

Yale-reklamationer via Thomée Gruppen

Samtliga reklamationer skall gå via reklamation@thomee.se,

eller via Reklamation/Garanti på www.thomee.se

Slutkonsument, skall alltid börja på <https://www.yalehome.com/se/sv/support/products/smart-locks> innan Thomée-reklamation påbörjas.

Kan inte supporten via sina felsökningsmetoder hjälpa slutkonsumenten, då skall Yale supporten hänvisa slutkonsumenten till återförsäljare, dvs. Thomée's kund, där slutkonsument har köpt produkten.

Först nu startar garantiåtagandet hos återförsäljare där slutkonsument har köpt produkten.

Kedjan för försäljning och garantihantering är:

1. Assa/Yale säljer till Thomée Gruppen AB
2. Thomée säljer till återförsäljare (ÅF)
3. Återförsäljare säljer till slutkonsument (SK)

Den som äger produkten **innan** felet uppstod, har garantiansvaret, vilket innebär:

Skall Thomée åta sig garantiärendet, skall/bör ÅF ha gjort ett återköp på hela produkten eller ordnat en ny vara/reservdel till SK. Givetvis efter Yalesupports rekommendation.

Det är därmed ÅF som har garantiansvaret till slutkonsumenten, dvs att antingen hjälpa till akut eller förse denne med reservdelar.

Rimlig lösning i de flesta fall är att ÅF förser SK med ersättningsprodukt/ reservdel, har ÅF inte i lager kan man beställa via Thomée, mot debitering. Vi har t.ex. låskista till V2N/Classic, art 976842 på vårt lager.

Kredit utfärdas av Thomée till ÅF när reklamationen har godkänts av Yale/Assa.

Vid godkänd reklamation ersätter Yale/Assa med ny produkt (eller kredit) till Thomée, och vi gör det samma mot ÅF.



Checklista innan Thomée-reklamation:

- Har SK provat egen felsökning via Yalehome.com?
<https://www.yalehome.com/se/sv/support/products/smart-locks>
Här finns mycket information som kan avhjälpa problemet.
- Bifoga alltid kassakvitto när den returneras.
- Var finns produkten idag? I butik, monterat hos kund osv?
- Garantitid är enligt konsumentköplagen.
- Behöver hela produkten skickas in? Ibland kan Yale/Assa förse med reservdel.

Kan ÅF/SK utesluta var felet är, meddela Thomée för snabbare hantering, det finns en del reservdelar till Yale V2N (Classic).

Thomée Gruppen AB ersätter inga låssmedsfakturor. Behövs i efterhand en låssmed, är detta på slutkunds egen bekostnad.

Vi kan inte garantera att reklamation blir godkänd, utan allt som skickas från oss i samband med Thomée-reklamation sker med debitering, som krediteras vid godkänd Yale/Assa reklamation.

Yale rekommenderar alltid att SK kontaktar Yalesupporten. Är produkten monterad i dörr, då kan det felsökas på plats. Felsökning omonterat hos ÅF är **inte att rekommendera**.

Reklamationer går alltid samma väg tillbaka som produkten gick ut till SK, dvs SK skall reklamera till ÅF som i sin tur reklamerar mot Thomée som reklamerar vidare till Yale/Assa.

Nästa steg är att produkten delvis eller i sin helhet returneras antingen till Thomée Gruppen i Malmö, eller direkt till Assa, beroende på ÖK med Thomée reklamationavd.

Manual för att starta ett Yale-ärendet till oss på Thomée:

(för Återförsäljare/Slutkonsument)

<https://www.yalehome.com/se/sv>

1. Välj Support
2. Välj aktuellt lås, Yale Doorman Classic är samma som V2N
3. Rulla längst ner på sidan, välj Teknisk support
4. Är produkt monterat i dörr, välj knapp "Konsument".
Har SK produkt med sig till butik/ÅF, välj knapp "Återförsäljare".

Skapa supportärende som privatkund

Skapa ett ärende genom att klicka på på knappen nedan och fyll sedan i formuläret med dina uppgifter så hjälper vi dig så snart vi kan.

Supportens öppettider:

Måndag-fredag: 08.00-20.00
Lördag-söndag: 10.00-15.00

Skapa ärende som privatkund →

Skapa supportärende som återförsäljare

För tekniska frågor, skapa ett ärende här!

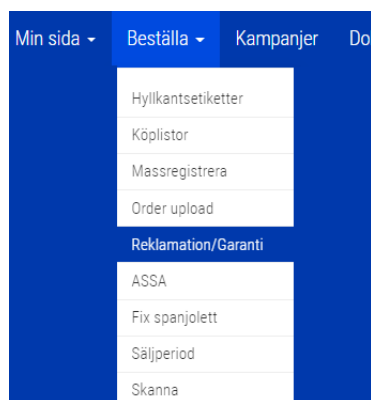
Vid reklationsärenden hänvisar vi återförsäljare och låssmeder till ordinarie reklationskanaler

Skapa ärende som återförsäljare →

5. Fyll i respektive formulär.

(nedan gäller enbart Återförsäljare:

Skapa en Thomée reklamation på dina sidor via <https://www.thomee.se>
(under fliken "beställa", välj "Reklamation/Garanti", och fortsätt med detaljerna.



Beskriv utförligt garantiärendet i sin helhet, notera gärna Yaleärendet för snabbare hantering.

Vidarebefordra Yales svar i sin helhet via e-post, inklusive Yale-ärendet som registrerats via formuläret till reklamation@thomee.se

**Märk med Thomée's reklationsnummer som du fått efter Thomée reklamation,
Samt bifoga kassakvitto.**