

## Reklamationsformular

Hos Reporto går vi højt op i at levere en god service. Derfor følger vi altid forbrugerstyrelsens retningslinjer og vejledninger omkring reklamationsbehandling (Se afsnittet FORBRUGERSTYRELSENS GUIDE TIL BEHANDLING AF TYPISKE FEJL PÅ SKO) .

For at vi kan behandle din reklamation og eventuelt dokumentere den overfor producenten beder vi dig udfylde denne formular og vedlægge den sammen med den returnerede vare.

Dato for køb (dg/mdr-årstal): \_\_ / \_\_ - \_\_\_\_

Kvittering vedlægges

Fejlbeskrivelse:

## FORBRUGERSTYRELSENS GUIDE TIL BEHANDLING AF TYPISKE FEJL PÅ SKO

Kilde: <https://www.forbrug.dk/emner/nye-og-brugte-varer/toej-og-sko/>

Sko kan få mange slags fejl. Ofte skyldes det din egen brug. Derfor kan det være svært at afgøre, om et par sko eller støvler har fejl, der er dækket af købeloven.

Du skal i første omgang klage til butikken. Hvis I ikke kan nå til enighed, og hvis du ønsker at gå videre med din klage, så kan du gå til Mæglingsteamet for Forbrugerklager. Uenigheden kan for eksempel dreje sig om, hvorvidt det er en materiale- eller produktionsfejl.

Læs her eksempler på fejl, som andre har klaget over.

Et ÷ betyder, at fejlen som regel skyldes uhensigtsmæssig brug. Så får du normalt ikke ret i klagen.

Et + betyder, at fejlen normalt vil blive anset for at være en mangel (eksempelvis en materiale- eller fabrikationsfejl). Du kan måske få ret i klagen.

### **Misbrug af sko og støvler:**

Hvis du bruger et par spinkle selskabssko til hverdagsbrug, kan du ikke forvente at få ret i en klage over, at de ikke holder særlig længe.

Det samme gælder, hvis du snører dine sko og støvler på en anden måde, end de er beregnet til, hvis du har for vane at træde dine sko og støvler af uden at snøre dem op, eller hvis du ikke lyner lynlåsen helt ned, så de slides forkert.

Men hvis fejlen ikke skyldes forkert brug, har du ret til at få dem repareret eller omleveret. Hvis det ikke kan lade sig gøre, har du ret til at få pengene helt eller delvist tilbage.

### **Afsmitning:**

+ Hvis der er meget tydelig afsmitning.

÷ Du må regne med en vis mindre afsmitning fra skind. Afsmitning kan også skyldes, at skoene har været meget våde, eller at du har meget varme fødder.

### **Farveforskel:**

+ Hvis skoene ikke er taget i brug.

### **Farven skaller af eller slipper:**

+ Det er ofte en materiale- eller fabrikationsfejl.

### **Foret i sko og støvler er løst, revet eller slidt:**

+ Hvis foret har en utilstrækkelig styrke.

÷ Hvis det er slidt itu pga. uhensigtsmæssig brug. Eksempelvis når sko eller støvler ikke er snøret korrekt, fordi det er på mode ikke at bruge de øverste snørehuller. Forkert snøring giver forkert slid, og det er skoen ikke beregnet til. Et andet eksempel er, hvis foden bliver presset ned i skoen, selvom skoen ikke er snøret op, eller skoen ikke passer i størrelsen.

**Lynlåse:**

- + Hvis lynlåsen er svag, og skaden er fra 3-5 cm og opefter.
- ÷ Hvis lynlåsen ikke er trukket helt ned ved af- og påtagning.
- ÷ Hvis skaden sidder i en brugsfold, og lynlåsene har gnedet mod hinanden under gang.

Metaldele fx spænder og knapper irrer eller ruster:

- + Det er mest sandsynligt på grund af materialefejl.

**Overlæderet revner:**

- + Hvis skindet er skørt, tyndt eller let kan rives i stykker.
- Manglende vedligeholdelse.

**Skoene er ikke vandtætte (tåler ikke vand eller tager vand ind):**

- ÷ Læderfodtøj og lædersåler er ikke vandtætte.
- + Hvis gummistøvler og fodtøj med TEX-materialer fx Gore-Tex, tager vand ind, medmindre der er tegn på 'nærkontakt' med skarpe genstande.
- + Hvis sko eller støvler fremstår som robuste og er solgt som vinterstøvler, uden det er oplyst, at de ikke er vandtætte.

**Skoene udvider sig for meget**

- + Det er en materialefejl, hvis skindet er løst og tyndt.

**Slibefejl:**

- + Hvis der er slibefejl på læderet i samlingen mellem sål og overlæder.

**Stilethæle:**

Om en klage over stilethæle er berettiget afhænger af, hvordan bruddet ser ud, og hvilke tegn der er på intens brug.

- ÷ Hvis stilethælen er revet løs. Selskabssko er sarte, derfor tåler de kun at blive brugt til 'pænt' brug.
- ÷ Hvis stilethælen knækker, fordi du eksempelvis sidder fast i en rist.
- + Hvis fastgørelse af stilethælen er dårligt udført (kan kun ses, når hælen er knækket).

**Syninger og sømme går op:**

- + Det er ofte en fabriktionsfejl.
- ÷ Hvis det skyldes, at skoen er slidt det pågældende sted.

**Såler:**

- + Sålerne går fra grundet dårlig limning.
- ÷ Lædersåler slides hurtigt.

**Udblokning af sko:**

Udblokning af sko og støvler er en hårdhændet metode, der anvendes for at gøre fodtøjet mere rummeligt og give en bedre pasform.

Generelt bør en skomager eller reparatør advare dig om risikoen for, at læderet kan revne, og at der også er risiko for, at fodtøjet skifter udseende.

Går udblokningen galt, kan du rette krav om erstatning imod den erhvervsdrivende, der har udført blokningen, hvis der ikke er oplyst om risikoen.

Det er svært at få erstatning.

Fodtøj, der skal blokkes, har i forvejen en væsentlig nedsat brugsværdi for forbrugeren.

Hvis en blokning går galt, tager Forbrugerklagenævnet hensyn til den nedsatte brugsværdi, når en eventuel erstatning bliver udmålt.

Desuden koster er blokning normalt mindre end 720 kroner, som er Forbrugerklagenævnets nedre grænse for skoklager.