

# **Retur- och reklamationspolicy Sternhammar AB 2020/2021**

## 1. Grund för policy

Sternhammar tillämpar NSL 19. Det är den allmänna bestämmelsen för leveranser av mängdvaror av standardkaraktär såsom mekaniska, elektriska och elektroniska komponenter, skruv och spik inom och mellan Danmark, Finland, Norge och Sverige.

För fullständiga villkor se:

<https://www.teknikforetagen.se/globalassets/medlemsportalen/standardavtal/produktleveranser/gratis/nls-19-svenska.pdf>

## 2. Reklamationer

Förutsättning för reklamation är att varor som till följd av bristfällighet i konstruktion, material eller tillverkning. Sternhammars ansvar omfattar endast fel som visar sig inom ett år från leveransen av varorna. Köparen skall utan oskäligt uppehåll meddela Sternhammar efter att felet uppmärksammat sig.

Reklamerad produkt skall godkännas av Sternhammars säljkontakt, kundtjänst eller produktchef. Reklamerad produkt skall ersättas av nya varor. Finns ej den reklamerade varan kvar i Sternhammars standardsortiment erbjuds Köparen istället ersättningsvara alternativt kreditnota.

Sternhammars ansvar för reklamerade produkter omfattar endast varan och ej andra eventuella kostnader som kan uppstå i form av ex. monteringskostnader, produktionsbortfall, utebliven vinst eller annan ekonomisk följdförlust. Sternhammar ansvarar ej heller för sakskada orsakad av levererad vara.

Vi accepterar inte fakturor på reklamationer.

## 3. Returer

Förutsättning för retur är att;

- Varan är oanvänd och oskadad.
- Varans originalemballage är oskadad.
- Emballaget ej är försett med märkning eller dylikt.
- Kit eller paketartiklar returneras i komplett skick.
- Varan är normal lagervara. Beställningsvaror godkännes ej för retur.
- Varan ej är köpt på kampanj.
- Varans utgångsdatum ej är passerat.
- Godkänd returansökan bifogas med returgodset.
- Varan är köpt inom 20 dagar.

Returfrakten betalas av Köparen till Sternhammars lager. Returavdrag på 20% av varornas debiterade värde.

Vid varureturner efter felexpediering av Sternhammar tillämpas inget returavdrag och frakten betalas av Sternhammar.

## 4. Transportskador

Reklamerad av transportskadat skall utan dröjsmål göras till Sternhammar genom beskrivning av skada samt foto. I fallet där kunden är beställare av frakt skall denne reklamera godset till sin speditör.