

## INSTRUKTIONER FRÅN KONKURSFÖRVALTARNA

Följande regler gäller från och med den 16/1 2019 i de fysiska butikerna i Sverige tillsvidare.

Utnyttjande av ev. bytes- och returrätt enligt nedanstående schema kräver kvitto eller bytesmärkning på varan.

Varan ska vara oanvänd och ligga i originalförpackning.

Kunden kan byta (varor mot varor) varor som köpts hos ToysRus hos BR, och varor som köpts hos BR hos ToysRus.

Presentkort kan användas på båda ställena.

	Försäljningen har skett den 29/11 2018 eller tidigare (före rekonstruktionen)	Försäljningen har skett under rekonstruktionen eller under konkursens första fyra dagar (30/11 - 31/12 2018)	Försäljningen har skett den 4/1 - 15/1 2019	Försäljningen har skett under utförsäljningen den 16/1 2019 eller senare
<b>BYTE AV VAROR</b>	<p>Kunden önskar byta en vara som <b>köpts den 29/11 2018 eller tidigare</b> och få en annan vara i stället:</p> <p>Kunden <b>får inte byta varan</b> i butiken efter konkursen.</p> <p>Kunden ska informeras om att ev. ersättningskrav mot konkursboet ska anmälas via <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a></p> <p>Kunden skall dock inte förvänta sig att få sitt krav utbetalt.</p>	<p>Kunden önskar byta en vara som köpts under perioden 30/11 - 31/12 2018 och få en annan vara i stället:</p> <p>Kunden får gärna <b>byta</b> till andra varor.</p> <p>Varan ska vara oanvänd och ligga i originalförpackningen. Kunden ska visa upp kvitto eller bytesmärke för varan.</p> <p>Alternativt kan kunden få <b>pengarna tillbaka</b>.</p> <p>Om kunden vill ha <b>pengarna tillbaka</b>, ska ett presentkort utfärdas</p>	<p>Kunden önskar byta en vara som köpts under perioden 4/1 - 15/1 2019 och få en annan vara i stället:</p> <p>Kunden får gärna <b>byta</b> till andra varor.</p> <p>Varan ska vara oanvänd och ligga i originalförpackningen. Kunden ska visa upp kvitto eller bytesmärke för varan.</p> <p>Alternativt kan kunden få <b>pengarna tillbaka</b>.</p> <p>Om kunden vill ha <b>pengarna tillbaka</b>, ska ett presentkort utfärdas</p>	<p>Kunden önskar att returnera en produkt köpt under utförsäljningen och få en annan produkt:</p> <p>Kunden har ingen bytesrätt.</p>

		till kunden, och kunden ska ha ett returkvitto. Kunden ska därefter skicka en kopia av presentkort och kvitto med datumangivelse (kvittokopia eller liknande) till mailadressen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a> och be om att få beloppet utbetalat med angivande av namn och bankkonto.	till kunden, och kunden ska ha ett returkvitto. Kunden ska därefter skicka en kopia av presentkort och kvitto med datumangivelse (kvittokopia eller liknande) till mailadressen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a> och be om att få beloppet utbetalat med angivande av namn och bankkonto.	
<b>RETURNERING AV VAROR OCH PENGARNA TILLBAKA</b>	<p>Kunden önskar returnera en vara som <b>köpts den 29/11 2018 eller tidigare</b>, och få pengarna tillbaka:</p> <p>Kunden får <b>inte pengarna tillbaka</b>. Kunden ska informeras om att ev. ersättningskrav mot konkursboet ska anmälas via <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a></p> <p>Kunden skall dock inte förvänta sig att få sitt krav utbetalt.</p>	<p>Kunden önskar lämna tillbaka en vara som köpts under perioden 30/11 - 31/12 2018, och <b>få pengarna tillbaka</b>:</p> <p>Varen ska vara oanvänd och ligga i originalförpackningen. Kunden ska visa upp kvitto eller bytesmärke på varan.</p> <p>Om kunden vill ha <b>pengarna tillbaka</b>, ska ett presentkort utfärdas, och kunden ska ha ett returkvitto. Kunden ska därefter skicka en kopia av presentkort/kvitto med datumangivelse (kvittokopia eller liknande) till mailadressen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a> och be om att få beloppet utbetalat med angivande av namn och bankkonto.</p>	<p>Kunden önskar byta en vara som köpts under perioden 4/1 - 15/1 2019 och få <b>pengarna tillbaka</b>:</p> <p>Varen ska vara oanvänd och ligga i originalförpackningen. Kunden ska visa upp kvitto eller bytesmärke på varan.</p> <p>Om kunden vill ha <b>pengarna tillbaka</b>, ska ett presentkort utfärdas, och kunden ska ha ett returkvitto. Kunden ska därefter skicka en kopia av presentkort/kvitto med datumangivelse till mailadressen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a> och be om att få beloppet utbetalat med angivande av namn och bankkonto.</p>	<p>Kunden önskar att returnera en produkt köpt under utförsäljningen och få <b>pengarna tillbaka</b>:</p> <p>Kunden har ingen returrätt och kan inte få pengar åter.</p>

<b>REKLAMATIONER</b>	<p>Kunden reklamerar en vara som köpts den 29/11 2018 eller tidigare:</p> <p>Kundens krav på att få en ny vara kan inte uppfyllas.</p> <p>Kunden uppmanas att anmäla sitt krav via e-post till mailadressen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a>, men kravet registreras på samma sätt som för leverantörer.</p> <p>Kunden skall dock inte förvänta sig att få sitt krav utbetalt.</p>	<p>Kunden reklamerar en vara som köpts 30/11 - 31/12 2018:</p> <p>Annan felfri vara kan levereras till kunden.</p> <p>Om detta inte kan ske, uppmanas kunden att skicka dokumentation för felet (foto) och kvitto på köpet med datumangivelse (kvittokopia eller liknande) till mailadressen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a> och be om att få beloppet utbetalt med angivande av namn och bankkonto.</p>	<p>Kunden reklamerar en vara som köpts under perioden 4/1 - 15/1 2019:</p> <p>Annan felfri vara kan utleveras till kunden.</p> <p>Om inte detta kan ske, uppmanas kunden att skicka dokumentation för felet (foto) och kvitto på köp med datumangivelse (kvittokopia eller liknande) till mailadressen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a> och be om att få beloppet utbetalt med angivande av namn och bankkonto.</p>	<p>Kunden reklamerar en produkt köpt under utförsäljningen:</p> <p>Annan felfri vara kan utleveras till kunden.</p> <p>Om inte detta kan ske, uppmanas kunden att skicka dokumentation för felet (foto) och kvitto på köp med datumangivelse (kvittokopia eller liknande) till mailadressen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a> och be om att få beloppet utbetalt med angivande av namn och bankkonto.</p>
<b>PRESENTKORT (SOM KÖPTS FÖR PENGAR)</b>	<p>Presentkort som köpts (med pengar eller kort) den <b>29/11 2018 eller tidigare:</b></p> <p>Kunden uppmanas att anmäla sitt krav via e-post till mailadressen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a>, men kravet registreras på samma sätt som för leverantörer.</p> <p>Kunden skall dock inte förvänta sig att få sitt krav utbetalt.</p>	<p>Presentkort som köpts (med pengar eller kort) <b>30/11 2018 - 31/12 2018:</b></p> <p>Kunden kan välja:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Att köpa varor för presentkortet - ev. restbelopp måste användas på varuköp eller</li> <li>2) Att få beloppet tillbakabetalat</li> </ol> <p>Om kunden vill ha beloppet tillbaka, uppmanas kunden att skicka en kopia av presentkort och kvitto på köpet med datumangivelse (kvittokopia eller liknande) till mailadressen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a> och be om att få beloppet utbetalt med angivande av namn och bankkonto.</p>	<p>Det säljs inte längre presentkort.</p>	<p>Det säljs inte längre presentkort.</p>

<p><b>PRESENTKORT (SOM I PRAKTISKEN ÄR ETT TILLGODOHAVANDEBEVIS)</b></p>	<p>Kunden har <b>den 29/11 2018 eller tidigare</b> fått ett presentkort som tillgodohavandebevis i samband med returnering av varor som köpts den 29 november 2018 eller tidigare:</p> <p>Kunden får inte använda detta som betalningsmedel i butikerna, och beloppet kan inte återbetalas. Kunden ska anmäla sitt tillgodohavande till mailadressen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a>.</p> <p>Kunden skall dock inte förvänta sig att få sitt krav utbetalt.</p>	<p>Kunden har <b>under perioden 30/11 - 31/12 2018</b> fått ett presentkort som tillgodohavandebevis i samband med returnering av varor:</p> <p>Kunden kan endast använda det som betalningsmedel vid köp av nya varor.</p> <p>Kunden kan inte få beloppet återbetalat.</p>	<p>Det utställs inte längre några tillgodokvitton.</p>	<p>Det utställs inte längre några tillgodokvitton.</p>
<p><b>VARAN HAR BESTÄLLTS AV KUNDEN</b></p>	<p>Kunden har beställt en vara, men har inte betalat för den.</p> <p>Varan får endast lämnas ut mot betalning.</p>	<p>Kunden har beställt en vara men har inte betalat för den.</p> <p>Varan får endast lämnas ut mot betalning.</p>	<p>Kunden har beställt en vara men har inte betalat för den.</p> <p>Varan får endast levereras mot betalning.</p>	<p>Kunden har beställt en vara men har inte betalat för den.</p> <p>Varan får endast levereras mot betalning.</p>
<p><b>VARAN ÄR BESTÄLLD, OCH HELT ELLER DELVIS FÖRSKOTTSBETALD.</b></p>	<p>Kunden har (helt eller delvis) förskottsbetalat varan den 29/11 2018 eller tidigare, men har inte fått varan.</p> <p>Varan får lämnas ut mot kundens betalning av hela beloppet (ev. återigen).</p> <p>Det är dock inte möjligt att ställa krav vad gäller (återbetalning av en) förskottsbetalning.</p> <p>Kunden måste anmäla sitt tillgodohavande via mailadressen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a>.</p>	<p>Kunden har beställt och förskottsbetalat varan 30/11 - 31/12 2018, men har inte fått varan.</p> <p>Varen ska lämnas ut till kunden så snart den är i butik. (Ev. restbelopp som återstår för kunden att betala, ska betalas samtidigt som varan lämnas ut.)</p>	<p>Förskottsbetalningar för varor får inte längre mottagas.</p>	<p>Förskottsbetalningar för varor får inte längre mottagas.</p>

	Kunden skall dock inte förvänta sig att få sitt krav utbetalt.			
<b>CLUB BR-Märken</b>	Ej relevant	Club BR-märken kan inte längre användas	Club BR-märken kan inte längre användas. Club BR-märken utfärdas inte längre.	Club BR-märken kan inte längre användas. Club BR-märken utfärdas inte längre.
<b>PRIS-MATCH</b>	Ej relevant	Om kunden har krav på utbetalning till följd av prismatch-principerna, ska kunden anmäla sitt krav via mailadressen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a> med kopia av dokumentation för köpet (kvitto), tidpunkt och prismatch.	Prismatch används inte längre.	Prismatch används inte längre.
<b>CLICK &amp; COLLECT</b>  <b>och</b>  <b>CLICK &amp; RESERVE</b>			Om varan tagits emot i butiken kan den lämnas ut till kunden.  "Click & collect"- hanteras som vanligt  "Click & reserve"-funktionen är aktiverad för de butiker som är öppna.	Om varan tagits emot i butiken kan den lämnas ut till kunden.  "Click & collect"- hanteras som vanligt