

Håndtering af fejl, ombytninger, returneringer (RMA).

I tilfælde hvor det drejer sig om fejllieferinger, manglende leveringer eller beskadigelser af leverancen, kontakt da venligst vores kundeservice:

Dantax Radio A/S
 Bransagervej 15
 9490 Pandrup
 Tel.: 98 24 76 77
 Fax: 98 20 40 15
 e-mail: rma@dantaxradio.dk

Denne vejledning giver information om hvordan forskellige situationer håndteres, herunder også de tidsmæssige rammer, der er afgørende for at fejl, mangler og reklamation kan rettes/udbedes.

Fejlbestilling

Generelt tages fejlbestilte varer ikke retur. I særlige tilfælde – og hvis det drejer sig om almindelige uåbnede og salgsbare varer – kan disse varer returneres mod betaling af et returgebyr på mindst 15 % af varens salgspris. Herudover betales et håndteringsgebyr på DKK 250,-.

Uafhentede ordrer

Hvis en ordre er aftalt afhentet på vores adresse, og den ikke er afhentet inden 5 arbejdsdage fra fakturadato, fremsendes ordren til fakturaadressen.

Uanbringelige ordrer

Returneres en ordre fra transportør med bemærkning om uanbringelighed eller bliver modtagelse nægtet krediteres ordren med fradrag af minimum 15 % af salgsprisen.

Fejll levering

Fejll levering skal meddeles Dantax Radio A/S senest 8 dage fra leverancens modtagelse. Det påhviler forhandleren eller dennes kunde at kontrollere, at den rigtige vare er modtaget, før den åbnes. Åbne produkter kan ikke returneres.

Manglende levering

Modtages en følgeseddel/faktura, hvor varer er angivet fremsendt, men som ikke er modtaget hos forhandleren eller dennes kunde, skal Dantax Radio A/S straks kontaktes med henblik på efterlysning af varen. Vær opmærksom på, at det er vigtigt ved modtagelsen at kontrollere, at det anførte antal kolli på fragtbrevet stemmer overens med det modtagne antal kolli, samt at de varer, der angives fremsendt på følgesedlen, også er leveret. Er der uoverensstemmelser skal dette påføres transportørens fragtbrev og det skal ligeledes straks meddeles Dantax Radio A/S. Samtlige leverancer ledsages af en følgeseddel. Det påhviler modtageren, at kontrollere at de angivne varer og mængder stemmer overens med det faktisk leverede. I manglende fald kontaktes Dantax Radio A/S. Er der kvitteret for modtagelsen af forsendelsen/ordren, herunder for de angivne kolli, har Dantax Radio A/S ingen mulighed for at efterlyse varen, endsiye yde erstatning for eventuel manglende levering. Opmærksomheden henledes på, at skriftlig meddelelse om manglende levering skal gives til Dantax Radio senest 8 dage fra fakturadato.

Transportskade

Ved synlig transportskade er det meget vigtig at foretage reklamation straks ved modtagelsen. På fragtbrevet/ følgesedlen skal anføres, at pakken er transportskadet. Derudover skal krav om erstatning skriftlig sendes Dantax Radio A/S senest efter 2 hverdage. Ved overskridelse af reklamationsfristen fortabes retten til at gøre erstatningskrav gældende overfor Dantax Radio A/S. Alternativt kan pakken nægtes modtaget.

Defekte produkter under garanti

Defekte produkter, som er under garanti, håndteres af vores RMA-afdeling, der vil sørge for reparation, ombytning eller kreditering af produktet. Returnering af varer til Dantax Radio A/S skal altid være ledsaget af en omhyggelig udfyldt RMA-formular med fejlbeskrivelse..

Hvis der under funktionstest hos Dantax Radio A/S ikke findes oplyste fejl på returnerede produkter vil der blive opkrævet et håndteringsgebyr på DKK 250,-.

RMA

Returnering af varer til Dantax Radio A/S skal altid være ledsaget af en omhyggelig udfyldt RMA-formular. Formularen kan downloades fra vor hjemmeside (www.dantaxradio.dk) eller rekvireres hos vores kundeservice.

Varer skal returneres i original emballage. Alle returneringer sker for købers regning og risiko.

Modtages varer retur uden omhyggeligt udfyldt RMA-formular med fejlbeskrivelse, vil varerne enten blive returneret til afsender eller alternativt pålagt et ekspeditionsgebyr på DKK 250,-

Følgeseddel og fragtbrev mærkes "RMA" og denne mærkning skal være synlig i forbindelse med Dantax Radios' modtagelse af varen. Det påhviler afsender at dokumentere, at Dantax Radio A/S har modtaget returnerede varer.

Gebyroversigt

Håndteringsgebyr for returvarer:	DKK	250,-
Returgebyr (ved returnering indenfor 15 dage fra fakturadato):		15 % af fakturaprisen
Returgebyr (ved returnering mellem 15 og 30 dage fra fakturadato):		25 % af fakturaprisen
Returgebyr (ved returnering efter mere end 30 fra fakturadato):		50 % af fakturaprisen
Manglende RMA-formular ved returforsendelse:	DKK	250,-
Funktionstest af returnerede varer viser ingen fejl fundet:	DKK	250,-