

Returneringsvejledning (DK)

[1 - Sådan returnerer du linser:](#)

[2 - Vejledning om korrekt emballering og hvad der ikke accepteres til returnering](#)

[3 - Sådan tjekker du returstatus:](#)

1 – Sådan returnerer du linser:

Returformularen skal anvendes til alle returneringer, og den kan findes her på hjemmesiden www.order.acuvue.dk under 'Ressourcer' nederst på siden:

Brugsvilkår	Ressourcer	HJÆLP
Privacy Policy	Forbruger	Kontakt os
Juridiske forhold	Standardformular til returvarer	User Guide
Cookie Policy	Tekniske produktspecifikationer	
Betingelser og vilkår		

Formularen skal returneres sammen med linser til følgende adresse, der er angivet nederst på første side:

Janssen-Cilag A/S

ATT. Johnson & Johnson Vision

Østbanegade 123, blok 3.3

2100 København Ø

- Forsendelse og porto er kundens ansvar, medmindre andet er angivet.
- Brug venligst originalemballagen til at returnere produkter (helst i J&J originalemballage – ingen bånd omkring æskerne da de kan forårsage skade)
- Brug ikke boblekuvert eller boblepose, da disse ikke beskytter kontaktlinseæskerne under transport.

Linser købt direkte fra Johnson & Johnson kan returneres og kan refunderes, hvis:

- De returneres i uåbnet original emballage
- De er ikke taget fra en 90 pakke
- Returvarer ikke er påsat klistermærker eller etiketter, eller æsken ikke er blevet ændret på nogen anden måde
- De returneres inden for 90 dage efter modtagelsen.
- Den resterende holdbarhed er mindst 13 måneder
- Linser købes fra den butik, der returnerer dem

Returnering af mere end 50 kasser skal godkendes af en Johnson & Johnson-repræsentant.

Linser, der er over 90 dage gamle og ønskes returneret, skal godkendes af en Johnson & Johnson-repræsentant.

Udfyld side 2 af returformularen med butiksuplysninger, linsetyper, antal og reference.

2 – Vejledning om korrekt emballering og hvad der ikke kan returneres:




RIGTIGT returemballage



FORKERT returemballage



Eksempler på beskadigede linse emballagen, som ikke kan refunderes:

Fejl/Defekt i papemballagen	Beskrivelse	Photo
Åben emballagen	Åben ende der ikke kan lukkes	
Krøllet eller bulede emballagen	Krøllet pap/bule på to eller flere kanter, der ikke får pappet til at revne på emballagen.	
Revnet emballagen	Fuldstændig revne i papemballagen på 2 eller flere kanter, uden at papkassens inderside er synlig.	

<p>Beskadiget emballagen</p>	<p>Perforering eller revne i pappet på emballagen, hvor indersiden er synlig.</p>	
<p>Perforeret emballagen</p>	<p>En revne på kanten i papemballagen.</p>	
<p>Revet pap</p>	<p>Løftning og/eller delvis fjernelse af et eller flere lag af pappet på emballagen</p>	
<p>Fold i pappet</p>	<p>Eventuelle mærker på overfladen, der ikke beskadiger papbelægningen på emballagen</p>	
<p>Revne i emballagen</p>	<p>Revne eller ridser, der beskadiger papemballagen, selv om de er små.</p>	

3 – Sådan tjekker du returstatus:

Det kan tage et par uger, før de returnerede linser vises i systemet, og du kan finde ud af, hvor de er på hjemmesiden under ordrehistorik her:

Her kan du se, hvilke linser der er modtaget, og deres status.

Hvis du klikker på ordrenummeret, kan du se flere oplysninger, og hvis krediteringen er afvist og årsagen til dette:

Årsager til afslag på returnering:

- **A07:** DK Denne returvare blev modtaget beskadiget.
- **X01:** DK: Returneringen er modtaget, men den blev sendt i forkert emballage og/eller sikret med elastikker, hvilket ikke er i overensstemmelse med JJVC's returpolitik.
- **X14:** DK: Produktet har nået sin udløbsdato.
- **A99:** DK: Varen er enten udløbet eller en del af en multipakke, der blev returneret ufuldstændigt.
- **105:** DK: Dette er et diagnostisk eller ikke-faktureret produkt.
- **906:** DK: Produktet viser tegn på ændringer, herunder klistermærker, etiketter, skrift eller at det har været åbnet
- **923:** DK: Ingen kredit på grund af gennemført erstatningsordre.

For fremtidige returneringer henvises til JJVC's returpolitik, som er tilgængelig på vores hjemmeside.

Vores vilkår og betingelser kan findes her under 'Brugsvilkår':