

# Retur & Reklamation

Nu är allt enklare att rätta till.

**ahlsell**

# Rätt varor – inget annat

Självklart vill både du och vi att allt ska bli bra redan från början. Men ibland måste saker rättas till. Om du någon gång skulle ångra ett köp, sakna en vara eller upptäcka att något har skadats längs vägen vill vi självklart lösa det så fort som möjligt.

Därför gör vi det nu ännu enklare för dig att returnera och reklamera varor. Du kan göra det var du vill, dygnet runt, på [ahlsell.se](https://www.ahlsell.se). Logga in på Mina Sidor så hittar du vår webbtjänst.

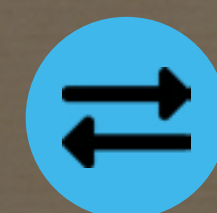


# Retur

## – enkel hantering av det du inte behöver

Felbeställningar, varor som du har beställt för många av eller något som löste sig på ett annat sätt – du som vill returnera lagerförda artiklar kan enkelt göra det på [ahsell.se](https://ahsell.se). När du är inloggad finns din orderhistorik sparad och du kan snabbt hitta de aktuella varorna.

Få varorna hämtade eller lämna dem själv i närmaste Ahsell-butik



### Val av artiklar

I första steget väljer du vilka varor du vill returnera. Alla tidigare ordrar finns sparade i din orderhistorik.



### Retursätt

Vad passar dig bäst? Få varorna upphämtade eller lämna dem själv hos närmaste Ahsell-butik.



### Summering och registrering

Kontrollera att all information stämmer och registrera ditt ärende.

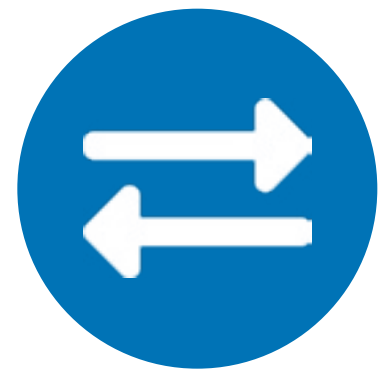


### Retur- och fraktdokument

Fraktdokument och följesedlar skapas automatiskt – skriv ut dessa och fäst på de paket som ska returneras.

# Returnera varor

– steg för steg



## 1. Val av artiklar

### Välj vad du vill returnera

Alla leveranser finns sparade i din orderhistorik, och du kan enkelt välja vilka varor du vill returnera. Du kan också söka på artikel- eller ordernummer.

### Totalsumma

Värdet för varan eller varorna som du vill returnera måste överstiga 500 kr.

**När du är inloggad hittar du enkelt information om tidigare ordrar!**



## 2. Retursätt

### Hämtning eller lämning

Här väljer du om du vill få varorna upplockade eller om du hellre returnerar dem själv i någon av våra butiker. Hämtning kan göras på byggarbetsplatsen eller din ordinarie leveransadress mot en kostnad på 250 kr. Väljer du att själv lämna varorna i en Ahlsellbutik är kostnaden istället 100 kr.

### Kollidetaljer

Här fyller du i kollityp, mått och vikt för dina returvaror.



## 3. Summering och registrering

### Retursummering

Här ser du en sammanställning över de varor du vill returnera, samt vilket belopp du erhåller när returen är mottagen och godkänd.

### Godkänn returen

Om sammanställningen stämmer godkänner du din retur.

### Eventuell upphämtning bokas

Har du i föregående steg valt upphämtning av dina returvaror, sker här en automatisk bokning av denna. Du kommer inom kort att kontaktas av den aktuella speditören.



## 4. Retur- och fraktdokument

### Dokument att skriva ut

Din order är nu bekräftad och du uppmanas här att skriva ut följesedlar och frakttiketter.

### Packa din retur

Välj en lämplig kartong att packa returartiklarna i. Lägg en utskriven följesedel i varje kartong och klistra frakttiketten synligt på utsidan. Etiketten får ej klistras direkt på artikelns originalförpackning och skickas utan ytterligare emballering. Har du valt att få godset upphämtat skriver du även ut en transportsedel och lämnar till chauffören.

# Reklamation

## – om något blev fel rättar vi till det

Vi vill alltid förse dig med det du behöver så fort som möjligt. Men det händer förstås att något inte blir som det var tänkt – kanske blir något kantstött under frakten, kanske saknas en artikel i din beställning. På ahlseil.se kan du reklamera varor dygnet runt, för att vi snabbare ska kunna åtgärda eventuella fel.

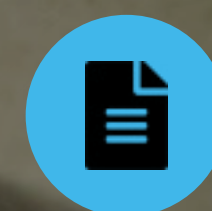
### Registrera reklamationsärende om du upptäcker:

- Antalsavvikelse
- Felaktig artikel
- Artikel saknas
- Transportskada
- Produktfel (garanti)



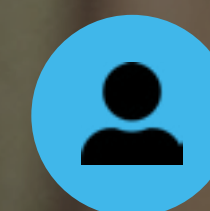
#### Val av artiklar

I första steget fyller du i vilka varor som ska reklameras. Alla tidigare ordrar finns sparade i din orderhistorik.



#### Tilläggsinformation

Komplettera med information kring din reklamation.



#### Godkänn adress

Kontrollera din upphämtningsadress och kontaktinformation.



#### Registrering

Här summeras ditt reklamationsärende.



#### Bekräftelse

Vi bekräftar att vi har tagit emot din reklamation och du får ett ärendenummer.

# Reklamera varor

– steg för steg



## 1. Val av artiklar

### Vilka varor gäller reklamationen

Alla tidigare beställningar finns sparade i din orderhistorik – här kan du enkelt hitta de varor som reklamationen gäller. Du kan också söka på artikel- eller ordernummer.



## 2. Tilläggsinformation

### Fyll i reklimationsformuläret

Här fyller du i kompletterande information kring ditt ärende. En beskrivning av felet och eventuellt en kompletterande bild som kan vara till hjälp i reklimationsärendet.



## 3. Godkänn kontaktuppgifter

### Dina uppgifter

Här fyller du i dina kontaktuppgifter och anger vilken adress vi eventuellt ska hämta dina reklimationsvaror på, eller skicka ut ersättningsartiklar till.



## 4. Registrering

### Summering

Här ser du en summering av ditt reklimationsärende – kontrollera att uppgifterna stämmer. Det finns även ett fritextfält om du vill komplettera med ytterligare information.

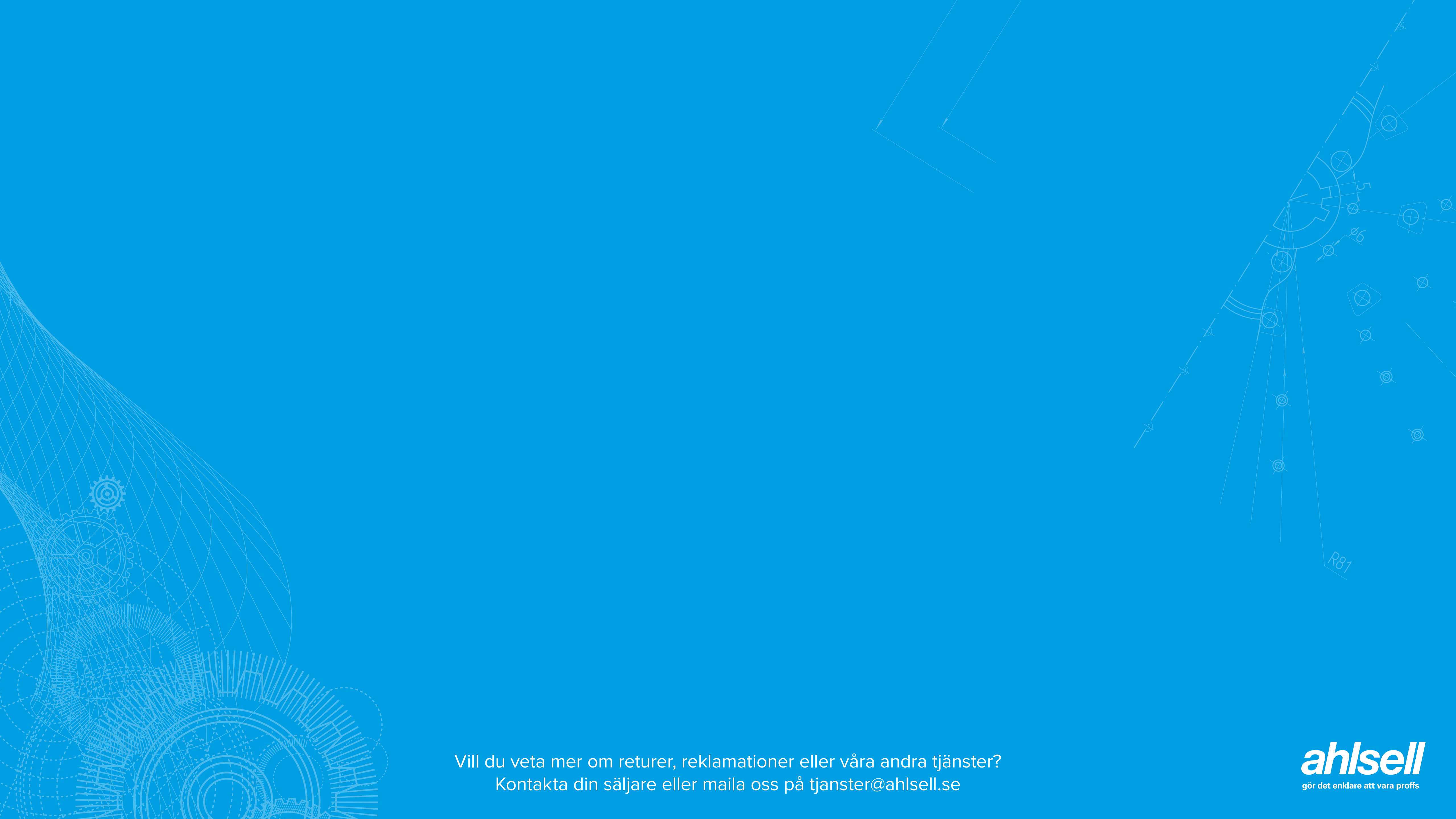


## 5. Bekräftelse

### Reklamation mottagen

Här får du en bekräftelse på att vår supportavdelning har tagit emot och registrerat ditt reklimationsärende. Ärendet tas nu vidare till en säljrepresentant, som kontaktar dig inom kort.

**När ditt ärende är registrerat påbörjar vi genast handläggningen.**



Vill du veta mer om returer, reklamationer eller våra andra tjänster?  
Kontakta din säljare eller maila oss på [tjanster@ahlsell.se](mailto:tjanster@ahlsell.se)