



**Slutkund/byggherre: alla fält med \* skall fyllas i och returneras till återförsäljare/installatör(se vägledning sid 2)**  
**Återförsäljare/installatör: fyll i resterande fält samt ert fakturanummer och skicka anmälan till Tarkett AB på [kundservice@tarkett.com](mailto:kundservice@tarkett.com)**

## Vägledning Tarkett reklamationsanmälan

Vi beklagar att du inte är nöjd med ditt Tarkett golv. För att hanteringen av din anmälan ska gå snabbt och problemfritt är det viktigt att denna reklamationsanmälan fylls i så grundligt som möjligt. När den är ifylld ska den skickas till återförsäljaren som tar den vidare till Tarkett.

Har du fått anmälan skickad till dig digitalt är det mycket enkelt att fylla i. Du kan använda TAB-tangeten för att hoppa mellan de olika fälten.

### Före du anmäler:

Innan du reklamerar produkten, gör gärna en första värdering om huruvida du tror att detta kan härledas till ett produktfel.

Vi vill göra dig uppmärksam på att all kommunikation i ärendet ska gå via den återförsäljare/installatör från vilken golvet är inköpt. Kopia på faktura från återförsäljare/installatör ska alltid bifogas till ärendet.

### När du värderar problemet ska du försäkra dig om:

- att installation är gjord i enlighet med Tarketts installationsanvisningar
- att golvet/mattan är skött/underhållet i enlighet med Tarketts skötselråd – tex städmetoder och skydd
- att du värderar visuella fel från normal ståhöjd och med normal belysning. Om felen inte är synliga under dessa förhållanden är det i regel ej att betraktas som ett reklamationsberättigat fel.

På [tarkett.se](http://tarkett.se) kan du finna gällande anvisningar kring våra installations och skötselråd.

### När du anmäler:

#### Reklamationsanmälan:

1. Bifogad reklamationsanmälan från Tarkett AB ska alltid fyllas i.
2. Fält markerade med \* måste fyllas i.
3. Beskriv orsak till reklamation/skada utifrån upplevt problem med produkten – inte händelseförloppet
4. Reklamationsanmälan ska returneras till återförsäljare/installatör.
5. All kommunikation rörande reklamationen ska gå via återförsäljare/installatör.

#### Så fyller du i reklamationsanmälan:

- *Anmälningsdatum:* Det datum du skickar anmälan till återförsäljare/installatör
- *Slutkund/byggherre:* Skriv ditt namn – den person som återförsäljaren/installatören kan kontakta
- *Objekt-/projektnamn:* Namn på objekt alternativt Brf eller fastighetsägare
- *Adress:* Adress där golvet är installerat
- *Produkt:* Skriv produktnamn och eventuellt artikelnummer om det framgår från faktura
- *Återförsäljare/installatör:* Skriv namn och adress på återförsäljare/installatör och vem du haft kontakt med
- *När noterades skadan - datum:* Datum när du första gången uppmärksammade problemet
- *Total yta:* Den totala installerade ytan, bör framgå på fakturan från återförsäljare/installatör
- *Orsak till reklamation/beskrivning av skada:* Skriv kort och utförligt varför du reklamerar golvet – inte händelseförloppet
  - Omfattning, utseende, var finns felet, om flera hur i förhållande till varandra, underhållsrutin. För vissa feltyper behövs information om undergolv, underlagsmaterial, luftfuktighet, temperatur – inne och ute, buktighet i undergolv, golvvärme
- *Beskrivning av trolig orsak:* Skall bara fyllas i om du har en klar tanke kring eventuell orsak.

**När anmälan är ifylld skicka in den till återförsäljare/installatör tillsammans med bilder som visar både felet samt hela utrymmet.**

Vi vill göra dig uppmärksam på att du är skyldig att anmäla ett fel inom skälig tid från att felet upptäckts.

Vi vill göra dig uppmärksam på att Tarkett AB bara är skyldiga att behandla en anmälan som härrör sig från fel i produkten eller där det förmodas att det med stor sannolikhet rör sig om ett produktfel.

Vänlig hälsning

**Tarkett AB**