

Garantibetingelser

- **Alle produkter fra Mareld har 3 års garanti**

- o Forhandler udskifter et defekt produkt inden for garantiperioden, forudsat at fejlen ikke skyldes forkert håndtering eller generelt slitage.

- o Garantien dækker et normal brug i et forbrugermiljø.

- o Kvittering fra forhandleren skal kunne fremvises.

- o Et defekt produkt skal normalt ikke returneres, men skader skal kunne påvises med f.eks. foto.

- o Ved godkendelse af garantien tilbydes et nyt produkt af samme type. Hvis produktet ikke er tilgængeligt, tilbydes et tilsvarende produkt.

* I nogle tilfælde og på forespørgsel skal det være muligt at anmode om at få produktet returneret, eksempelvis hvis produktet har en højere værdi, eller hvis Mareld skal bruge produktet for at undersøge det for at kunne forbedre kvaliteten af den fremtidige produktion. Forhandleren afholder omkostningerne ved returnering.

- **Garantien gælder ej ved:**

- o Generel slitage (f.eks. ridser).

- o Skader der er opstået som følge af brug til andre formål end de tilsigtede.

- o Forkert eller skødesløs håndtering såsom slag, fald eller brug i utilsigtede miljøer (f.eks. ekstreme temperaturer, udendørs, professionelle arbejdsmiljøer)

- o Manglende eller forkert vedligeholdelse (f.eks. hvis service- eller plejeanvisninger ikke er blevet fulgt).

- o Unormalt slitage, f.eks. skader forårsaget af kraftig rengøring med et skraberedskab eller ætsende midler.

- **Kundeservice / RMA intern policy**

- o Vi skal have en generøs garantipolicy omkring samtlige Own Brands.

- o Kundetilfredshed frem for alt! En kunde der har henvendt sig med en garantisag er formentlig utilfreds, men kan vi gøre kunden tilfreds igen, har vi en tilbagevendende Mareld køber.

- o I tvivlstilfælde, godkender vi hellere end afviser.

- o Eksempel: Kaffeglas 4-pak, medium fra Mareld

- Kunden siger, at "Et glas sprang i opvaskemaskinen!". Umuligt for os at vide, hvad der egentlig skete, men vi sender et nyt glas og genskaber en tilfreds kunde.

- o Hvis en del af et produkt er gået i stykker, f.eks. låget til en gryde, sender vi som udgangspunkt altid en ny del. Skulle det dog forenkle håndteringen og er værdien rimelig, kan et helt nyt produkt sendes.