

## Avtal med avseende på Sterners leveranser till och från kunder, samt telefonsupport **Sterners behandling av returnerade varor med ett RMA-system**

Alla returerna måste ha ett returnummer (RMA nummer), oavsett orsaken till returen. Det enklaste och snabbaste sättet att göra en retur är att använda vår returblankett eller kontakta vårt serviceteam på [service@sterners.se](mailto:service@sterners.se) eller ring +46 (0)281 59 4435.

Vår service/support avdelning har öppet 7.00 – 16.00 helgfria vardagar, lunchstängt 12.30 - 13.00.

I försändelsen till Sterners ska bifogad dokumentation finnas enligt:

- RMA nummer
- Kontaktuppgifter till den som är bäst insatt i returärendet.
- Sterners order, Sterners fakturanummer, eller Sterners tillverkningsnummer för varan
- Förklaring: det beskrivna felet eller orsaken till returen

Saknas RMA nummer vid ankomst ansvarar adressat att ny RMA upprättas inom 14 dagar, vid eventuell utredning av omärkta paket tas ut en avgift på 375 kronor per påbörjat ärende.

Finns inget nytt RMA tillhanda inom 14 dagar, returneras varan till adressat och fakturerad frakt tillkommer.

RMA numret är giltigt i 14 dagar, efter 14 dagar om ingen vara har inkommit, inaktiveras ärendet.

### **1. Återköp av ny oanvänd vara**

Retur av vara ska ske genom en överenskommelse mellan kund och Sterners säljare, samt att RMA ska upprättas enligt punkt 1. Generellt gäller att varor ska returneras snarast. Prisreduktion sker enligt följande:

- Inom 14 arbetsdagar görs ett prisavdrag på 20 %.
- Efter 14 dagar till 6 månader görs ett avdrag med 50 %.
- Äldre än 6 månader har vi rätt att neka retur.

För alla returerna tas ut ett standard administrativt kostnad på 250 kr.

Sterners tar inte emot returerna på ESD-produkter (dvs elektronikprodukter som är känsliga för statiska urladdningar), om ESD-förpackningen är bruten.

Ersättningsleveranser, för lagervaror som inte ska bearbetas, programmeras, etc. där Sterners har orsakat fel, levereras normalt samma dag innan kl. 12.00. Därefter levereras dagen efter.

Retur reklamation policy 181018 utkast 2018-10-18

## 2. Reklamation

RMA-nummer måste erhållas enligt punkt 1. Reklamationer måste ske inom överenskommen garantitid, baserat på leveransdatumet från Sterners. Normalt gäller garantin 1 år för en ny tillverkad produkt, 3 månader på reservdelar/utbyteskomponenter. Det åligger köparen att ankomstkontrollera varan omgående vid leverans för att upptäcka fel eller andra avvikelser för beställningen.

Kunden kan komma överens att Sterners ska bekosta returtransport för en reklamerad vara. Om varan efter genomgången ankomsts kontroll inte godkänns som en reklamation, kommer fraktkostnad att faktureras.

## 3. Transportskador

Normalt levereras varor enligt leveransvillkoren "Fritt fabrikk", vilket innebär ansvaret för leveransen övergår till köparen efter att varan har mottagits av speditören vid fabriken. Det åligger köparen att teckna eventuell transportförsäkring. Leveransskador ska anmälas omgående till speditör. Vanligt är att speditörer kräver att skador måste anmälas inom 14 dagar. Leveransskador ska, om försäkring finns, även anmälas till försäkringsbolag. I de fall leveransvillkoren avviker från ovanstående ska anmälan göras omgående till vår serviceavdelning, reklamationsavdelning.

## 4. Service- och reparationsärenden

Avser Sterners produkter där garantitiden har löpt ut. Ärendet skall alltid föregås av en kontakt med vår telefonsupport där en RMA ska upprättas enligt ovan punkt 1. Timdebitering för reparatör på verkstad eller service ute hos kund debiteras 650 kr/tim. Debitering resor 500 kr/tim, Fordonsersättning 50 kr/mil, ev. övernattningskostnader för hotell tillkomma.

## 5. Utbytesprodukter

Utbytesprodukter är reparerade och lagerförda produkter för snabb leverans, i stället för att den trasiga produkten ska skickas hit reparas hos oss eller våra leverantörer och slutligen returneras till kunden, vilket tar lång tid. Vid utbyte av produkter som ingår i Sterners produkter ska den ersätta produkt returneras inom 14 kalenderdagar märkt med RMA nummer. Ett RMA nummer erhålls enligt punkt 1. Utbytesprodukten blir fakturerad mot nypris vid leverans. Om utbytesprodukt ankommer hos Sterners i Dala Järna inom 14 kalenderdagar blir sändningen bedömd och godkänd krediterad till utbytespris. Senare returer sker enligt följande:

- Efter 14 arbetsdagar påförs 20 % på utbytespriset i tillägg, kreditering av mellanskillnad.
- Efter 3 månader påförs 50 % på utbytespriset i tillägg, kreditering av mellanskillnad
- Äldre än 6 månader, ingen kreditering sker.

## 6. Telefonsupport

Avser Sterners produkter där garantitiden har löpt ut.

Ett telefonsupportärende som inte återkopplas inom 2 arbetsdagar debiteras inte.

Telefonsupport debiteras en avgift om 400 kr per påbörjat halvtimme.

Om telefonsupport ärendet medför arbete för supporttekniker efter att telefonsamtalet har avslutats, ska beräknad max tidsåtgång meddelas kund i syfte att kunden kan acceptera eller neka affär.

Supportorder registreras, ordererkännande skickas.

## 7. Force majeure

Leveransförsening på grund av händelser utanför vår kontroll fritar oss från all detta dokument skyldigheter. Vi kan därför inte ansvara för köparens ev. uppgörelser med tredje person i fråga om Sterners skyldigheter för t.ex. försenade eller felaktig leverans, fabriktionsfel etc.

## 8. Priser och betalningsvillkor

Priser/ Betalningsvillkor

Priser är angivna i svenska kronor exklusive moms och frakt.

Betalningsvillkor 30 dagar netto från fakturadatum under förutsättning att särskild överenskommelse inte är uppgjord.

Vid fördröjd inbetalning debiteras dröjsmålsränta enligt räntelagen.

För nyregistrerade företagskunder görs en kreditupplysning och ev. förskottsbetalning kan förekomma.

I övriga frågor gällande leveranser hänvisas till "Allmänna leveransvillkor, NL09".

Retur reklamation policy 181018 utkast 2018-10-18