

Returinstruktion

Enligt Decons kvalitetspolicy ska våra produkter levereras i rätt kvalitet. Vid en reklamation ska hanteringen förlöpa så smidigt som möjligt med snabb och effektiv uppföljning gentemot kunden. Alla reklamationer är lika viktiga för oss och har alltid högsta prioritet. För att kunna göra en korrekt och snabb bedömning behöver vi så mycket information som möjligt inklusive dina kontaktuppgifter ifall vi behöver kompletterande information för efterföljande återkoppling.

Anmälan om Retur / Reklamation

Du hittar vår Retur/Reklamationsblankett på hemsidan, fyll i och skicka den till:

E-post: info@decon.se Ange "Reklamation" i rubriken. Vid en eventuell en allvarlig händelse ska sidan två fyllas i och helad blanketten skickas till vigilance@decon.se

1. Blanketten kommer att registreras hos Decon och tilldelas ett reklamationsnummer.
2. Vid behov av mer information kommer Decon kontakta angiven kontaktperson.
3. Vid retur av produkt: Bifoga kopia på Retur/reklamationsblanketten i försändelsen.
4. Märk försändelsen med "Reklamation".
5. Vid fel på huvudprodukt, skicka komplett enhet (alla hjul, batteri, kablar, laddare etc.).
7. Återkoppling från Decon sker via ordererkännande.

Adress för retur:

Decon Wheel AB
Södra Ekeryd 119
314 91 Hyltebruk

Retur / Reklamation

Returnera inte några produkter innan Retur/reklamationsblanketten skickats till E-post: info@decon.se. Vid retur av produkt, bifoga kopia på Retur/reklamationsblanketten och märk försändelsen med "Reklamation".

Innan produkten kan returneras till Decon, ber vi er kontrollera att alla

- ytor som kommit i kontakt med brukaren desinficeras enligt instruktioner i bruksanvisningen,
- produkter som returneras ska om möjligt packas om i den förpackning som de levererats i,
- produkter/artiklar som beställs eller tas emot av misstag måste returneras i originalförpackningen,
- produkter ska returneras inom 30 dagar eller enligt avtal,
- nya varor ska returneras i oanvänt skick.

Transportskada

Får du en skadad leverans från Decon, ska du inte ta emot den. Dokumentera gärna med foto. Anmälan av produkter som blivit skadade under frakt accepteras endast om vi har blivit meddelade inom 24 timmar efter leverans och när transportörens följesedel har markerats som "skadad".

Garanti

Om du vill göra ett garantianspråk, vänligen meddela oss via vår Retur/reklamationsblankett. Decon's produkter levereras med garanti enligt gällande avtal och omfattar funktionsfel, materialfel och tillverkningsfel som uppkommer vid normalt användande under gällande garantitid.

Garanti täcker inte

- fel som uppstår/kan uppstå via normalt slitage,
- förslitningsdetaljer som t.ex (men inte enbart) batterier, däck/slang, bromsbelägg etc.,
- fel förorsakat av bristfälligt underhåll,
- skador orsakade avsiktligt eller genom oaktsamhet,
- fel som uppkommer genom underlåtenhet att följa bruksanvisning,
- fel som uppkommer genom otillåten modifiering/ombyggnad av produkten.

Vid en garantiåtgärd behöver vi få den felaktiga produkten i retur. Bifoga en kopia av Retur/reklamationsblanketten, följesedel etc. för identifikation av reklamerad produkt. Emballera produkten väl för att skydda mot transportskador, stötar etc.

Märk försändelsen med "Reklamation".

Garantireparationer kan, efter godkännande från Decon, utföras av personal/tekniker utbildad av Decon. Decon har beslutsföreträde i garantifrågor.

För eventuell allvarlig händelse

En allvarlig händelse är en incident som direkt eller indirekt lett till, kan ha lett till eller kan leda till något av följande:

- a) en patients, användares eller annan persons död,
- b) en tillfällig eller permanent allvarlig försämring av en patients, användares eller annan persons hälsotillstånd,
- c) ett allvarligt hot mot folkhälsan.

Om en allvarlig händelse har inträffat eller skulle kunnat ha inträffat ska sidan 2 i Retur / Reklamationsblanketten fyllas i och skyndsamt och hela blanketten skickas in till vigilance@decon.se