupport/garantivillkor/felanmalan-reklamation
IFÖ/IDO/Geberit	0456-48 000	aftersales.se@geberit.com
Metro	0480-42 07 30	info@metrotherm.se
MMA	0433-73 700	order@mma.se
Nibe	0433-73 000	https://professional.nibe.eu/sv-se/proffshjalp/arende--och-returhantering/bestallning-av-serviceatgard
Oras	08-51 81 98 40	info.sweden@oras.com
Purmo/LVI	042-15 30 00	el@purmo.se
Termo Gnosjö	0370-910 15	info@termognosjo.se

Felanmälan och returhantering

Innan du returnerar: Kontakta alltid Gelias kundsupport på mail order@gelia.se för returinstruktioner. Märk godset tydligt med Gelias returnummer, boka fraktsedel och sänd godset med Schenker (ej med Postnord/Posten).

Transportskada eller saknade kollin: Vid synlig skada eller saknade kollin, anmärk på fraktsedeln vid mottagandet och kontakta Gelias kundsupport på mail order@gelia.se eller ring 0514-588 80

Felplock eller felleverans: Reklamation avseende avvikelser i kvantitet eller fellevererad artikel ska göras inom 5 arbetsdagar efter att gods mottagits till order@gelia.se eller via telefon 0514-588 80.

Överenskomna varor sänds till: **Ahlsell Sverige AB, Returavd port 16, Terminalgatan 3, 694 35 Hallsberg**
(Sänd ej med Postnord/Posten.)

Övriga reklamationer: Kontakta alltid Gelias kundsupport på mail order@gelia.se eller telefon 0514-588 80 för felanmälan. Beroende på fel och orsak kan i vissa fall returavdrag förekomma. Returavdrag sker alltid i samråd innan åtgärd.

Garantireklamationer: Se ovan rutiner och använd garantireklameringsblanketten.

OBS! Emballera returer väl i originalförpackning (helt och rent), annars kan returavdrag tillkomma.

Blankett för garantireklamation

På första sidan finns info om returer och reklamationer. Notera att några leverantörer har egna reklameringsrutiner

Inom fem arbetsdagar kommer du att få blanketten i retur med bekräftelse på åtgärd. Vid överenskommen retur av gods sker kreditering/ersättning först då vi mottagit produkten. För att hålla nere de administrativa kostnaderna undanber vi oss garantiärenden som understiger 100 kronor exklusive moms

Skicka in din ifyllda blankett:

Maila din ifyllda blankett till order@gelia.se. Scanna eller fota kundens inköpskvitto och bifoga filen i ditt mail

Vid frågor ring 0514-588 80 och be att få prata med ansvarig för garantiärenden

Viktigt! Fyll i uppgifterna i fälten nedan för att vi smidigt ska kunna hjälpa dig vidare i ärendet.

Kundnummer	Datum
Kund/företagsnamn	
Ort	
Telefon	
Epostadress	

Kontaktperson
Märke/referens

GELIA artikelnr (ev fabrikat, benämning)	Antal	Batch/serienummer Se produktetikett eller klisterlapp på varan
		3 _ _ _ _ _

Felbeskrivning, ange så utförligt du kan (ange inte bara att den inte fungerar)
Förtydliga gärna med att bifoga bild eller film. Beskriv vart felet är, vilken funktion som ej startar, vilka åtgärder som har testats. Det är viktigt att du först har följt och utfört felsökning om det finns i bruksanvisningen för produkten.

Du garanterar att ovanstående uppgifter är korrekta och åtgärdar enligt våra kommande instruktioner.

Returgods:

Vid retur av varor efter överenskommelse ska kopia på denna reklameringsblankett bifogas godset

Returgods skickas med mottagarfrakt: Schenker-BTL, 450 87905

Leveransadress: Ahlsell Sverige AB/Division Gelia, Industrigatan 12, 467 40 Grästorp