

Refurbs kvalitetspolitik – kvalitet er alles ansvar

Refurbs kunder skal opleve høj kvalitet og professionalisme i al kontakt med virksomhedens medarbejdere og i al brug af virksomhedens produkter.

I Refurb har vi glade kunder, der får høj kvalitet til billige penge!

Vi har et kvalitetsledelsessystem, der sikrer, at vi:

- forstår vores kunders krav og forventninger
- lever op til vores kunders krav og forventninger
- er bevidst med kvalitetssikring af vores produkter

Ledelsen er ansvarlig for at udvikle og vedligeholde vores Kvalitetsledelsessystem, og vi er alle ansvarlige for at levere så høj grad af kvalitet som muligt i alle virksomhedens processer.

Som kunde hos Refurb kan virksomheder og private kunder forvente:

- **Kort leveringstid:** 1-4 leveringsdage på standard bestillinger ved bestilling gennem virksomhedens hjemmesider (medmindre andet fremgår på hjemmesiderne).
- **Kundetilpassede-produkter:** Kunden får, hvad kunden har bestilt, med de eventuelle opgraderinger og tilvalg, kunden har bestilt.
- **14-dages svømmende lagertid:** Refurb tilsigter, at der max går gennemsnitligt 14 dage fra varen lander på Refurbs adresse til varen er kosmetisk vurderet, dataslettet og produktet registreret. Det betyder, at varen kun gennemsnitligt optræder på det svømmende og uregistrerede varelager i 14 dage, hvorefter købskreditering af Refurb kan foretages.
- **Kort behandlingstid af RMA-sager:** Kunder som mod forventning modtager et produkt, der har en fejl, vil inden for max tre uger få en afklaring og løsning på den pågældende sag
- **Kundetilfredshed:** Lever produktet ikke op til kundernes forventning, kan produktet frit returneres, uagtet om produktet er taget i brug eller ej iht. gældende handelsbetingelser.
- **Korrekt håndtering af IT-skrot:** Alt IT bliver korrekt miljø- og datamæssigt behandlet. Refurbs kunder er sikre på, at hverken personlige data eller miljøet lider unødigt last pga. Refurbs behandling af varen.
- **Korrekt og sikker datasletning og datamakulering:** Refurb sikrer, at kundens data vil blive gjort utilgængelig for senere kunder i forsyningskæden. Refurb efterlever kravene i ISO 27001, og arbejder konstant på højeste sikring af både tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger.

Samfundet og miljøet

Vi vil i åben dialog med myndigheder efterleve relevant lovgivning og myndighedskrav.

Vi sætter højt på dagsordenen at vi har et ansvar i det samfund, vi er en del af og for vores fælles miljø.

Refurbs ledelse sikrer, at kvalitetsstyringsarbejdet stemmer overens med den europæiske standard, ISO 9001:2015, ligesom ledelsen følger op på kvalitetsstyringsarbejdet gennem årlige auditresultater og øvrige indsamlede data med henblik på løbende at forbedre systemets effektivitet. Jeres dagligdag mindst muligt. Uanset om der er tale om et kørende driftssetup eller uoverskuelige stakke i en kælder.

