

Wonderland
beds of Norway®

Wonderland

REKLAMASJONSHÅNDBOK

For butikkansatte



Reklamasjonshåndbok

Reklamasjonshåndboken gir klar informasjon om hvordan reklamasjoner skal håndteres, hvilke forhold som dekkes av garantien, samt eksempler på situasjoner hvor reklamasjonen skal avvises i butikk.

Med disse retningslinjene sikrer vi en enhetlig og korrekt behandling av reklamasjoner, og gi dere verktøyene for å gi kundene best mulig service.

Alle reklamasjoner skal sendes til:
reklamasjon@wonderlandbeds.com

[Garanti](#)

[Varemottak](#)

[Reklamasjonsprosedyre - veiledning](#)

[Eksempler som ikke dekkes av reklamasjon](#)

[Vaskeanvisninger](#)

Garanti



25 års garanti* mot fjær- og rammebrudd

Gjelder brudd på madrassens stålfjær eller brudd kontinental- og rammesengens treramme.

Garantien gjelder ikke:

- Rammebrudd på regulerbare senger.
- Brudd på rammens trespiler
(her gjelder 5 års reklamasjonsrett).



5 års reklamasjonsrett* mot øvrige material- eller produksjonsfeil

Reklamasjonsretten gjelder ikke:

- Normal slitasje.
- Batterier i fjernkontrollen.
- Hvis du bruker tørketrommel eller ikke følger våre vaskeanvisninger.
- Pocketmadrassens innertrekk i trikot.
- Fordypning **under 2 cm** på pocketmadrassen.
- Fordypning på overmadrass.
- Brudd på trespiler ved vektbelastning over 150 kg (gjelder bunnramme 140 cm).
- Brudd på trespiler ved vektbelastning over 120 kg (gjelder bunnrammer opp til 120 cm).
- Personlige preferanser for komfort og fasthet.

** Gjelder fra kjøpsdato på faktura/kvittering.
Gjelder ikke forhold som skyldes manglende eller feilaktig vedlikehold eller for senger brukt i det profesjonelle markedet.*

Varemottak

Instruks til lageransatte:

Viktig informasjon for håndtering av manglende eller skadet vare, følgende punkter **MÅ** være på plass:

- Signatur fra transportør; skader eller mangler blir ikke dekket uten transportørens signatur som dokumentasjon.
- Henvisning til ordre; sørg for å oppgi hvilken ordre og kjøpsdato den skadede varen tilhører.
- Bilde av skade/avvik; bilde som tydelig viser skade eller avvik på produkt.
- Bilde av vareetikett/lageretikett

Vi gjør oppmerksom på at det er mottakers ansvar å kontrollere godset ved levering. Dersom mottaker har kvittert på transportdokumentet eller signert på håndterminal uten anmerkning, er godset ved utlevering å anse i den stand som transportdokumentet angir. Reklamasjoner skal fremsettes uten ugrunnet opphold.

Tap, skade eller manko som er synlig ved mottak av sendingen, bør reklameres umiddelbart når godset tas imot. Skade eller manko som ikke er synlig ved mottak, skal reklameres senest **syv kalenderdager** fra leveringsdato. Skade, manko eller delmanko ved utlevering skal noteres på fraktbrevet av både sjåfør og mottaker. For sendinger som ikke har fraktbrev skal tilsvarende registreres i sjåførens håndterminal.

Kunden har fått feil vare

Ved feilleveranse til kunden må det sendes inn bilde av både kundemerket- og lageretikett på emballasjen (klistrelapper).

Prosedyrer for reklamasjon - veiledning

Instruks til lageransatte:

For å behandle reklamasjoner effektivt og sikre korrekt oppfølging, skal følgende prosedyrer følges:

1. Sjekk kravene for gyldig reklamasjon

- Er mangelen meldt innenfor garantiperioden?
- Har kunden fulgt bruksanvisning og vedlikeholdsinstruksjoner?

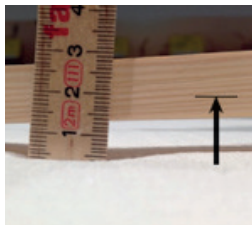
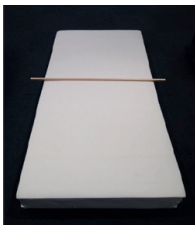
2. Henvis til opprinnelig ordre og kjøpsdato

4. Beskrivelse av mangelen

- Hva er avviket på produktet?
- Når ble mangelen oppdaget?
- Eksempel: «Glidelåsen i trekket er ødelagt. Feil ble oppdaget ved montering av varen».

3. Bilde med dokumentasjon av mangelen

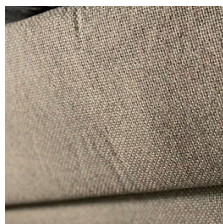
- Bildet skal tydelig vise mangelen eller skaden på produktet.
- Eksempel ved reklamasjon på fordypning: Bruk et kosteskraft e.l. for å tydelig vise om madrassen har fordypning.



Eksempel:

Legg kosteskraft e.l. på tvers over kortsiden på innlegget og ta bilde av fordypningen. Legg også ved bilde som viser mål av fordypning.

Eksempler som skal avvises i butikk



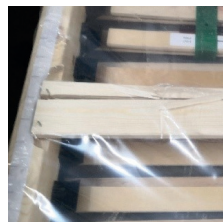
Rynker på langsiden av trekk

Trekkene blir brettet og pakket i eske før de sendes til kunden. Rynker som kan oppstå under pakking er normalt, og vil vanligvis forsvinne etter bruk. For å redusere eller fjerne rynkene anbefaler vi å dampe de.



Overmadrasstrekk som vrir seg

Overmadrasstrekket kan naturlig nok bevege eller vri seg litt etter bruk, og det er vanlig at man trenger å rette på det fra tid til annen.



Knekt transportlist

Trerammene har transportlist på undersiden. Denne er kun ment for å beskytte rammen under transport, og har ingen funksjon for selve trerammens bruk. Kunden kan fjerne transportlisten uten at det går utover rammens bruk eller stabilitet.

Unntak: på 140x200 bidrar transportlisten til stabilitet og må ikke fjernes.



Nupping

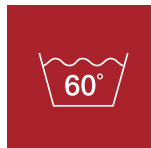
Alle tekstilene vi har i kolleksjon er testet for pilling (nupping) med 4 og 5 som resultat. Skalaen de blir målt i er 1-5 hvor 5 betyr ingen nupper.

Vaskeanvisninger



Ikke fulgt vaskeanvisninger

Reklamasjoner som følge av at vaskeanvisningene ikke er fulgt, vil ikke bli godkjent. For å ta best mulig vare på produktet anbefaler vi at man alltid følger vaskeanvisningene merket på produktet.



Vaskes i maskin på 60 °



Må ikke renses



Tåler ikke å bli bleket



Tåler ikke tørketrommel



Drypptørkes

Tekstilene skal sentrifugeres på svært lav hastighet. Det vil si at tekstilet skal være dryppende vått når det tas ut av maskinen etter vask.



Kan strykes på middels temperatur
(max 150 grader.)

WONDERLAND AS

Strandgata 88, N-6300 Åndalsnes, Norway
+47 71 22 78 00, info@wonderlandbeds.com

www.wonderlandbeds.com

