



Retur- og Reklamationsguide

Clever

Indhold

- Overblik
- Retur og reklamation til Solar (lager)
 - Returnering
 - Reklamation (transport- og håndteringsskader)
 - Skrot af ladeudstyr
- Reklamation pga. defekt/felj i produkt
 - Hvem du skal kontakte
 - Vigtig information der skal registreres om laderen
 - Hvordan information skal registreres



Overblik

Processer for at sende ladeudstyr retur, er vist i et overblik herunder:

Proces	Definition	Første henvendelse	Hvordan oprettes forespørgsel
Returnering	Retur af nye varer, der ikke har synlige skader eller ridser efter håndtering , og som ikke har været installeret, er i original emballage – må godt have været åbnet	Solar Webshop	Returnering oprettes af installatør i Solars Clever webshop
Reklamation (transportskader)	Clever varer forsendt fra Solar lageret, hvor der konstateres transportskader eller ukorrekt håndtering. Dette er fx synlige huller og stød på emballagen, eller udløsning af chok sensor på Compleo standere.	Solar Webshop	Reklamation oprettes af installatør i Solars Clever webshop
Skrot af Clever ladeudstyr	Kan kun ske efter forudgående aftale med Clever på de specifikke sager der opstår. Alt evt. skrotning af Clevers varer, skal godkendes af Clever og det er installatørens ansvar at få den godkendelse inden der oprettes forespørgsel	Clever Drift	Efter Clever har meddelt ladeudstyr skal skrottes, oprettes ”skrot returnering” af installatør i Solars Clever webshop
Reklamation (produktfejl og mangler)	Varer, hvor der konstateres produktfejl eller –mangler i forbindelse med opsætning og idriftsættelse af stander	Clever Drift	Installatør skal sende forespørgsel til Clevers drift-team via email

Retur og reklamation til Solar (lager)

Returnering

- Returnering af en lagervarer retur til Solar lageret, sker via [Solars Clever webshop](#), ved at logge ind med bruger og oprette en returnering.
- Inde på webshoppen under "Downloads" findes en guide til hvordan returneringer oprettes korrekt.
- Alle korrekt oprettede returneringer, vil blive godkendt og hentet af Solar.
- Spørgsmål omkring oprettelse af returnering, afhentningstidspunkter o.lign. sendes direkte til og håndteres af Solars kundeservice, email: kundeservice@solar.dk

Reklamation (transportskader)

- Reklamation i tilfælde af transport- eller håndteringsskader, håndteres via oprettelse af reklamation via [Solars Clever webshop](#), ved at logge ind med bruger og oprette en reklamation.
- Reklamationer til Solar dækker kun transportskader. Konstateres der fejl og mangler i produktet, skyldes fejl fra producenten (fx forkert konfiguration på ladere, eller defekte komponenter), skal der oprettes en [produkt reklamation](#) direkte til Clever.
- Inde på webshoppen under "Downloads" findes en guide til hvordan en transportreklamation oprettes korrekt.
- Alle korrekt oprettede reklamationer, vil blive godkendt og hentet af Solar.
- Spørgsmål omkring oprettelse af transportreklamationer, afhentningstidspunkter o.lign. Sendes til og kommunikeres direkte af Solars kundeservice, email: kundeservice@solar.dk

Skrot af Clever udstyr

Proces

- Skal en stander skrottes vil det fremgå i elektrikeropgaven, og i tilfælde af tvivl skal Clevers drift kontaktes.
- Skrot af en lagervarer sker på Solar lageret, og skal oprettes via [Solars Clever webshop](#), ved at logge ind med bruger og oprette en returnering og mærke den returnering i beskrivelsen med *"Skrot via Stena jf. aftale med Clever"*.
- Inde på webshoppen under "Downloads" findes en guide til hvordan returneringer oprettes korrekt.
- Alle korrekt oprettede returneringer, vil blive godkendt og hentet af Solar.
- Spørgsmål omkring oprettelse af returnering, afhentningstidspunkter o.lign. sendes direkte til og håndteres af Solars kundeservice, email: kundeservice@solar.dk

Reklamation pga. defekt/fejl i produkt

Clever

Reklamation (produktfejl)

Proces

- Når en fejl/defekt konstateres skal stander ikke opsættes, men standerens Lade ID, serienummer samt fejlbeskrivelse skal noteres og sendes til Clever.
- Clever sender reklamation med information omkring udstyret videre til producenten, og sørger for der aftales afhentning på den, af installatøren, angivne adresse.
- I tilfælde at det vurderes, udstyret ikke kan repareres og bør smides ud, vil Clever informere installatøren om dette, og processen for [skrot af ladeudstyr](#) kan følges.
- En installatør kan sende defekte standere retur til Compleo maks. én gang om måneden, eller når der er samlet 6 stk. der svarer til én fuld palle pakket.

Clever