

martin&servera

Reklamationshantering - information till dig som kund

Martin & Serveras målsättning är att hjälpa dig så snabbt och smidigt som möjligt.

Ni kontaktar oss på följande sätt:

Telefon: 035-18 30 50

E-post : kundtjanst.halmstad@martinservera.se

E-handel: Logga in. Välj "Kontakt & hjälp". Gå vidare till "Kundtjänst & reklamation". Välj "Till reklamationsformuläret". Dina kontaktuppgifter är då ifyllda. Fyll i resterande och skicka.

Nödvändig information för Martin & Servera: kundnummer, artikelnummer, följesedelnummer alt. fakturanummer, orsak till reklamationen. Vid kvalitetsfel behöver vi även bäst före datum, batch eller lotnummer och bild på produkt samt etikett.

Tidsramar

Leveransanmärkning ska göras **senast dagen efter leverans** gällande:

- saknad vara
- kort datum
- kross
- dålig kvalitet på frukt & grönt

Leveransanmärkning ska göras inom rimlig tid och med särskild hänsyn till varans hållbarhet:

- felbeställt
- felregistrerat
- felplock
- kvalitetsbrist

Anmärkning på fakturan

- senast 4 dagar efter erhållen faktura.

Returregler

- Retur sker enl. överenskommelse med kundtjänst, vanligtvis nästkommande leverans.
- Chauffören kan ta hem varor som levereras med dagens leverans men då måste ni kontakta kundtjänst.
- Felbeställda färskvaror tas inte i retur.
- Beställningsvaror tas inte i retur.
- Utförsäljningsvaror med artikelnummer som börjar på M tas inte i retur och ersätts inte vid slutförsäljning.
- Kyl- och frysvaror måste förvaras i rätt temperatur. Chauffören mäter produkttemperaturen vid hämtning. Vid oklarheter kontakta kundtjänst.
- Varor som returneras måste vara i originalförpackning.
- Om ni har kasserat/kastat varor innan ni fått kundtjänsts medgivande erhålls ingen kreditering.
- Felbeställda varor krediteras med 90 % av varuvärdet.

Vi ber dig respektera ovanstående tidsramar och returregler. De måste följas för att vi ska kunna hantera och godkänna din reklamation på bästa sätt.

Vi på Martin & Servera följer aktivt upp våra reklamationer för att kunna vidta åtgärder och öka kvaliteten till dig som kund.

Med vänliga hälsningar Martin & Serveras Kundtjänst Halmstad