

Lomma 2021-05-20

Bäste kund

KåKå har infört nytt reklamationsystem.

Enligt kvalitetspolicyn på KåKå ska vi tillhandahålla produkter med rätt och jämn kvalitet. Därför är dina reklamationer och synpunkter viktiga för oss!

För att våra leverantörer ska kunna göra förbättringar så behöver de genomföra en så kallad rotorsaksanalys av själva grundorsaken till den felaktiga kvaliteten samt även vidta förebyggande åtgärder för att detta inte ska hända igen.

För att snabbt kunna utreda reklamationer så vill vi att ni förser er kontaktperson på KåKå med följande information;

- Artikelnummer, artikelnamn, kvantitet
- Bäst före (fotografera gärna etikett)
- Batch.nr, låd.nr, säck.nr, lot.nr (finns på etikett)
- Foto på produkten eller föremålet (gärna vid en linjal)
- Främmande föremål (skicka direkt till kvalitetsavdelningen)
- Foto på insekter (insekter skickas ej i retur)
- Skicka varan i retur på begäran
- Märk med KåKå reklimationsnummer eller RMA-nummer.



Rätt information ger oss möjlighet att snabbare genomföra en bra utredning för att åtgärda eventuella fel samt att kunna ge dig ersättning.

Vid större reklamationer med högt varuvärde så kommer vi nu att införa en beloppsgräns för när utredningen måste vara klar och reklamationen godkänd av vår leverantör innan vi kan kreditera dig. Vår ambition är att du ska få ett svar inom 14 dagar.

Vi vill väldigt gärna ha dina synpunkter och därför har vi infört ett nytt begrepp – "fråga-synpunkt". Detta tar vi tacksamt emot och kommer att beaktas av vår kategori- och innovationsavdelning. I de fall så kallad "bevisföring" saknas vid en reklamation så kommer vi även registrera detta som "fråga-synpunkt" då denna input är viktig i vårt förbättringsarbete. Dock kan ingen ersättning erhållas.

Välkommen till mig eller din kontaktperson om du har några frågor kring detta.

Med vänlig hälsning
Kristina Jonsson
Kvalitets- och miljöchef