

NEM REKLAMATIONSHÅNDTERING PÅ WWW.REDAN.DK



Da det skal være nemt at handle med Redan arbejder vi løbende på at forenkle vores reklamationsproces for alle vores kunder.

Derfor er vi glade for, med denne folder og nedenstående skema, at præsentere et forenklet overblik over Redans ONLINE reklamationshåndteringsproces pr. 01.04.2021.

Få et overblik over Redans reklamationsbestemmelser her:

Garantiperiode	Komponent	Komponent afleveres hos grossist
0 - 24 mdr.	Alle komponenter	Ja
0 - 24 mdr.	PTC2	Ja
24 - 30 mdr.	Pumper	Ja
24 - 60 mdr.	Vekslere	Nej (fotodok.)

Ingen reklamationsret udover 24 måneder på komponenter, som ikke er angivet i ovennævnte skema.

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. (aflæses på typeskilt).
- 2) Aflever den defekte komponent hos Grossisten, som sikrer, at den sendes til Redan.
- 3) Derefter behandles sagen hos Redan og Grossisten og VVS installatør modtager en mail med afgørelsen samt alle yderligere oplysninger i sagen.

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 komponentens produktionsdato for at verificere din reklameringsret (se tabel til venstre). For aflæsning af produktionsdato se fotoguide på Redans hjemmeside eller i Redan App.
- 2) Gå ind på www.redan.dk, vælg Reklameringsbehandling og åben reklameringsformularen. Opret reklamationen, - husk at påføre Production No., Unit No., Anlægsadresse, Kundens data, samt jeres Returnummer/Kontaktperson. Tryk "SEND" og mailen kommer direkte til Redan.
- 3) Du modtager herefter pr. mail en kvittering for modtagelse af reklamationen, samt et Case No., som reference fra Redan.
- 4) Komponenten sendes retur til Redan med henvisning til Case No., samt jeres returnummer. Komponenten inspiceres af Redan hurtigst muligt og sagen afgøres.
- 5) Du modtager herefter en mail fra Redan med afgørelsen samt alle yderligere oplysninger i sagen.

Hvad gør du ved den defekte komponent:

1) For komponenter, der sendes retur til Redan, gælder det, at disse sendes indenfor maks. 15 dage, **tydeligt** angivet med Case No. samt jeres returnummer.

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

Komponenten skal altid sendes retur til Redan, **tydeligt** angivet med Case No. samt jeres returnummer.

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

b) For vekslere fra 24-60 mdr. gælder følgende:

Såfremt den indberettede reklamation indeholder fotodokumentation af den defekte veksler, skal den **ikke** sendes retur til Redan, og kan destrueres efter 30 dage.

Bemærk: Fotodokumentation **skal** altid indeholde **tydeligt** foto af produktionsdato på vekslere og fejl på vekslere, - 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 Case No. 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.

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, som er endnu et Redan tiltag for at gøre det nemmere for dig at være kunde hos Redan.

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.

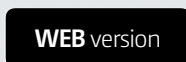
Således kan Grossisten nemt oprette et referencenr. og færdiggøre reklamationen overfor Redan.



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