

## RIKTLINJER FÖR REKLAMATIONER

En reklamation skall hanteras snarast av återförsäljare och leverantör.

Alla reklimationsärenden från återförsäljare till leverantör lämnas via post, e-post eller fax, Fotografi/fotografier skall bifogas.

Leverantören förväntas besvara ärendet inom 24 timmar (vardagar, mån-fre) . Reklamationer märks med ett unikt ärende nummer. Detta nummer hänvisas till vid all kommunikation som har med ärendet att göra.

I vissa fall önskar RGE se produkten för att fastställa reklimationsrätten. I dessa fall skickas en kostnadsfri returfraktsedel till återförsäljaren. Tänk på att våra möbler inte uppfyller kraven för offentlig miljö och att en eventuell reklamation i dessa fall inte kommer att godkännas.

### **Information som skall lämnas till RGE vid reklimationsärenden:**

Kundnummer, kontaktinformation

Ordernummer alt fakturanummer

Artikel, modell, antal

Nummer samt beskrivning på den del reklamationen gäller (de flesta delar är numrerade i monteringsanvisningen)

Felbeskrivning samt fotografi

Återförsäljarens förslag på åtgärd

Små delar kan skickas direkt till slutkonsument vid överenskommelse med RGE

Reklimationsbalankett och formulär hittar ni på [www.rge.se](http://www.rge.se)

### **De vanligaste felen kan indelas i:**

Felaktig eller bristande information.

Fel på varan.

Felaktig vara.

Försening av varan.

### **Enligt konsumentköplagen är en vara felaktig om den:**

Har ett fysiskt fel.

Inte stämmer överens med vad som avtalat.

Säljs utan nödvändiga instruktioner eller säkerhetsinformation.

**Säkerhets fel** – farlig för hälsa och säkerhet och uppfyller inte lag- och myndighetskrav

**Kvalitetsfel** – mer eller mindre odugliga för sitt ändamål eller inte lämpad för de ändamål som den i allmänhet används för. Varor ska uppfylla lagstiftade krav och rekommenderas följa nationell och europeisk standard.

### **Transportskador**

Transportskada ska anmälas direkt vid leverans av godset och transport företaget ska då signera att godset är skadat. Ett fotografi skall tas på skadan.

Speditör samt fraktsedelsnummer skall framgå med bifogad fraktsedel i reklamationen. Om/när transportskadan godkänns av speditören skickas ny vara till återförsäljaren från RGE. Skadad vara tas om hand av speditör alternativt återgår till RGE efter överenskommelse.

### **Vid frågor kring hanteringen kontakta:**

RGE Serviceavdelning

telefon 08-590 76111(mån-fre 09.00-12.00)

e-post [service@rge.se](mailto:service@rge.se)

Fax 08-590 761 22

## LEVERANSVILLKOR

Fraktfri gräns enligt överenskommelse med RGE. I övrigt debiteras aktuell kostnad.  
Order som hämtas av kund hos RGE i Rosersberg skall meddelas minimum ett dygn innan hämtning

## AVTAL FÖR DIREKTLEVERANS FRÅN RGE TILL SLUTKONSUMENT

Eventuella rabatter/kampanjer gäller ej för varor som skickas direkt till slutkonsument från RGE.  
Direktorder registreras via [www.rge.se](http://www.rge.se) med leveransadress samt telefonnummer till slutkonsument.  
Vid leverans direkt till slutkonsument skall eget fraktavtal tillhandahållas RGE av återförsäljare.  
RGE ansvarar för att order registrerad via [www.rge.se](http://www.rge.se) skickas till slutkonsument inom 48 timmar förutsatt att artiklarna finns på vårt lager.  
RGE ansvarar ej för returerna och eventuella transportskadorna på leverans till slutkonsument.  
Vid leverans direkt till slutkonsument debiteras gällande expeditionsavgift per order.

## BETALNINGSVILLKOR

Betalningsvillkor enligt avtal med RGE. Efter förfallodatum debiteras påminnelseavgift på 50kr samt gällande referensränta 1% + dröjsmålsränta 8%.  
Om betalning ej sker enligt angivet datum på faktura äger R.G.E AB rätt att ändra betalningsvillkoren omgående.

## KREDITGRÄNS

Kreditgräns utfärdas av RGE och gäller tills vidare. När gällande kreditgräns är uppnådd stoppas leveranser till dess att inbetalning gjorts. Vid utebliven betalning justeras aktuell kreditgräns.  
För upplysning eller omprövning av kreditgräns, vänligen kontakta RGE.

## PRISER

RGE äger rätt att korrigera priser 2 gånger per år med reservation för kraftiga valutaändringar. Avisering sker senast 1 månad innan nya priser träder i kraft.  
Kampanjpriser/Stafflade priser/Multipack samt administrativa kostnader kan inte kombineras med ytterligare rabatt eller avtal.

## KONTAKT

RGE AB  
Metallvägen 28  
195 72 Rosersberg

Tel 0046 (0)8 590 76 111  
Fax: 0046 (0)8 590 76 1 2  
Öppettider vardagar 08.00-17.00

Order: [www.rge.se](http://www.rge.se) (login uppgifter tillhandahålls av RGE)

Frågor relaterade till order: [order@rge.se](mailto:order@rge.se)

Kundtjänst/Övriga frågor: [info@rge.se](mailto:info@rge.se)

Reservdelar /Reklamation: [service@rge.se](mailto:service@rge.se)

Marknad: [marknad@rgedesign.se](mailto:marknad@rgedesign.se)

Ekonomi: [ekonomi@rge.se](mailto:ekonomi@rge.se)

Information om våra produkter finns på [www.rge.se](http://www.rge.se)