

# Returvarer, ombytning og reklamationer

## Returvarer

Vi yder 30 altid dages fuld returret på alle vores varer, inklusiv metervarer bestilt på afskårne mål. Returretten for metervarer er dog begrænset til 10 stykker stof pr. ordre for at undgå misbrug. Returneres der mere end 10 stykker stof, fratrækkes der 20 % fra købssummen.

Når varen returneres og fortrydelsesretten benyttes, kan dette kun ske, såfremt varen returneres i samme stand og mængde, som da du modtog den. Bøger, mønstre og sykit hvor forseglingen har været brudt tages ikke retur.

Når du benytter fortrydelsesretten, skal du selv betale for fragten i forbindelse med returnering af varen. Vi tilbyder dog, at du kan købe returfragten igennem os til en fordelagtig pris. Dette gør det både nemt, hurtigt og ikke mindst billigt for dig at returnere varer til os. Følg de 4 trin nederst på siden, for nemt at returnere varer til os.

## Ombytning

Når en vare ønskes byttet til anden vare, kan dette kun ske, såfremt varen returneres i samme stand og mængde, som da du modtog den.

Når du ønsker at bytte en vare, skal du selv betale for fragten i forbindelse med returnering af varen. Vi tilbyder dog ligeledes ved ombytninger, at du kan købe returfragten igennem os. Følg de 4 trin nederst på siden, for nemt at returnere varer til os. For at gøre processen hurtigere for dig så anbefaler vi, at du blot bestiller den nye vare på vores hjemmeside. Du kan derefter returnere den første varer og når vi har modtaget den, så returneres det fulde beløb til det anvendte betalingskort.

## Reklamation

Reklamationsretten betyder, at du som kunde kan klage over fejl og mangler ved produktet, som er opstået op til 24 måneder efter købet. Det er dog en forudsætning, at disse mangler ikke er opstået som følge af fejlagtig brug af produktet eller anden skadeforvoldende adfærd, der har medført manglen.

Du skal reklamere inden rimelig tid, efter du har konstateret manglen. Reklamerer du inden 2 måneder, anses reklamationen altid for værende rettidig.

Vi anbefaler altid at du ringer til os for at få en dialog om håndteringen af den defekte vare. Hvis varen skal sendes retur i forbindelse med en reklamation, så skal du ikke betale for omkostningerne i forbindelse med returneringen.

## Bestilling af returlabels



Udfyld returseddelen på side 2 og vedlæg den sammen med returvarerne.



Bestil en returlabel [www.butik-kiweb.dk/retur](http://www.butik-kiweb.dk/retur) og print den ud på almindeligt A4 papir.



Sæt returlabelen på pakken og aflever den på nærmeste posthus eller pakkeboks.



Når vi modtager pakken fratrækker vi 39 kr. i fragt og returnerer resten af dit tilgodehavende.

**Udfyld venligst side 2 med kunde og vare informationer**

## Returvarer, ombytning og reklamationer

### Udfyld venligst nedestående

#### Kundeinformationer:

Ordre nummer: \_\_\_\_\_

Dit navn: \_\_\_\_\_

Telefon nummer: \_\_\_\_\_

E-mail adresse: \_\_\_\_\_

#### Returkoder:

1 = Varen svarer ikke til forventningerne

2 = Forkert vare leveret

3 = Defekt/fejl på vare

4 = Anden årsag (beskriv under bemærkninger)

**Vare nr. / varenavn                      Antal    Returkode    Bemærkninger**

| Vare nr. / varenavn | Antal | Returkode | Bemærkninger |
|---------------------|-------|-----------|--------------|
|                     |       |           |              |
|                     |       |           |              |
|                     |       |           |              |
|                     |       |           |              |

#### Kommentar:

---

---

---

---

---

Når vi har modtaget din returpakke, så vil vi behandle den hurtigst muligt. Såfremt at din returordre opfylder betingelserne for retur, så sørger vi for at refundere dig for dit køb. Pengene vil blive tilbageført på det samme betalingskort, som varerne er købt med.