

1 Returnpolicy

Vi anser att nöjda kunder är den viktigaste faktorn bakom koncernen ACCO Brands framgångar. Vi strävar hela tiden efter att möta och överträffa våra kunders krav samt förbättra våra produkters effektivitet och kvalitet.

- 1.1 Kunden kan returnera en produkt till ACCO Brands om den befunnits vara defekt i material eller utförande första gången den används, förutsatt att produkten har returnerats av slutanvändaren till kunden inom garantitiden för slutanvändare. I utbyte mot den defekta produkten utfärdar ACCO Brands en kreditnota eller skickar en ersättningsprodukt till kunden utan kostnad.
- 1.2 Kunden behöver inte betala frakt eller bära risken för förlust vid retur av defekta produkter enligt artikel 1.1 ovan. Om ACCO Brands vid sin granskning av den returnerade produkten dock fastslår att den returnerade produkten inte är defekt eller inte omfattas av giltig garanti ska kunden återbetala de fraktkostnader som uppkommit för retur av produkten till ACCO Brands.
- 1.3 Vid retur av produkter förbinder sig kunden att följa ACCO Brands gällande riktlinjer för hantering av produktreturer (RMA) i den mån de inte strider mot lokal lagstiftning.

2 Hantering av produktreturer (RMA)

- 2.1 Alla produktreturer till ACCO Brands ska vara godkända i förväg och kompletteras med ett RMA-nummer. Kunden får ett RMA-nummer genom att kontakta ACCO Brands kundtjänst (se bilaga A) och informera om anledningen till produktreturen.
- 2.2 Kunden ska bifoga produktserienumret för defekta produkter, i den mån sådant finns, vid begäran om ett RMA-nummer.
- 2.3 Alla returnerade produkter som skickas till ACCO Brands utan RMA-nummer returneras på kundens bekostnad.
- 2.4 När ACCO Brands har tilldelat ett RMA-nummer är numret endast giltigt i trettio (30) dagar från tilldelningsdatum. Produkter som returneras efter dessa trettio (30) dagar kan därför betraktas som oanmälda returer och kan returneras till kunden på kundens bekostnad.
- 2.5 Alla RMA-nummer ska vara fullt synliga på utsidan av returpaketet. Sådan märkning får dock inte avsevärt skada själva förpackningen. Alla returnerade produkter ska packas i originalförpackningen eller i en ersättningsförpackning om originalförpackningen inte finns tillgänglig eller inte skyddar produkten tillräckligt mot skada under transport. Dessutom ska produkten fraktas enligt gällande branschnormer för att undvika skada som kan uppstå under transport, inklusive krympfilm runt produkter på lastpallar när flera enheter returneras samtidigt.
- 2.6 Kreditnotor för returnerade artiklar utfärdas endast efter det att produkterna har genomgått ACCO Brands granskning. Produkter som inte returneras enligt riktlinjerna i ACCO:s kundreturpolicy kan komma att betraktas som oanmälda returer och kan returneras till kunden på kundens bekostnad.

- 2.7 Om produkter returneras på grund av att kunden har gjort en felaktig beställning debiterar ACCO Brands kunden en returavgift på 15 % av värdet på de produkter som returneras eller 35 euro, varvid det högre beloppet gäller, för uppkomna kostnader.

3 Slut användargaranti

- 3.1 Enligt ACCO Brands slut användargaranti kan slut användaren returnera en produkt som befunnits vara defekt i material eller utförande inom garantitiden från det datum då produkten såldes till slut användaren. ACCO Brands ansvar enligt slut användargarantin begränsas till reparationskostnaden för den defekta produkten (delar och arbete) eller, om ACCO Brands så väljer, ersättning av produkten med en liknande eller bättre produkt. Produkter som används för demonstrationsändamål omfattas av garantin som om den parten är slut användare. ACCO Brands samtycker till att utöka slut användargarantin till den minimigarantitid som är obligatorisk enligt lag i de olika regioner där ACCO Brands produkter säljs.
- 3.2 Under förutsättning att följande begränsningar inte strider mot lokal lagstiftning i en region där ACCO Brands produkter säljs ska ACCO Brands under inga förhållanden hållas ansvarigt enligt slut användargarantin, såvida inte:
- 2.2.1 ACCO Brands omgående underrättas vid upptäckt av defekter (i alla händelser ska ACCO Brands underrättas inom den tillämpliga garantitiden).
- 2.2.2 Den defekta produkten på begäran returneras till ACCO Brands.
- 2.2.3 ACCO Brands undersökning av den returnerade produkten påvisar att sådana defekter inte har förorsakats av normalt slitage, felaktig användning, försummelse, olämplig installation, underlåtenhet att följa instruktioner som medföljer produkten, ändringar, olycka, faktorer som inte är relaterade till produkten (t.ex. ojämn strömförsörjning, brand, vatten, blixtnedslag), användning av en icke godkänd reparationsverkstad, skada som uppstått under frakt eller något annat som inte avser en defekt i tillverkning eller utformning av produkten. Vid ändringar av ACCO Brands produkter upphör alla garantier omedelbart att gälla. Garantin omfattar inte produkter på vilka serienumret är oläsligt, har modifierats eller tagits bort.
- 3.3 Kunden har inte rätt att förlänga den garantitid som har getts av ACCO Brands för produkterna utan skriftligt godkännande från ACCO Brands.

Hitta ditt närmaste servicecenter