

PARKETT / TREGULV

Informasjon om garanti

GENERELL REKLAMASJONSINFORMASJON FOR FORBRUKERKJØP

PARKETT / TREGULV

Denne informasjonen gjelder kun for kjøp etter forbrukerkjøpsloven, i henhold til forbrukerkjøpslovens definisjon av forbrukere. Med forbruker menes en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet, jf. forbrukerkjøpsloven § 1. Andre former for kjøp faller utenfor, slik som kjøp av juridiske personer og andre som ikke faller innenfor forbruker-definisjonen.

Etter forbrukerkjøpsloven § 27 annet ledd har en forbruker følgende reklamasjonsfrister:

Reklamasjon må senest skje to år etter at forbrukeren overtok tingen. Dersom tingen eller deler av den ved vanlig bruk er ment å vare vesentlig lengre, er fristen for å reklamere fem år. Dette gjelder ikke så langt selgeren ved garanti eller annen avtale har påtatt seg ansvar for mangler i lengre tid.

Mot fremlagt kvittering praktiserer Tarkett 5 års reklamasjonstid på følgende Tregulv til privat bruk:

- Alle Tarkett merkede tregulv fra 10 - 22 mm med Proteco lacquer, Proteco Nautra, Proteco ExtraMatt (5 år)
- Alle Tarkett merkede produkter fra 10 - 22 mm med Proteco Hardwax oil (5 år)

Tarkett gir ikke utvidet garanti etter forbrukerkjøpsloven § 18 a for Tregulv.

Tarketts reklamasjons-policy

Tarkett dekker ikke forringelse av produktet som følge av normal slitasje og elde, mangler som har sammenheng med ulykkeshendelser, feilaktig bruk, feilaktig lagring/oppbevaring, skader, mekanisk slitasje, punktslitasje, riper, kjemisk påvirkning eller andre forhold på forbrukerens side.

Tarkett vil normalt dessuten avslå en reklamasjon ved skade eller mangel som følge av slike forhold på forbrukerens side, jf. forbrukerkjøpsloven § 26:

- Egnede avskrapningsmatte ved inngangsdøren ikke er benyttet
- Monteringsanvisning ikke er fulgt
- Vedlikeholdsanvisning ikke er fulgt
- Slitasje som skyldes ujevnheter i underlag
- Det er variasjon i utseende, overflatestruktur, farge, glans o.l på levert produkt sammenlignet med bilde/prøve
- Det er overflateendringer/misfarging generelt og som spesifikt skyldes andre produkter som løstliggende tepper/matter, møbelbein, UV påvirkning, tjære asfalt, maling, lim o.l
- Det er skader som skyldes bruk av møbler med trinsehjul, stoler, bord o.l samt høyhælede sko og spisse gjenstander.
- All dokumentasjon om bruk, montering og vedlikehold er tilgjengelig på www.tarkett.no

Gulv med feil/mangler som oppdages før montering skal ikke monteres. Tarkett erstatter materialer med feil men erstatter ikke arbeidskostnad eller andre kostnader ved eventuell utbedring dersom gulv med feil/mangler er montert. Tarkett eller forhandler skal varsles.

Tarkett er ikke ansvarlig for tap i forbrukerens næringsvirksomhet eller annet indirekte tap, jf. forbrukerkjøpsloven § 52.

Reklamasjonskrav

Krav etter forbrukerkjøpsloven må meddeles Tarkett/forhandler skriftlig og innen rimelig tid etter at feilen ble oppdaget eller burde vært oppdaget, jf. forbrukerkjøpsloven § 27, vanligvis innen to måneder. Dersom kravet ikke er fremsatt innen reklamasjonstiden, faller kravet bort. Krav kan også tapes etter reglene som følger av foreldelsesloven. Ved reklamasjon skal Egenvurderingsskjema tilgjengelig på hjemmeside www.tarkett.no fylles ut. Følg informasjon gitt i dokumentet. Kvittering på kjøp skal sendes inn sammen med skjema og bilder som viser reklamasjonsårsak.

Forhandler forplikter seg alltid til å kontakte Tarkett samt besiktige og behandle reklamasjoner direkte med forbruker. Dersom det ikke er mulig å finne årsaken til mangelen eller klagen kan Tarkett kontaktes igjen for å avtale befaring. Tarkett forplikter seg ikke til å utføre en befaring hos sluttbruker såfremt det ikke er snakk om en antatt produktfeil. Sluttbruker må tillate en befaring dersom det er sannsynlig at det er en produktfeil. Dersom det anses nødvendig, forbeholder Tarkett seg retten til å ta ut en prøve som sendes til analyse.

Tarkett forbeholder seg rett til omlevering av samme produkt. Dersom dette ikke kan fremskaffes, forplikter Tarkett seg ikke til å produsere dette produktet. Tarkett kan i så tilfelle omlevere til et produkt som etter Tarketts skjønn har tilsvarende eller bedre egenskaper og kvalitet.

Alternativt kan også Tarkett besørge reparasjon. Tarkett forbeholder seg retten til å utbedre feil som kan repareres og benytte egen servicepartner til utbedring. Servicepartner kan kontakte sluttbruker direkte for å avtale tid for utbedring og planlegging av dette osv. Tarkett kan ikke inngå eller delta i utbedring av feil eller mangler i saker hvor det ikke er feil eller mangel ved levert produkt.

Tarkett kan alternativt velge å refundere kjøpesum opptil 5 år etter kjøp.

Ingen av våre kunder, forhandlere, distributører eller ansatte har fått rett til å gi andre rettigheter enn det som uttrykkelig fremgår av dette dokument eller forbrukerkjøpsloven.

Se www.tarkett.no for oppdatert reklamasjonsinformasjon og disse er alltid de gjeldende betingelser. Det er informasjon som var gjeldende på kjøpstidspunkt som er relevant i hver enkelt sak.