

Reklamationsbetingelser/proces for AIR2TRUST CVR-/SE-nr. 30359127

Reklamationer kan alene rejses af vores direkte aftalepart, herefter benævnt kunden. Reklamationer mod modtagne produkter, herunder krav om garanti, afhjælpning eller erstatning, skal indsendes af kunden, der har købt produktet direkte hos AIR2TRUST. Eventuelle reklamationer fremsendt af slutkunder eller andre tredjemænd vil ikke blive behandlet.

1. Modtagelse af reklamation

Kunden indsamler ordrenummer, serienummer, fakturanummer, problembeskrivelse, fotodokumentation og dokumentation for korrekt montage.

Reklamationer uden fotodokumentation behandles ikke.

Reklamationer senere end 5 dage efter levering behandles ikke.

2. Kundens modtagerkontrolansvar

Kunden har ansvar for modtagerkontrol ved modtagelse fra AIR2TRUSTs lager. Reklamation afvises hvis der ikke kan dokumenteres modtagelse i original, ubeskadiget emballage.

Fejl konstateret før aflæsning fra fragtbil skal afvises straks.

Telefonordrer er kundens ansvar. Ordrebekræftelsen er gældende og skal kontrolleres af kunden.

3. Reklamationsafgrænsninger

Krav kan alene rejses mod det leverede produkt. AIR2TRUST dækker ikke indirekte tab, montageomkostninger, arbejds løn, spildtid, følgeskader, tabt arbejdsfortjeneste og yderligere omkostninger. Brug af produktet sker på købers egen risiko. Erstatning kan aldrig overstige fakturabeløbet.

Force majeure, råvaremangel m.m. forbeholdes.

4. Bestillingsbekræftelser og produktionsvarer

Specialvarer og rektangulære kanalbestillinger igangsættes ved bestillingsbekræftelse. Fejl og mangler skal meddeles straks efter modtagelsen.

5. Forundersøgelse

-  Kunden vurderer først om fejlen kan skyldes produktionsfejl.
-  Kun sager hvor produktionsfejl ikke kan udelukkes, sendes videre til AIR2TRUST.

6. Returnering af vare

Varen skal returneres til afsendelseslokationen. Kunden betaler fragt. Produktet må ikke bortskaffes før AIR2TRUST har besigtiget det, eller givet skriftlig tilladelse hertil.

7. Undtagelse: Ingen returnering hvis økonomisk urimeligt

Hvis AIR2TRUST på baggrund af for-dokumentation alene kan afgøre, at reklamationen er berettiget, og returfragt er urimelig i forhold til varens værdi, kan AIR2TRUST vælge at:

- ✎ acceptere reklamationen uden returnering,
- ✎ kreditere eller erstatte varen direkte.

Dette afhænger af produkttype og individuel vurdering.

8. Teknisk vurdering

AIR2TRUST undersøger om fejlen skyldes produktionsfejl, transportskade, forkert brug, forkert installation eller anden selvforskyldt skade.

Ved bekræftet produktionsfejl leveres et nyt produkt til kunden.

Ved afvist reklamation krediteres intet.

9. Erstatningsvare før afgørelse

AIR2TRUST kan sende ny vare mod faktura. Hvis reklamationen godkendes, krediteres fakturaen. Hvis ikke, fastholdes fakturaen.

10. Udbedring af fejl

Kun AIR2TRUST kan udbedre godkendte reklamationer. Hvis tredjepart foretager reparation uden skriftlig godkendelse, bortfalder garanti og compensation.

11. Afvisning af reklamation

Reklamation afvises når:

- ✎ dokumentation mangler,
- ✎ varen er beskadiget efter levering,
- ✎ emballagen var beskadiget uden forbehold,
- ✎ vejledninger ikke er fulgt,
- ✎ tredjepart har forsøgt reparation,
- ✎ reklamation er indsendt efter 5 dage,
- ✎ produktet er en specialvare med godkendt bekræftelse,
- ✎ skade skyldes forkert brug, montagelse eller transport.

