

RETUR OG REKLAMATION

Ønsker du at indsende et produkt til os skal denne Reklamationseddél udfyldes og vedlægges i pakken. Vi anbefaler at du læser den medfølgende vejledning, for at undgå problemer med din reklamation.

Alle felter skal udfyldes.

Vi beder dig derudover beskrive evt. fejl grundigt, således at vores teknikere umiddelbart kan efterprøve fejlen.

Navn	
Adresse	
Postnr	
By	
Tlf.	

Bemærk: Adressen du skriver ovenfor vil være den adresse vi sender returvarer til

Ordrenr.	
----------	--

Bemærk: Ordrenummer SKAL udfyldes. Hvis du ikke udfylder ordrenummer eller vedlægger fakturakopi, kan vi ikke behandle din reklamation.

Sæt Kryds;

Jeg sender varen retur inden for min 14 dages returret og ønsker pengene retur.

Jeg sender varen retur, da den har en fejl som jeg vil reklamere over.

Jeg sender varen retur af anden årsag.

Hvis dit produkt har en fejl, skal vi bede dig skrive en grundig fejlbeskrivelse nedenfor. Vedlæg gerne mailkorrespondance eller yderligere papir med beskrivelse. Skal ikke udfyldes ved brug af returret, hvor produktet ikke har fejl.

Din pakke skal sendes til;

CINEMA-Shop.dk
Energivej 3
4180, Sorø

1. Du ønsker at bruge din 14 dages returret

Vi er selvfølgelig kedede af at du har fortrudt dit køb, men vi tager retur med et smil :)

1.1 Udfyldelse af Reklamation- og Returseddel

Når du udfylder reklamationssedlen, sæt da kryds i feltet "Jeg sender varen retur indenfor min 14 dages returret og ønsker pengene retur.". Du behøver ikke skrive noget i feltet for beskrivelse af fejl, men hvis dit produkt rent faktisk har en fejl, vil vi værdsætte at du gør os opmærksom på det.

Sørg for at udfylde alle dine personlige oplysninger og husk at den adresse du skriver, er der vi sender pakken tilbage til, når vi har behandlet den. Udfyldelse af ordrenummer er vigtigt – uden dette kan vi ikke behandle din reklamation. Har du ikke dit ordrenummer, så kontakt vores altid venlige kundeservice.

Husk altid at gemme tracking nummer på din pakke. Dette er dit bevis for at du har sendt og din bekræftelse af at vi har modtaget din pakke.

1.2 Varens stand, når du sender den retur

Som kunde hæfter du for eventuel forringelse af varens værdi, der skyldes anden håndtering end hvad der må betragtes som nødvendig, for at kunne fastslå varens art, egenskab og måden den fungerer på. Hvis varer, der returneres, ikke fremstår helt nye og ubrugte, er varernes værdi forringet, hvilket betyder at du ved fortrydelse af købet kun får en del eller intet af købsbeløbet retur, afhængig af varens handelsmæssige værdi.

Et produkt kan desuden være så beskadiget at produktet betragtes som ubrugeligt, hvormed vi vil returnere produktet til dig.

Husk at beskadigelse af den originale emballage i mange tilfælde forringer varens værdi.

1.3 Behandlingstid

Behandlingstiden for returret er normalt 3-6 arbejdsdage fra du sender din pakke. Vi behandler som udgangspunkt din pakke indenfor 48 timer fra den ankommer på vores lager. Men husk at der herfra først skal gives besked til bogholderiet, som derefter kan refundere til dig. Dermed kan der gå et par dage fra vi har behandlet din pakke, til der er penge på din konto.

1.4 Refunderingen

Når vi refunderer til dig, vil vi altid refundere med samme metode som du betalte til os. Har du brugt kreditkort, betaler vi tilbage til det kreditkort der blev brugt da du købte dit produkt.

Har du betalt med bankoverførsel, skal vi bruge dine bankoplysninger først. Når vores lager har behandlet din pakke, vil bogholderiet sende dig en mail med en kreditnota, hvor de efterspørger dine bankoplysninger. Du skal herefter blot svare på mailen og vi vil refundere dine penge.

1.5 Vi sender din pakke retur hvis ...

Når du ønsker at benytte din 14 dages returret, skal du være opmærksom på at vores lager vil sende din pakke retur, uden at behandle, den hvis du;

- Ikke har vedlagt fyldestgørende udfyldt RMA seddel.
- Er uden for dine 14 dages returret (gælder fra din modtagelse af produkt, til du har sendt til os)
- Har sendt til os med postopkrævning / ufranko eller uden omdeling.

Hvis du på forhånd ved at du ikke kan overholde et af ovenstående punkter, er det vigtigt at du kontakter vores supportafdeling inden du sender dit produkt ind, så du kan lave en aftale med dem. Gør du ikke dette, vil din pakke blive sendt retur med det samme.

2. Du ønsker at reklamere over en fejl/mangel på dit produkt

Vi gør alt hvad vi kan for at kvalitetskontrollere vores produktsortiment, men helt fri for fejl kan vi desværre aldrig blive.

2.1 Udfyldelse af Reklamation- og Returseddel

Når du udfylder reklamationssedlen, sæt da kryds i feltet "Jeg sender varen retur, da den har en fejl som jeg vil reklamere over.". Udfyld herefter en grundig fejlbeskrivelse. Jo bedre din beskrivelse, des hurtigere kan vi behandle den. "*Efter aftale med ...*" eller "*Den virker ikke*" er IKKE en grundig fejlbeskrivelse. Hjælp os med at hjælpe dig!

Sørg for at udfylde alle dine personlige oplysninger og husk at den adresse du skriver, er der vi sender pakken tilbage til når vi har behandlet den. Udfyldelse af ordrenummer er vigtigt – uden dette kan vi ikke behandle din reklamation. Har du ikke dit ordrenummer, så kontakt vores altid venlige kundeservice.

Husk altid at gemme tracking nummer på din pakke. Dette er dit bevis for at du har sendt og din bekræftelse af at vi har modtaget din pakke.

2.2 Behandlingstid

Behandlingstiden for en reklamation kan variere fra produkt til produkt. Som udgangspunkt vil vi behandle din pakke indenfor 48 timer fra vi har modtaget den på vores lager. Hvis der er tale om en simpel fejl der nemt kan udbedres, eller en fejl der resulterer i ombytning til nyt produkt, kan vi umiddelbart efter behandling afslutte din reklamation og sende en pakke retur til dig. I sådan tilfælde vil vi normalt sende en pakke retur til dig indenfor 4 arbejdsdage fra vi modtager din pakke. Skal produktet til reparation hos en leverandør eller andet værksted kan der dog forekomme ekstra behandlingstid, op til 14 dage.

Ovenstående skal dog betragtes som vejledende. Travlheden på vores lager og værksted varierer, og vi håber på din tålmodighed i travle tider.

2.3 Behandlingsforløbet

Vi har desværre ikke mulighed for automatisk at holde dig opdateret på din reklimations status, eller bekræfte modtagelse af din pakke over mail eller telefon. Men du er selvfølgelig altid velkommen til at kontakte os for at forhøre på status.

Når du indsender en reklamation, så hold godt øje med din mail de efterfølgende dage. Hvis vores værksted har problemer, eller spørgsmål til din reklamation, vil de sende dig en mail.

Hvis din reklamation er indenfor din garantidækning, dækker vi de fragtudgifter du har haft ved at sende ind til os. Hvis vi ikke automatisk har refunderet standard fragtomkostninger til dig, når du modtager din pakke retur, kan du blot kontakte vores bogholderi.

2.4 Vi sender din pakke retur hvis ...

Når du vil reklamere over en fejl/mangel på dit produkt skal du være opmærksom på at overholde visse betingelser. Vores lager vil sende din pakke retur, uden at behandle den hvis;

- *Du ikke har vedlagt korrekt udfyldt reklamationsseddel i pakken*
- *Produktet er uden for garantiperioden (2 år)*
- *Du har sendt til os med postopkrævning / ufranko eller uden omdeling*

Hvis du på forhånd ved at du ikke kan overholde et af ovenstående punkter, er det vigtigt at du kontakter vores supportafdeling inden du sender dit produkt ind, så du kan lave en aftale med dem. Gør du ikke dette, vil din pakke blive sendt retur med det samme.