**Uppdatering av claimrutiner 2016**

From 160401 kommer vår rutin för hantering av reklamationer att ändras. Då vi tar emot er reklamation och ni önskar ersättningsorder kommer en vanlig order att skapas. Ni kommer som förut att ta emot er nya order med snabbast möjliga leverans och i de fall ni har material som skall returneras till oss kommer ni själva att kunna boka detta via våra transportörer (se bilaga) för att säkerställa att denna hantering går snabbt och enkelt. Materialet skall märkas med det returnummer ni får vid registrering och när vi meddelat att vi behöver få godset till oss.

När vi får hem materialet kommer detta att ses över, enligt tidigare rutin, hos kvalitetsavdelningen och efter bedömning om godkänd reklamation kommer en kreditnota att utfärdas. Det innebär att ni, vid godkänd reklamation, kommer att erhålla er kredit före förfallodatum på fakturan för ersättningsordern.

Vi ser att denna uppdatering kommer att leda till förbättrad hantering främst avseende returer till oss, vilket kommer att innebära att ni får en än mer effektiv service gällande reklamationer.

Vid frågor är ni som vanligt hjärtligt välkomna att höra av er till Customer Service:

Tel: 0322- 775 00

Mail: order@hunterdouglas.se