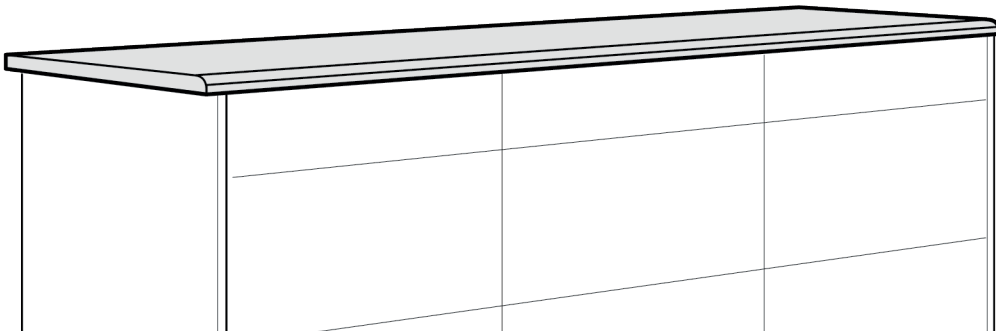


epoq

**Dokumentationshandledning
för reklamation**



Bänkskivor



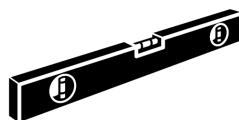
Rekommenderade verktyg



Måttband



Skjutmått



Vattenpass



Vinkelhake

Det här verktyget används av följande anledning

- Måttbandet används med fördel mot tumstocken då måttbandet har en högre noggrannhet. Resultatavvikelsen för ett måttband är 0,2mm per meter medans tumstockens resultatavvikelse kan vara upp till 1,4mm per meter
- Skjutmått har också att göra med noggrannhet då vi är beroende av att se den exakta skillnaden för att se om det är ett tillverkningsfel eller någon annan orsak till vad som uppfattas som fel, t.ex. fel som uppkommit under eller vid installation.

Godkända filformat

Bilder: JPG - JPEG - PNG

Video: MP4 - AVI - MOV

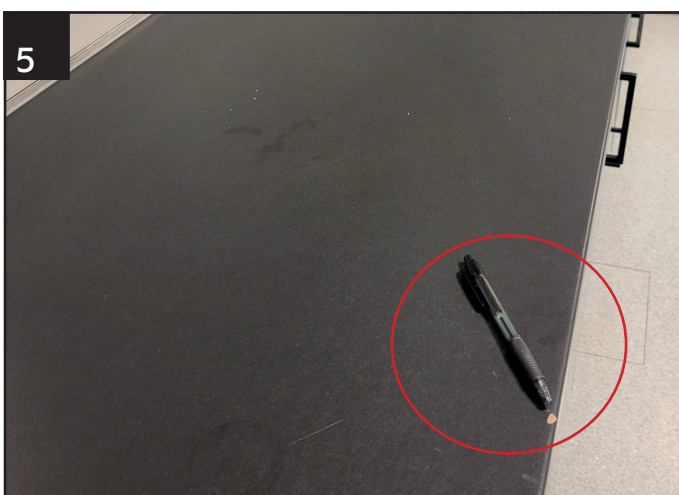
Text: PDF - DOC - DOCX - XLS - XLSX

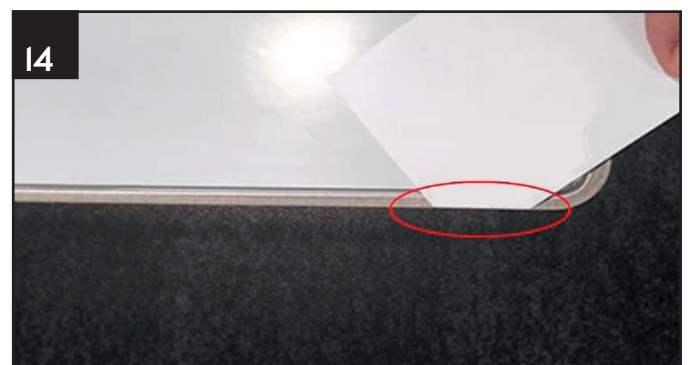
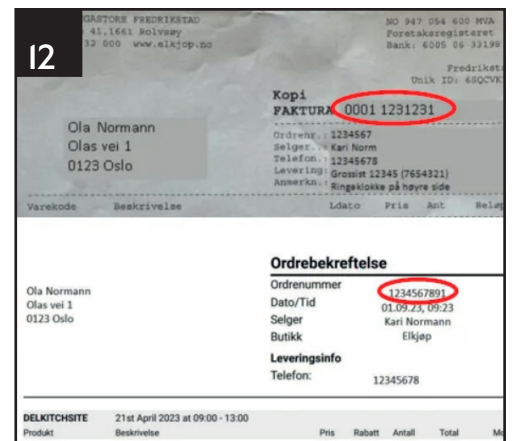
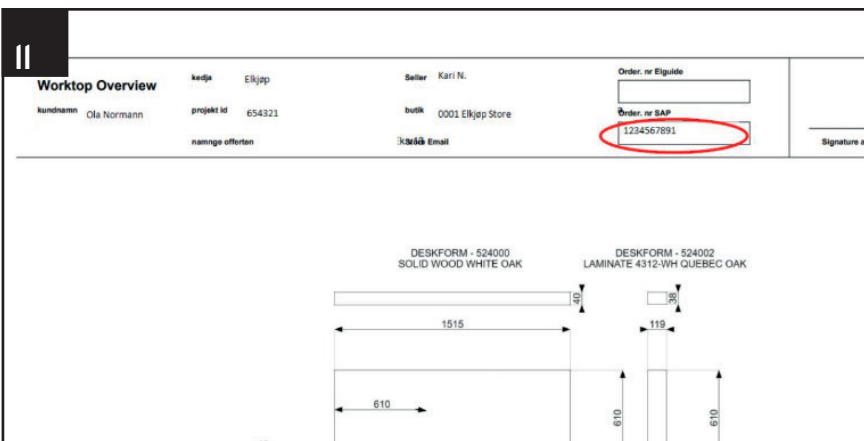
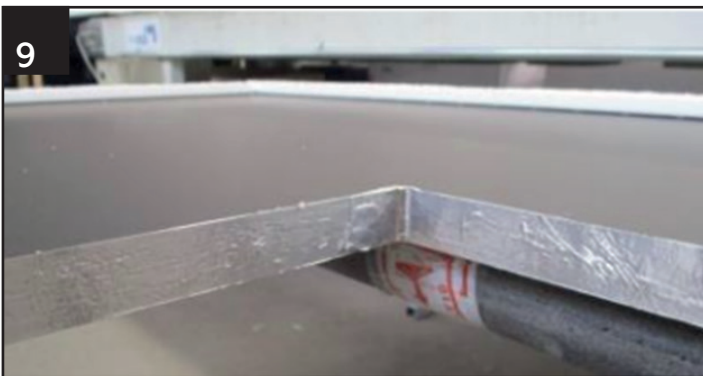
Beskrivning av dokumentation som leder till snabbare handläggning av din reklamation

- Bilden av hela bänkskivan där måttbandet ses i sin helhet – från 0–150 cm ska synas på bilden (gäller bänkskivor på upp till 1,5 m) (Se bild 1 och 2)
- Video av bänkskivan där måttbandet ses i sin helhet – ta en video från början till slut (gäller sammanhängande bänkskivor från 1,5 m och uppåt) (Se bild 1 och 2)
- Bild av skjutmått som visar bänkskivans tjocklek (3)
- Bilden av förpackningen/emballaget (fraktsedel) vid färgfel, fel storlek, fel utskärning av vask/kran, håll mm. samt transportskador. (Se bild 4)
Vid transportskador ska bänkskivan inte installeras förrän reklamationen är godkänd, se leveransvillkoren du fick vid köpet eller ring vårt kundcenter på telefonnummer 0770 - 47 47 07.
- Översiktsbild av bänkskivan där mindre fel/skada visas genom att placera en penna/post-it lapp bredvid (Se bild 5)
- Närbild av fel/skada bredvid penna/post-it lapp (Se bild 6)
- Bild av själva utskärningen utan installerad produkt, vid reklamation på en spricka vid utskärningen (Se bild 7)
- Bild av installerad fuktspärr (alu-tejp vid diskmaskin) (Se bild 8)
- Bild på installerat värmeskydd (alu-tejp runt skivans topp) (Se bild 9)
- Bild av hål mätt med mätspetsen på skjutmättet för att se storleken på utskärningen (Se bild 10)
- Ritningen på bänkskivan som skickades till tillverkaren med beställningsnummer/SAP-nummer (Se bild 11)
- Kvittens/beställningsbekräftelse på köp (Se bild 12)

- OBS! För bänkskivor i massivt trä behöver vi också bilder som visar alla fästpunkter från bänkskivans undersida (Se bild 13)
- OBS! För bänkskivor av laminat/kompaktlaminat där laminatet släpper vid vasken behöver vi en bild av ett papperstest som visar ett papper som sticks in under laminatet (Se bild 14)
- Se exempel för bilderna vi behöver för att handlägga din reklamation snabbt och korrekt.

Bild exempel





Vid bristande dokumentation kommer reklamationen att avvisas med en förklaring om vad som eventuellt saknas för att den ska kunna utvärderas, handläggningstiden och möjlig rättelse kommer då nödvändigtvis att ta lite längre tid. Om du känner dig osäker på något av kraven eller har andra frågor, är vårt kundcenter där för att hjälpa dig. Ett litet tips på vägen är att läsa hela underhållshandboken som följde med din produkt.

Med vänlig hälsning
Epoq

<https://www.elgiganten.se/kundtjanst/epoq-reklamation>