

Informasjon om garanti

PARKETT / TREGULV · GENERELL REKLAMASJONSINFORMASJON FOR FORBRUKERKJØP

Hvem informasjonen gjelder for

Denne informasjonen gjelder bare kjøp som omfattes av forbrukerkjøpsloven, slik loven definerer forbruker. En forbruker er en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet (forbrukerkjøpsloven § 1). Andre kjøp, for eksempel kjøp gjort av juridiske personer eller andre som ikke er forbrukere etter loven, omfattes ikke.

Reklamasjonsfrister

Etter forbrukerkjøpsloven § 27 annet ledd gjelder disse fristene for forbrukere:

- Du må reklamere senest **to år** etter at du overtok varen.
- Er varen, eller deler av den, ment å vare vesentlig lenger ved vanlig bruk, er fristen **fem år**.

Fristene gjelder ikke i den grad selgeren gjennom garanti eller annen avtale har tatt på seg ansvar for mangler i lengre tid.

Reklamasjonstid hos Nordic Flooring

Mot kvittering praktiserer Nordic Flooring **5 års reklamasjonstid** på disse tregulvene til privat bruk:

- Alle Nordic Flooring-tregulv med lakkert overflate, inkludert matt- og supermatlakk (5 år).
- Alle Nordic Flooring-tregulv med oljet eller hardvoksoljet overflate (5 år).

Nordic Flooring gir ikke utvidet garanti etter forbrukerkjøpsloven § 18 a for tregulv.

Nordic Floorings reklamasjonspolicy

Nordic Flooring dekker ikke forringelse av produktet som skyldes normal slitasje og elde. Heller ikke mangler som henger sammen med ulykker, feil bruk, feil lagring eller oppbevaring, skader, mekanisk slitasje, punktslitasje, riper, kjemisk påvirkning eller andre forhold på forbrukerens side.

Nordic Flooring vil normalt også avslå en reklamasjon når skaden eller mangelen skyldes slike forhold på forbrukerens side (forbrukerkjøpsloven § 26), for eksempel når:

- det ikke er brukt egnet avskrapningsmatte ved inngangsdøren
- monteringsanvisningen ikke er fulgt
- vedlikeholdsanvisningen ikke er fulgt
- slitasjen skyldes ujevnheter i underlaget
- overflaten er endret eller misfarget, også når det skyldes andre produkter som løse tepper og matter, møbelben, UV-lys, tjære, asfalt, maling, lim og lignende
- skaden skyldes møbler med hjul, stoler, bord og lignende, høyhælte sko eller spisse gjenstander

All dokumentasjon om bruk, montering og vedlikehold finner du på www.nordicflooring.no.

Gulv med feil skal ikke legges. Gulv med feil eller mangler som oppdages før montering, skal ikke monteres. Nordic Flooring erstatter materialer med feil, men ikke arbeidskostnader eller andre kostnader ved utbedring dersom gulvet med feil eller mangler er montert. Nordic Flooring eller forhandleren skal varsles.

Nordic Flooring er ikke ansvarlig for tap i forbrukerens næringsvirksomhet eller for annet indirekte tap (forbrukerkjøpsloven § 52).

Reklamasjonskrav

Krav etter forbrukerkjøpsloven må meldes skriftlig til Nordic Flooring eller forhandleren innen rimelig tid etter at feilen ble oppdaget eller burde ha blitt oppdaget, vanligvis innen to måneder (forbrukerkjøpsloven § 27). Kravet faller bort hvis det ikke er satt fram innen reklamasjonstiden. Krav kan også tapes etter reglene i foreldelsesloven.

Ved reklamasjon fyller du ut egenvurderingsskjemaet på **www.nordicflooring.no** og følger informasjonen i skjemaet. Send kvitteringen for kjøpet sammen med skjemaet og bilder som viser hva reklamasjonen gjelder.

Behandling av reklamasjonen

Forhandleren forplikter seg til alltid å kontakte Nordic Flooring, og til å besiktige og behandle reklamasjonen direkte med forbrukeren. Hvis årsaken til mangelen eller klagen ikke kan fastslås, kan Nordic Flooring kontaktes på nytt for å avtale befaring.

Nordic Flooring forplikter seg ikke til befaring hos sluttbrukeren med mindre det gjelder en antatt produktfeil. Er det sannsynlig at det foreligger en produktfeil, må sluttbrukeren tillate befaring. Nordic Flooring kan ved behov ta ut en prøve som sendes til analyse.

Utbedring

Nordic Flooring forbeholder seg retten til å omlevere samme produkt. Kan produktet ikke skaffes, forplikter Nordic Flooring seg ikke til å produsere det. Nordic Flooring kan da omlevere et produkt som etter Nordic Floorings vurdering har tilsvarende eller bedre egenskaper og kvalitet.

Nordic Flooring kan også sørge for reparasjon. Nordic Flooring forbeholder seg retten til å utbedre feil som kan repareres, og til å bruke egen servicepartner. Servicepartneren kan kontakte sluttbrukeren direkte for å avtale tid og planlegge utbedringen.

Nordic Flooring kan ikke inngå avtale om, eller delta i, utbedring i saker der det ikke er feil eller mangel ved det leverte produktet.

Nordic Flooring kan alternativt velge å refundere kjøpesummen inntil 5 år etter kjøpet.

Øvrige bestemmelser

Ingen av våre kunder, forhandlere, distributører eller ansatte har rett til å gi andre rettigheter enn det som står uttrykkelig i dette dokumentet eller i forbrukerkjøpsloven.

Oppdatert reklamasjonsinformasjon finner du på **www.nordicflooring.no**, og den er alltid gjeldende. I hver enkelt sak er det informasjonen som gjaldt på kjøpstidspunktet som legges til grunn.