



RMA Procedure

Til vore kunder,

Information om Service! Vi anbefaler at denne information opsættes/placeres, så alle medarbejdere i Deres butik har let adgang til oversigten for håndtering af service på vores produkter. RMA-retournering af produkter skal laves efter nedenstående procedure eller hvad der fremkommer af din aftale med Selek Group.

Ved tvivlsspørgsmål send da en email til rma@selek.com eller kontakt kundeservice på tlf: 98153366

Som udgangspunkt accepteres kun defekte produkter. Andre former for returnering, så som fejlbestilte varer, fejlkøb eller fortrydelse vil ikke blive godkendt.

1. En kunde kommer retur med et defekt produkt – Hvad gør jeg?

- Start med at teste produktet og bekræft fejlen
 - Er produktet ikke defekt må det ikke indrapporteres til kreditering
 - Er produktet defekt – Følg resten af vejledning

2. Start RMA Proces

- Hent RMA blanket på www.selek.com/rma
- Udfyld med alle informationer i toppen
- Indsæt varenummer, antal og fejlbeskrivelse. **Beskrivelse som "defekt", "virker ikke", "ingen lys" etc. er ikke fyldestgørende.**
- RMA blanketten kan godt indeholde flere defekte produkter
- Formularen kan udfyldes både elektronisk (brug "gem som") eller i hånden og scannes ind.
- Hvis der reklameres over en pre-owned iPhone skal **punkt 4** også være opfyldt inden RMA accepteres.
- Send RMA blanket til rma@selek.com
 - Vedhæft gerne billeder/video af problemet/problemerne for at lette processen
 - Vedhæft billeder af kundens købskvittering for hvert defekt produkt
 - De to ovenstående punkter kan kombineres i samme billede
 - Vedhæft gerne købsfaktura fra Selek for at lette processen
 - Afvent svar på email for videre forløb. Forventet behandlingstid er 3-4 arb. dage



3. Email retur fra RMA Selek

Når RMA afdelingen hos Selek har modtaget emailen, tildeles den et RMA nummer, og vurderes med 1 af 3 nedenstående udfald.

3.1 RMA accepteres uden behov for indsendelse af defekte produkter

- Produkter byttes eller krediteres. Email returneres med endelig status for RMA
- Når nye produkter er modtaget eller kreditnota er modtaget kan de defekte produkter smides ud.

3.2 RMA accepteres med behov for returnering af defekte produkter

- De defekte produkter pakkes forsvarligt ind.
- Alt tilbehør sendes til:

Selek/3S Company A/S
ATT: RMA
Troensevej 11
9220 Aalborg Ø
Danmark

- Vedlæg RMA blanket
- Fragtudgiften afholdes af kunden selv
- Sæt venligst ikke fragt label/følgeseddel på originalemballage – pak altid defekte produkter ind i almindelig papkasse.
- Når produkterne er ankommet til Selek, bekræftes fejl/defekter og defekte produkter ombyttes eller krediteres afhængig af lagerstatus.
 - Er produktet/produkterne mod forventning uden defekter, returneres de.
- Email returneres med endelig status for RMA

3.3 RMA accepteres ikke

- Email returneres med forklaring på hvorfor RMA ikke kan accepteres. Her vil være vejledning hvis der mangler informationer eller andet der kan hjælpe til at RMA kan accepteres.

4. RMA for pre-owned iPhones

- Ved reklamation af pre-owned iPhone skal følgende desuden være opfyldt:
 - Købsfaktura fra Selek **SKAL** medsendes
 - IMEI nummer skal fremgå af fakturaen
 - Meget detaljeres fejlbeskrivelse er nødvendig
 - Telefonen skal være nulstillet (fabriksindstillet)



- Hvis ovenstående ikke er opfyldt, vil RMA blive afvist