

Kährs Returpolicy – Konsumentvaror köpta på kahrs.com, Sverige

Returer hos Kährs

Vi vill att det ska kännas tryggt och enkelt att handla golvvårdsprodukter från Kährs. Om du vill returnera en vara som du har köpt via vår webbplats kahrs.com hjälper vi dig gärna vidare.

Denna returpolicy kompletterar våra köpvillkor och beskriver hur returprocessen går till i praktiken.

Beställda golvprover kan inte returneras eller bytas.

1. Hur du registrerar en retur

Om du vill returnera en vara ska du i första hand använda det returformulär som finns på vår webbplats.

Om returformuläret tillfälligt inte är tillgängligt kan du i stället kontakta oss via e-post enligt kontaktuppgifterna på webbplatsen.

För att vi ska kunna hjälpa dig så snabbt som möjligt ber vi dig att ange:

- ordernummer
- vilken eller vilka produkter du vill returnera
- antal som ska returneras
- namn på kontaktperson
- telefonnummer
- anledning till retur

Om returen gäller större, tyngre eller skrymmande försändelser kan vi även be dig att lämna:

- kollits eller pallens mått
- uppskattad vikt
- bilder på det emballerade godset

2. Innan du skickar tillbaka varan

Invänta alltid våra returinstruktioner innan du skickar tillbaka varan.

När din retur har registrerats skickar vi information om hur returen ska gå till, inklusive returadress och eventuella transportinstruktioner.

För vissa returer kan vi behöva bedöma om upphämtning ska bokas eller om varan ska skickas tillbaka på annat sätt.

3. Så ska varan packas

Produkten ska packas omsorgsfullt så att den skyddas under returtransporten.

Vi kan be dig att skicka bilder på det packade godset innan returtransporten bokas eller godkänns, särskilt om:

- varan är skrymmande
- originalemballaget är skadat
- returen gäller flera artiklar
- särskild transport behöver ordnas

Du ansvarar för varan till dess att den har kommit tillbaka till oss.

4. Tidsfrister vid ångnat köp

Om du använder din ångerrätt ska du meddela oss inom 14 dagar från den dag du tog emot varan.

När du har meddelat oss att du vill ångra köpet ska varan skickas tillbaka utan onödigt dröjsmål och senast inom 14 dagar.

Formulär för ångnat köp och retur finns på webbplatsen.

5. Returvillkor

För att en retur ska kunna hanteras smidigt bör varan:

- vara väl emballerad
- skickas tillbaka i så gott skick som möjligt
- innehålla tillräcklig information så att vi kan koppla returen till rätt order

Om varan har hanterats mer än vad som krävs för att fastställa dess egenskaper och funktion kan värdeminskningssavdrag göras enligt våra köpvillkor och tillämplig lag.

6. Produkter som endast kan returneras öppnade

Vissa produkter kan av säkerhets-, hygien- eller produktrelaterade skäl endast returneras om de är öppnade.

Detta kan exempelvis gälla:

- förseglade produkter
- kemiska golvvårdsprodukter
- produkter som skadats genom felaktig förvaring efter leverans

Detta påverkar inte din rätt att reklamera en produkt som är felaktig.

7. Returkostnad

Om du returnerar en vara med stöd av ångerrätten står du för returfrakten.

Om särskild transport eller upphämtning behöver bokas kan den faktiska kostnaden för returtransporten komma att tillämpas. Du får i sådant fall information om detta i samband med att returen registreras.

8. Återbetalning

När vi har mottagit och hanterat din retur gör vi återbetalning i enlighet med våra köpvillkor.

Återbetalning sker till samma betalningsmetod som användes vid köpet, om inget annat har avtalats.

9. Om varan är skadad eller felaktig - reklamation

Om du vill returnera en vara på grund av att den är skadad, felaktig eller felexpedierad ska du inte använda returprocessen för ångrat köp i första hand, utan i stället kontakta oss för reklamation.

Vi kan då be dig att:

- beskriva felet
- skicka bilder
- avvakta instruktioner innan varan returneras

10. Kontakt

Kontaktuppgifter och formulär för retur och ångrat köp finns på vår webbplats.