

# Villkor för returer och återköp hos Entrack

## Retur och återköp av vara från kund till Entrack

Vara som hämtats av kund eller levererats till kund kan returneras av kund och återköpas enligt villkor i detta dokument. Varan ska vara i samma skick som vid utleverans, inklusive eventuell förpackning och märkning. Villkor för avgift vid återköp gäller enligt a) nedan. Rätt till retur och återköp gäller inte varor som beställts från leverantör eller tillverkats specifikt för kundens order. Se b) nedan för speciella villkor för dessa returer och återköp. Om returbegäran från kund beror på fel begånget av Entrack gäller andra retur- och återköpsregler enligt c) nedan.

### a. Avgift för retur och återköp

Ingen returavgift debiteras vid återköp av lagervara inom 14 dagar efter leverans. Vid retur och återköp av lagervara senare än 14 dagar efter leverans tas en avgift ut på **5 %** av varans pris, dock minst **100 SEK**. Retur och återköp accepteras inte senare än maximalt 6 månader efter leverans. Kostnad för returfrakt på Entracks fraktavtal samt eventuellt fraktkostnad för ersättningsleverans debiteras kund, oavsett tid mellan leverans och retur.

### b. Retur och återköp av icke-lagervara

Produkt som beställts från leverantör eller tillverkats specifikt för kund kan normalt sett inte returneras/återköpas. Om leverantör erbjuder att ta tillbaka varan som kunden vill returnera så kan kunden returnera varan. Avgiften för retur och återköp uppgår då till leverantörens returavgift samt alla fraktkostnader som ej tidigare debiterats till kund, dvs för ursprunglig inleverans, ursprunglig utleverans till kund, returleverans från kund samt returleverans till leverantör. Vid retur av tillverkad/monterad produkt mot kundorder, så uppgår returavgiften till kostnaden för demontering samt förbrukade delar. Utöver detta så tas en avgift ut på **5 %** av varans pris, dock minst **100 SEK**.

### c. Retur och återköp efter fel begånget av Entrack

Ingen avgift för retur och återköp debiteras kund vid felleverans som beror på fel begånget av Entrack. Felleveranser ska dock anmälas till Entrack inom en vecka från att produkten mottagits av köparen för fri returrätt. Vid felleveranser så ansvarar Entrack även för eventuell returtransport på vårt fraktavtal.

## Retursätt

Köparen kan returnera varor först efter kontakt med Entrack och efter att en returorder har skapats. Köparen kan returnera varor till det kontor som varan är utlämnad/skickad ifrån alternativt Entracks centrallager i Järfälla (se adress i dokumentets fot). Vid retur och återköp ska fakturakopia eller följesedel på den ursprungliga leveransen bifogas. Om retur sker via fraktbolag ska varan (i originalförpackningen) förpackas väl i skyddande ytteremballage. Vid retur via fraktbolag ska alltid returfraktsedel (beställs från Entrack-kontor) bifogas tillsammans med kopia av relevant faktura eller följesedel. Ange även tydligt skälen till returen samt returordernumret som referens. När en vara returneras till Entrack så står kunden för risken vid returfrakten (oavsett orsak för returen). Entrack löser inte ut varor som returneras mot postförskott eller efterkrav. Vid frågor, kontakta gärna ditt närmsta Entrack-kontor.

## Återbetalning

När en vara returneras och återköps av Entrack så skickas en kreditnota till kunden först efter att varans retur har mottagits, kontrollerats och registrerats på vårt/våra lager.

