

Takuuehdot

- Kaikille Mareld-tuotteille tarjotaan 3 vuoden takuu.
- Jälleenmyyjä vaihtaa viallisen tuotteen takuuajana, mikäli vika ei johdu virheellisestä käsittelystä tai yleisestä kulumisesta.
- Takuu kattaa laitteen käytön normaaliolosuhteissa ja ympäristössä.
- Kuitti jälleenmyyjältä on voitava esittää.
- Rikkoutunutta tuotetta ei yleensä tarvitse palauttaa, mutta vauriot on voitava osoittaa esimerkiksi valokuvalla.
- Takuun hyväksymisen jälkeen tarjotaan uusi samantyyppinen tuote. Jos tuotetta ei ole saatavilla, tarjotaan toinen vastaava tuote. *

* Tietyissä tapauksissa ja pyynnöstä voidaan vaatia tuotteen palauttamista esimerkiksi, kun tuote on arvoltaan korkeampi tai jos Mareld-tiimi tarvitsee tuotetta voidakseen tutkia sitä laadun parantamiseksi tulevassa tuotannossa. Jälleenmyyjä vastaa palautuskuluista.

• **Takuu ei koske:**

Yleistä kulumista (esimerkiksi naarmuja).

Vahinkoja, jotka ovat aiheutuneet tuotteen käytöstä muuhun kuin sille aiottuun tarkoitukseen.

Epäasianmukainen tai huolimaton käsittely, kuten isku, putoaminen tai käyttö ei-toivotussa ympäristössä (esimerkiksi äärimmäisissä lämpötiloissa, ulkona, ammattimaisissa työympäristöissä)

Puutteellista tai virheellistä huoltoa (esimerkiksi jos huolto- tai hoito-ohjeita ei ole noudatettu).

Epänormaalia kulumista, esimerkiksi vaurioita, jotka ovat aiheutuneet voimakkaasta puhdistuksesta naarmuttavilla työkaluilla tai syövyttävillä aineilla.

• **Asiakaspalvelu / RMA:n sisäinen**

käytäntö

Meillä on oltava antelias takuupolitiikka kaikille Own Brands -tuotteille. Asiakastyytyväisyys ennen kaikkea! Takuuasiassa asiakaspalveluun yhteyttä ottanut asiakas on luultavasti tyytymätön, jos voimme tehdä hänestä tyytyväisen asiakkaan, meillä on palaava Mareld-asiakas.

Epäselvissä tapauksissa olemme mieluummin hyväntahtoisia kuin tuomitsemme.

Esimerkki: Kahvilasi 4-pakkaus, medium merkiltä Mareld

Asiakas sanoo, että "Lasi halkesi astianpesukoneessa!". Meidän on mahdotonta tietää, kuinka asia todellisuudessa on, mutta me lähetämme uuden lasin ja saamme uudelleen tyytyväisen asiakkaan.

Jos osa tuotteesta on rikkoutunut, kuten esimerkiksi kattilan kansi, lähetämme pääsääntöisesti uuden osan. Jos se yksinkertaistaa käsittelyä ja arvo on kohtuullinen, voidaan lähettää kokonaan uusi tuote.