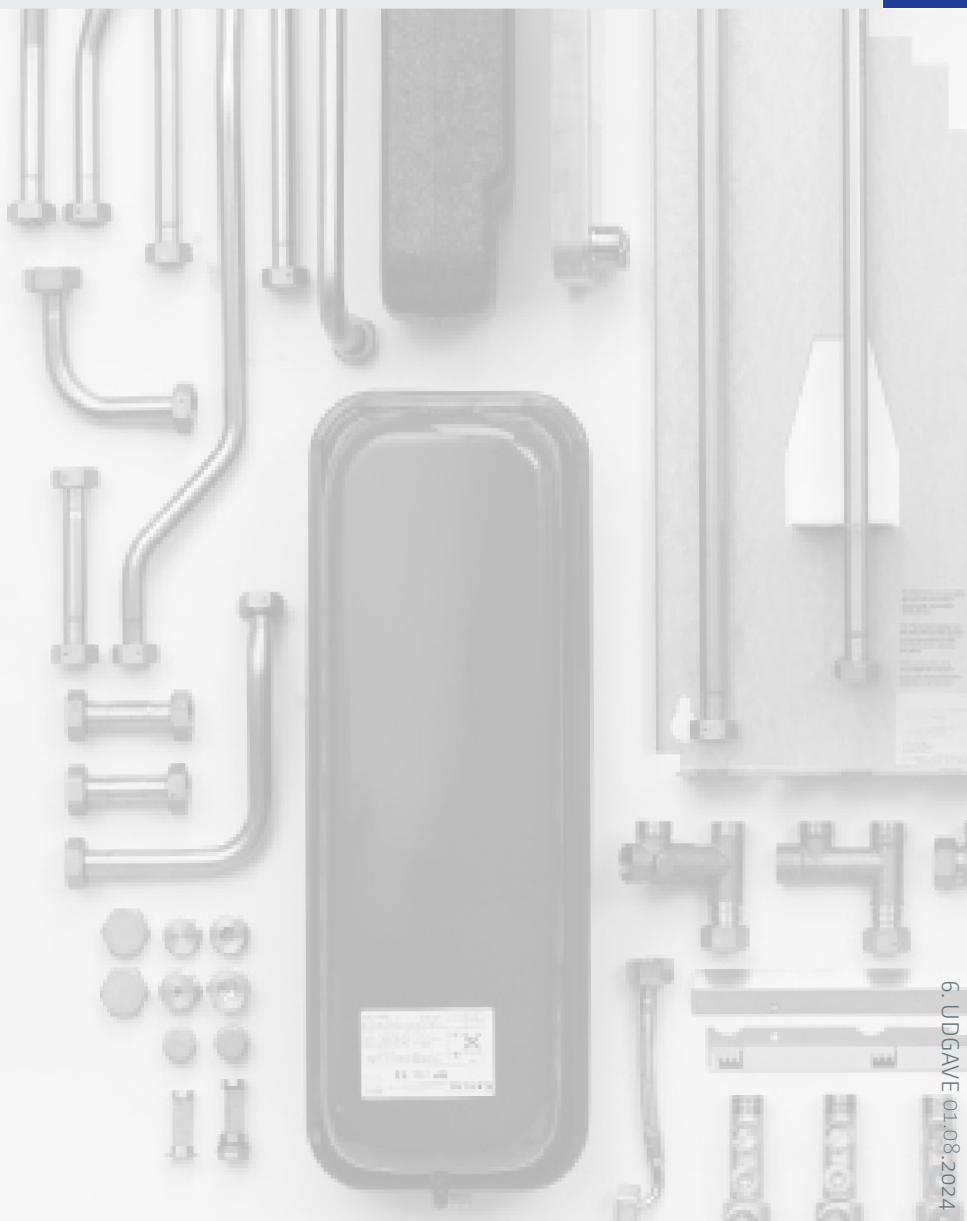


REKLAMATIONSHÅNDTERING PÅ WWW.REDAN.DK



Denne folder og nedenstående skema viser Redans ONLINE reklamations-
håndteringsproces pr. 01.11.2024.

Få et overblik over Redans reklamationsbestemmelser her:

Garantiperiode	Komponent	Komponent afleveres hos grossist
0 - 24 mdr.	PTC2 / PM2 / PTC / PM FJVR / TC / FTC termostat AVE trykudligner Veksler Trykdifferensregulator Pumpe ECL AMV motor VS2 / VM2 ventilhus Ekspansionsbeholder	Ja
24 - 30 mdr. (udvidet garanti)	Pumper*	Ja
24 - 60 mdr. (udvidet garanti)	Vekslere*	Nej (fotodok.)

*Ingen reklamationsret udover 24 måneder på komponenter, som ikke er angivet i ovennævnte skema.
For andre komponenter end ovennævnt anført, kontakt venligst Redans Salgsafdeling.*

Der ydes ingen udskiftningskompensation på komponenter, omfattet af udvidet garanti.

*Bemærk: Vi modtager ikke komplette stationer retur, ligesom vi forbeholder os ret til at afvise
reklamationen, såfremt der ikke er korrekt reklameret iht Redan's reklamationsproces.*

SÅDAN GØR DU - VVS-INSTALLATØR:

- 1) Henvend dig til din Grossist og bed dem oprette en reklamation på den defekte komponent. Husk at oplyse dit firmanavn, kontaktperson, mail adresse, telefonnummer, anlægsadresse, samt unittens Production No. og Unit No. (af læses på typeskilt).
- 2) Aflever den defekte komponent hos Grossisten, som sikrer, at den sendes til Redan.
- 3) Derefter behandles sagen hos Redan og Grossisten.
- 4) Når reklamationen er færdigbehandlet af Redan og Grossist modtager VVS-installatøren en afsluttende mail fra Redan.

NB: Redan tager forbehold for supplerende interne processer hos den enkelte grossist.

Har du spørgsmål til Redans reklamationsproces er du velkommen til at kontakte Redan for nærmere gennemgang og introduktion på tel. 89880100.

SÅDAN GØR DU - GROSSIST:

1) Tjek at komponenten er indenfor garantien (se skema til venstre). For aflæsning af produktionsdato se fotoguide på Redans hjemmeside eller i Redan App.

2) Gå ind på www.redan.dk, vælg Reklamationsbehandling og åben reklamationsformularen. Opret reklamationen, - husk at påføre Production No., Unit No., Anlægsadresse, Kundens data, Referencenr. og Kontaktperson.

Det er vigtigt, at Referencenr. oplyses, så det kan påføres eventuel kreditnota. - Dette referencenr. angives i formularen under "Grossist returnr."

3) Tryk "SEND" og mailen kommer direkte til Redan.

4) Efter indsendelse af online reklamationsformularen modtager du en bekræftelse på, at reklamationen er modtaget.

5) Efterfølgende modtager du en mail med en pdf fil, - et Returbilag (RMA) - med et Returleveringsnummer. - Dette Returleveringsnummer kan bruges ved fremtidige henvendelser vedr. den pågældende reklamation.

Det er derfor meget vigtigt, at mail adressen på den person, som skal modtage RMA bilaget, fremgår af reklamationsblanketten under grossistens "Kontaktperson".

6) Komponent, vedhæftet RMA bilag, indsendes til Redan (Hårup Østervej 20, 8600 Silkeborg) indenfor maks. 15 dage. Komponent inspiceres af Redan hurtigst muligt og sagen afgøres.

7) Du modtager herefter en mail fra Redan med afgørelsen samt alle yderligere oplysninger i sagen.

Hvad gør du ved den defekte komponent:

1) For alle komponenter fra 0-24 mdr. gælder følgende:

Komponenten skal altid sendes retur til Redan, **vedlagt RMA bilag** samt jeres eget Grossist Referencenummer.

Det samme er gældende for Pumper fra 24-30 mdr.

2) For vekslere fra 24-60 mdr. jvf. typeskilt gælder følgende:

Du kan nøjes med at uploade foto af vekslerens typeskilt som dokumentation og Redan skal **IKKE** have veksleren retur.

Bemærk: Fotodokumentation skal altid indeholde tydeligt foto af produktionsdato på veksler (fremgår af vekslerens typeskilt) samt veksler type og fejl - se foto guide.

Redan behandler sagen så snart den er os i hænde. Vi forventer en behandlingstid på ca. 3 uger, - alt efter fejltipe. Du kan altid henvende dig til Redan og ved angivelse af Returleveringsnummer få oplyst hvor i processen sagen er.

Bemærk at ovenstående kun gælder reklamation via www.redan.dk. Reklameres der via Redan App følg venligst anvisningerne herfor. - Se særskilt folder.

REDAN ONLINE REKLAMATION - VEJEN TIL EN NEMMERE HVERDAG OG SIKKER BEHANDLING

NEM REKLAMATIONSHÅNDTERING VIA Redan APP:

Du kan også vælge at foretage dine reklamationer via Redan App'en.

Med den registrerer du som VVS-installatør nemt dine installationer, således at du altid har historikken lige ved hånden og nemt kan oprette en reklamation på to minutter.

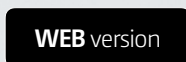
Således kan Grossisten nemt oprette et referencenr. og færdiggøre reklamationen overfor Redan.



Scan og se video for yderligere information om Redan App.



Hent Redan App'en via Google Play, App Store eller som WEB version.



www.redan.dk