**Reklamationsformular**

For at lette ekspeditionen har vi lavet denne reklamationsformular som du bedes udfylde så grundigt som muligt. Denne blanket sendes sammen med et billede af skaden til kundeservice@loppetjansen.dk

*Da vi sælger mange forskellige produkter, så er denne formular lavet til at dække alle slags vare. Du behøver kun at udfylde de felter som er relevant for din reklamation.*

*Vi forsøger så vist muligt at undgå at få varen retur og du vil måske blive bedt om at sende ekstra billeder/videoer til os så vi kan vurdere reklamationen.*

Hvis vare sendes retur, så skal du være opmærksom på, at tekniske/elektriske produkter vil der blive opkrævet et testgebyr på 250kr hvis reklamationen ikke godkendes. Hvis vi kan reparere varen, vil du få et tilbud på reparationen inden vi går i gang.

|  |  |
| --- | --- |
| Navn |  |
| Adresse |  |
| Postnummer & By |  |
| E-mail |  |
| Telefonnummer |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Ordrenummer eller Bon nummer |  |
| Købsdato |  |
| Vare nummer |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Beskriv her hvad der er galt med varen? | Hvornår oplevere du problemet? |
| Hvornår oplevede du første gang problemet? | Har du selv gjort noget for at løse problemet? |
| Har du selv testet varen? | Har du en ide til hvordan fejlen er opstået? |
| Andet | Andet |

**Reklamationsregler**

Købeloven giver dig som privat kunde 2 års reklamationsret vi følger altid gældende lovgivning. Det betyder at du har ret til at klage over en vare i 2 år. Købeloven dækker alle fejl og mangler der var på varen da du købte varen eller hvor årsagen til fejlen var til stede da du købte varen.
Din mulighed for reklamation kan ophøre føre reklamationsfristen udløber. Det gælder vare som ikke er beregnet til at holde i 2 år, eller hvor varen er slidt op naturligt eller vare med udløbsdato.

Når du klager over en vare, så skal vi vurdere, om det er en produktfejl der er skyld i problemet eller om det skyldes udefra kommende skader, almindelige slitage eller manglende vedligeholdelse. Dette er nemlig ikke dækket af reklamationsretten.

**Vare som sendes retur om som skal testes eller åbnes for at kunne vurdere om reklamation kan godkendes, her opkræves et gebyr på 250kr hvis din reklamation ikke godkendes.**

Eksempler på vare med testgebyr: Elektriske kattebakker, Kattelemme med batteri, Klippemaskiner, Hundelemme med batteri/strøm, badekar, føntørrer og andre komplekse problemer.

**Eksempel på reklamation: En hundeseng hvor lynlåsen går i stykker efter 6 måneder.**

**Godkendt reklamation:** Hvis lynlåsen er pæn uden bid, der er ikke klippet eller forsøgt at ændre på sengen, og sengen ser pæn og velholdt ud så vil den være dækket af reklamationsretten.

**Ikke Godkendt reklamation:** Sengen bærer præg af at hunden har bid i sengen, Hundesengen er helt ødelagt efter brug. Så vil hundesengen ikke være dækket af reklamationsretten. Fordi skaderne er udefra kommende og hunde sengen mangler vedligeholdelse eller er simpelthen er slidt op.

Du skal altid selv betale for fragtudgifter hvis din reklamation ikke godkendes (og varen er sendt ind). Husk altid at kontakte os inden du sender noget retur da vi ellers ikke dækker dine fragtudgifter selvom reklamationen godkendes.

**Når en reklamation godkendes, så vil du blive kontaktet af os omkring det videre forløb.**