

## Forenklet reklamasjonsrapport

**SKJEMAET KAN FYLLES UT ELEKTRONISK**

GARDENA Norge følger Norsk forbrukerkjøpslov.

For produkter under kr 2000,- forenkler vi reklamasjonsrutinene.  
Disse produktene skal ikke sendes til serviceverksted.

Slik går du frem:

- Spør kunden hva som er feil med produktet, og be kunden om å vise kjøpskvittering.
- Se over produktet for å sjekke at det ikke er påført fysisk skade.
- Bærer defekten preg av brukerfeil eller fysisk skade, forklar kunden og avslå reklamasjonen.
- Protester kunden på dette, kontakt GARDENA teknisk support.
- Prøv produktet for å kontrollere at produktet er defekt
- Hvis produktet er defekt fyller du ut en reklamasjonsrapport. *Det er viktig å få med ditt interne reklamasjonsnr, slik at dette kan spores ved en senere forespørsel om kreditering er foretatt.*
- Utlever nytt produkt til kunden
- Ta kopi av originalrapporten
- Send inn originalrapporten sammen med kopi av kjøpsbevis
- Defekt produkt oppbevares deretter i to uker, eller til reklamasjon er godkjent av GARDENA teknisk avdeling. Deretter klipper du av ledning og destruerer produktet. (behandles som elektronisk avfall)
- Dersom en representant fra GARDENA tester og godkjenner reklamasjonen, kan produktet destrueres med det samme
- Rapporten skal sendes inn på epost til [teknisk@gardena.no](mailto:teknisk@gardena.no)

**VIKTIG!** Dersom et produkt sendes inn for vurdering, og vi ikke finner feil ved produktet, returneres dette for mottakers regning.

**OBS!** Alle felter merket med ” \* ” må være utfylt for å motta erstatning

## Forenklet Reklamasjonsskjema

Før du fyller ut denne rapporten MÅ du lese instruksene, deretter kopierer du opp de rapportene du trenger.

**FYLL INN DITT INTERNE REKLAMASJONSNR HER →**

<b>Forhandler *</b>		<b>Kundenr: *</b>
<b>* Navn</b>		
<b>* Adresse</b>		
<b>*Produktnr.</b>	<b>*Betegnelse</b>	<b>Serienr.</b>
<b>*Salgsdato</b>		<b>*Reklamasjonsdato</b>

**Feilårsak:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**OBS! Alle felter merket med “\*” må være utfylt**

**(Mangelfulle rapporter behandles ikke.)**

Ta kopi av rapporten og send inn sammen med kopi av kjøpskvittering.  
(Sendes på epost til [teknisk@gardena.no](mailto:teknisk@gardena.no)) **Ved innsending elektronisk, trengs ikke signatur.**

<b>* Sett ID-etiketten her</b>
--------------------------------

<b>Dato:</b> _____
<b>Signatur:</b> _____