

Viktig Service meddelande

Rutiner för reklamationer till
Terri



Rutiner Reklamationer

Vi har i dag rätt så många servicelämnare runt om i Sverige och i världen.

Detta innebär att vi måste styra upp hur man gör en reklamation för att det ska fungera för alla inblandade och att det ska bli rätt i slutändan.



Rutiner Reklamationer

Vi har nu informerat kunderna om att dom ska vända sig till servicelämnarna när det gäller support, reparationer, garantier och reservdelar.

För att detta ska fungera så skickar vi nu ut rutiner för hur detta ska fungera så att det blir rätt för alla parter.

Ni kommer även att få i ett separat mail information vad som är garanti och inte även när det gäller serviceavtalen.

Är ni osäker på vad som gäller så är ni hjärtlig välkomna att ringa och fråga.



Rutiner Reklamationer

När ni har gjort ett garanti arbete så fyller ni i reklimations rapporten.

Ni hittar reklimationsrapporten på hemsidan.

Obligatoriskt är :

Maskin Nr, Timmar, Datum, servicelämnare och maskinägare.



Reklimationsrapport

B-80-3 Sv

Maskin Nr

Timmar

Datum

Rekl. Nr (Terri)

Servicelämnare

Maskinägare

Adress/Tele

Rutiner Reklamationer

Reklamationsorsak/ felbeskrivning

Här skriver ni vad som har hänt, felet, om ni har pratat med någon på Terri om detta. Här skriver ni även in om det handlar om en service med serviceavtal.

Det är även viktigt att dokumentera felet med bilder.

Bilderna skickas tillsammans med reklamationen.

Åtgärd

Här skriver ni om vad som är åtgärdat, eventuell annan viktig information om felet/ följdfelet o.s.v

Reklamationsorsak/ Felbeskrivning

Åtgärd

Rutiner Reklamationer

Materia / Art Nr

Här är det viktigt att ni skriver in Art nr eller om ni har ett order nr på delar ni bytt ut.

Skulle inte raderna räcka till så går det bra att skicka en bilaga.

Material/ Art nr	Antal

Rutiner Reklamationer

Arbete

Här skriver ni in dom arbetstimmar ni behövt för garantiarbetet och dom km ni kört.

Observera att vi står bara för max 300 km / garantifall.

Skulle det av någon anledning inte räcka till så kontakta Terri.

Vid service/serviceavtal står kunden själv för resekostnader.

Arbete	Antal	Km

Terri ersätter max 300 km / reklamation

Rutiner Reklamationer

Skulle ni vilja skriva något övrigt, så går det bra när ni skickar mailet till oss.

En signatur på vem som skrivit reklamationen om det skulle vara några frågor från våran sida.

Skicka reklamationen till: aftersales@terri.se

Reklamationsrapporten ska skickas senast 30 dagar efter gjord reparation.

OBS. Skicka ingen räkning innan det är bearbetat från oss.

Datum	Sign
Datum ankomst Terri	Sign
Datum behandling	Sign

Maila reklamation till; aftersales@terri.se

Rutiner Reklamationer

När ni skickat eran reklimationsrapport till oss så bearbetar vi denna och skickar tillbaka en bekräftelse på att det är godkänt eller avslagen.

När ni fått bekräftelsen på reklimationsrapporten så skickar ni oss en räkning på detta till:

invoice@terri.se

Här är det också viktigt att det går att knyta ihop eran fakturan med reklamationen. Maskin Nr, maskin timmar, ägare till maskinen eller om ni har ett eget nummer för eran reklamation ska finnas tydligt på fakturan.

Det är svårt för ekonomiavdelningen att se eran räkning om den skickas med reklamationen.

Risk för att det kan bli förseningar, vi ber även er om att få 30 dagar på era räkningar.



**Har du frågor eller funderingar så
hör av dig.**

Terri Support

När du behöver komma i kontakt med
oss för snabba serviceärenden.

Tel: +46 476-70 97 91

Reservdelar: spareparts@terri.se

Eftermarknad: aftersales@terri.se

