



Arena kilpapakujen
reklamaatio-ohje

arena Quality Assurance Department
30 June 2019

Reklamaatiot jaetaan kahteen kategoriaan:

1. Valmistusviat

- Isot viat: Tuote ei toimi käyttötarkoituksen mukaisesti tai siinä on esteettisiä ongelmia.
Huom! Nämä viat ilmenevät yleensä jo ensimmäisellä käyttökerralla. Jos kilpapakku on ollut käytössä jo pidempään, Arena varaa oikeuden arvioida johtuuko ongelma huonosta hoidosta tai normaalista kulumisesta.
- Pienet viat: Eivät vaikuta tuotteen toimintaan. Nämä syyt johtuvat tuotantoprosessista, mutta eivät vaikuta tuotteen suorituskykyyn. Nämä viat eivät mene takuuseen.

2. Käyttövirheet

- Ongelmat liittyvät yleensä väärän kokoisen kilpapakuvun valitsemiseen, huolimattoman pukemisen vuoksi vaurioituneeseen kilpapakkuun tai noudattamattomiin hoito-ohjeisiin. Nämä eivät mene takuuseen.

Miten edetä reklamaation kanssa

1. Jos huomaat kilpapakuvussa mahdollisen valmistusvian,
 - a. ota tuotteesta valokuva,
 - b. kirjoita mikä tuote on kyseessä (malli, väri, koko),
 - c. tarkka virheen kuvaus
 - d. laita tiedot sähköpostitse Vandernetille (vandernet@vandernet.com)
2. Jos pyydämme puvun lähettämistä tarkempaa tutkimusta varten, tarvitsemme seuraavat tiedot:
 - a. Asiakas: Nimi, osoite, puhelinnumero ja sähköposti
 - b. Puvun ostopäivä ja ostopaikka.
 - c. Mikä tuote on kyseessä (mahdollinen tuotenumero) Kilpa-asussa aina myös tuotantosarjan numero eli FINA tarrasta QR-koodin alta AR-alkuinen numero .
 - d. Uimarin vartalon mitat (rinta, vyötärö sekä lantio)
 - e. Tarkka virheen kuvaus
 - f. Jos korjattu tai korvattu tuote lähetetään muualle kuin takaisin myymälään = Vastaanottajan yhteystiedot
3. Kaikki Vandernet Oy:lle lähetettävät reklamaatiot tulee tehdä Postilähetyksenä (palautusnumero **604594**). Kaikilla muilla lähetystavoilla lähettäjä maksaa rahdin itse.

Yhteystiedot:

Vandernet Oy/Reklamaatio ARENA

Pälkäneentie 14

00510 Helsinki

Asiakaspalvelu puhelinnumero: 020 7418 330







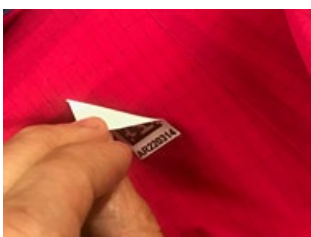


Takuuseen hyväksytyt, hyvitetävät tuotteet

Takuuseen hyväksytyt tuotteet lähetetään Vandernet Oy:n asiakaspalveluun, joka lähettää ne Arenalle.





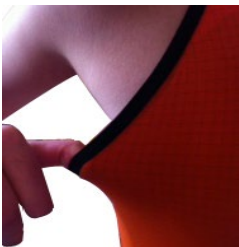



Tuotteet, jotka eivät mene takuuseen lähetetään Arenalle vain, jos asiakas haluaa toisen mielipiteen reklamaatiota koskien

TAKUUNALAISET VIAT

Alla on esimerkkejä vioista ja miten Arena niitä tulkitsee takuukäsittelyssä. Virheet, joita ei ole taulukoissa määritelty, arvioidaan tapauskohtaisesti.

<p>Saumojen teippauksissa liimaamattomia kohtia</p> <p>Puku ei täytä laatuvaatimuksia.</p>		<p>Tikkaus purkaantuu</p> <p>Puku ei täytä laatuvaatimuksia.</p>	
<p>Joustavissa teippauksissa liimaamattomia kohtia</p> <p>Puku ei täytä laatuvaatimuksia.</p>		<p>Kankaan reunan rispaantuminen</p> <p>Jos rispaantunut yli 2 mm, puku ei täytä laatuvaatimuksia.</p>	
<p>Logosta irtoaa osia</p> <p>Puku ei täytä laatuvaatimuksia.</p>		<p>Liimaa tai tahra kankaassa</p> <p>Puku ei täytä laatuvaatimuksia. Hyväksytty takuuseen, jos puku on käyttämätön.</p>	
<p>FINA-Logo irtoaa</p> <p>Puku ei täytä laatuvaatimuksia.</p>		<p>Vettähylykivyyksästä ei toimi</p> <p>Puku ei täytä laatuvaatimuksia.</p>	
<p>Teippaus purkaantuu</p> <p>Puku ei täytä laatuvaatimuksia.</p>			

NÄMÄ EIVÄT MENE TAKUUSEEN

<p>Teipissä epätasainen väri Esteettinen haitta, ei vaikuta puvun suorituskykyyn.</p>		<p>Teipin näkyminen kankaan alta. Esteettinen haitta, ei vaikuta puvun suorituskykyyn.</p>	
<p>Teipin reuna on hiukan auki (1mm asti) Esteettinen haitta, ei vaikuta puvun suorituskykyyn.</p>		<p>Teipin hajoaminen Pukua ei ole puettu pukeutumisohteen mukaisesti ja todennäköisesti siksi revennyt.</p>	
<p>Puku täyttyy vedellä Vika johtuu kankaan ylikuormituksesta tai väärän kokoisesta/mallisesta uimapuvusta.</p>		<p>Hajoaminen nauhojen alapuolelta Nauhoja on vedetty vastakkaiseen suuntaan tarkoitettusta.</p>	
<p>Joustavuuden heikentyminen Tuotetta ei ole hoidettu hoito-ohjeen mukaisesti/ klooria ei ole huuhdeltu pois.</p>		<p>Puku hajonnut haaroista Pukua ei ole puettu pukeutumisohteen mukaisesti ja todennäköisesti siksi revennyt.</p>	
<p>Kangas on revennyt vaatteen suuntaisesti Pukua ei ole puettu pukeutumisohteen mukaisesti ja todennäköisesti siksi revennyt.</p>	