**Instruktioner vid reklamationer/defekta varor**

* **Småel, allt med ett konsumentvärde upp till 3000: -**

Efter funktionskontroll hos er för att fastställa att produkten verkligen är trasig, skall kunden erhålla en ny produkt från er med samma artikelnummer. **Viktigt att ta kundens namn, adress, telefonnummer och en kopia på kvittot.** Därefter gör ni som vanligt, en reklamationsanmälan till oss, bifoga kundens info och kvitto, och vi krediterar produkten. Efter att ni erhållit kredit från oss skall ni sedan se till att produkten skrotas/återvinns.

* **Helautomatiska espressomaskiner**

Om kunden hör av sig via telefon eller mail till er så skall ni hänvisa kunden till det ”hotline” nummer som finns, beroende på modell, antingen på insidan av luckan till bönbehållaren eller på insidan av locket till bryggenheten. ”**Hotline” 0200-11 95 50**. Då får kunden hjälp direkt från vårt callcenter.

Om kunden kommer med produkten till er, så skall ni göra en funktionskontroll hos er för att fastställa att produkten verkligen är trasig (på denna typ av produkter uppkommer många gånger handhavande fel som lätt kan avhjälpas på plats), gärna tillsammans med kunden för att få reda på precis vilka problem kunden upplever. Stöter ni under denna procedur på problem så skall även ni ringa till vår ”hotline” på samma nummer.

* **Mikrovågsugnar**
Efter funktionskontroll hos er för att fastställa att produkten verkligen är trasig, skall kunden erhålla en ny produkt från er med samma artikelnummer. Därefter gör ni som vanligt en reklamationsanmälan till oss och vi krediterar produkten. Efter att ni erhållit kredit från oss skall ni sedan se till att produkten skrotas/återvinns.
* Kylskåp – Kyl/frysar – Frysar och Vinkylar

Bordsmodeller (max höjd 50 cm) hanteras som småel och mikro.

För övriga produkter inom varugruppen kyla så skall kunden kontakta Severins kundtjänst i första hand på mail, info@severin.se eller på telefon 08-12 13 74 00 (fax 08-755 69 50)

Kontaktuppgifter för Severin Svenska AB

Severin Svenska AB

Ymervägen 54

182 63 Djursholm

Tel: 08-12 13 74 00

Fax: 08-755 69 50

info@severin.se

[www.severin.se](http://www.severin.se)

Kontaktpersoner:
Robert Marcuse 08-12 13 74 02, 070-573 18 40 robert@severin.se

Leif Lindholm 08-12 13 74 01, 070-590 86 45, leif@severin.se