

Reklamation & Transportskada - Konsumentvaror köpta på kahrs.com, Sverige

Om en vara är felaktig har du som konsument rätt att reklamera den i enlighet med gällande konsumentlagstiftning. Dessa instruktioner gäller för golvvårdsprodukter köpta av dig som konsument via kahrs.com. Vid reklamation av produkt köpt via återförsäljare måste du vända dig till ditt inköpsställe.

Vad kan reklameras

Du kan reklamera en vara om den:

- är felaktig vid leverans
- avviker från vad som avtalats
- inte motsvarar vad du rimligen kan förvänta dig

Reklamationsrätten gäller inte fel som uppstår till följd av normalt slitage, felaktig användning, bristande skötsel eller att anvisningar inte har följts.

Golvprover är begränsade vägledande exempel på färgton, struktur och ytbehandling. Naturliga variationer i trä samt skillnader mellan golvprovet och hur produkten återges i produktbilder utgör inte fel i vara och kan inte ligga till grund för reklamation.

Så gör du en reklamation

För att påbörja en reklamation ber vi dig att använda reklamationsformuläret på vår webbplats, välj Typ av fel: Produkt.

Detta är det bästa sättet att starta ditt ärende och säkerställer att vi får in rätt uppgifter från början, vilket underlättar och påskyndar handläggningen.

I formuläret ombeds du bland annat ange:

- ordernummer
- beskrivning av felet
- bilder som tydligt visar felet, om tillämpligt

Handläggning av reklamation

När reklamationsanmälan har skickats in görs en bedömning av ärendet. Om reklamationen godkänns kan Kährs, i enlighet med lag, erbjuda avhjälpande, omleverans, prisavdrag eller återbetalning.

Ansvar vid reklamation

Vid godkänd reklamation ansvarar Kährs för de direkta kostnader som uppstår i samband med reklamationen, i enlighet med gällande konsumentlagstiftning. Kährs ansvarar inte för indirekta kostnader eller följdskador, såsom utebliven vinst eller andra kostnader som inte har ett direkt samband med den felaktiga varan.

Transportskador

Om din vara har skadats under transport ber vi dig att anmäla detta så snart som möjligt efter mottagandet. Skador som uppstått under transport bedöms separat från andra reklamationer men anmäls i samma formulär på vår webbplats, välj typ av fel: Transport. Bifoga bilder som visar skadan, både på varan och på emballaget.

Övrigt

Reklamationer skiljer sig från ångerrätt och returer. Mer information om ångerrätt och returer finns i vår returpolicy och i de allmänna köpvillkoren.