

## Information om reklamation – digitala lås och tillbehör

Denna information gäller reklamationsärenden vid **fabrikationsfel** på digitala lås och tillhörande tillbehör.

### Hur gör ni vid misstänkt garantiärende?

Vid misstänkt garantiärende ska ni **i första hand kontakta den upphandlade leverantören**, som ansvarar för att vägleda er genom reklamationsprocessen.

### Vad gäller vid reklamation?

Reklamation kan göras om:

- felet är ett fabrikationsfel och
- felet **inte** beror på felaktig hantering (handhavandefel) och
- produkten är inköpt via Hjälpmedelscentralen och
- produkten är högst **2 år** gammal.

### Reklamationsrutin

Den upphandlade leverantören kommer att kontakta er för att beskriva support- och reklamationsrutinen och tillsammans med er förtydliga rutinen så att den möter verksamhetens behov.

### Övrig teknisk support

Den upphandlade leverantören kan kontaktas direkt för övrig avtalad teknisk support, vardagar mellan 08:00 – 17:00.

### Kontaktuppgifter – Swedlock

Telefon: 010-434 86 60

E-post: [support@swedlock.se](mailto:support@swedlock.se)

### Om ni inte är nöjda med hanteringen

Om ni upplever att ärendet inte har hanterats på ett tillfredsställande sätt kan ni kontakta Hjälpmedelscentralens supportteam för digitala hjälpmedel.

Ange alltid aktuellt **ärendenummer** i mejlet så att Hjälpmedelscentralen kan följa upp ärendet gentemot leverantören.

E-post: [hmc.digitalahjalpmedel@vgregion.se](mailto:hmc.digitalahjalpmedel@vgregion.se)

Med vänlig hälsning

**Hjälpmedelscentralen**