

Reklamationer

Vid reklamationer är det viktigt att känna till vissa saker innan man reklamerar en vara.

Trä är ett levande naturmaterial och har vissa naturliga avvikelser utan att det kan klassas som en defekt produkt. Ingen planka är den andra lik. SILJAN WOOD PRODUCTS AB rekommenderar 3-5% spillmån.

BEDÖMNINGSGRUNDER FÖR SILJAN MASSIVA FURUGOLV OCH SILJAN PANELER

Frisk kvist	Får förekomma
Svart kvist	Får förekomma
Barkringskvist	Får förekomma
Rötkvist	Får förekomma
Kvisthål	Får ej förekomma
Kvist/Hyvelurslag	Får förekomma
Kantkrokighet	Cirka 10 mm på 2 m längd
Tjurved	Får förekomma
Vresved	Får förekomma
Kådlåpor	Får förekomma i mindre omfattning
Insektsskador	Får ej förekomma
Sprickor	Förekommer i kvist
Vankant	Får ej förekomma på ytsidan
Märgstråle	Får förekomma
Tekniska fel/ dimensionsfel	Breddavvikelse på max 1 mm på 2 m får förekomma. Vinkelfel max 0,5% av brädans bredd tillåts. Nivåskillnad max 0,5 mm tillåts.

Om du misstänker reklamation enligt föregående bedömningsgrunder kontaktar du din SILJAN återförsäljare för ytterligare information eller för en besiktning. Skicka gärna in bilder eller provbitar för bedömning.

Återförsäljare av SILJAN ska ej hänvisa kunder direkt till SILJAN WOOD PRODUCTS AB utan att själv först ha satt sig in i problemet och själv varit i kontakt med SILJAN WOOD PRODUCTS AB.

Fel som kan hänvisas till inläggningsfel, fel miljö, fel lagring, fel efterbehandling av yta eller personligt tyckande om utseende vad gäller antal eller typ av kvist beaktas ej, utan SILJAN WOOD PRODUCTS AB's sorteringsgrunder gäller.

OBS! Inlagda varor kan ej reklameras. Reklamationer ska inkomma före läggning. Den som lägger golvet är den som har godkänt golvplanken och är ansvarig för kvaliteten på det färdiga golvet. (Lägg istället de brädor som är defekta åt sidan och kontakta din SILJAN representant).

SILJAN WOOD PRODUCTS AB har rätt att inom skälig tid byta ut produkter vid godkänd reklamation.

RETURER / AVBOKNINGAR

Om kund avbokar order där orderbekräftelse skickats ut, tas en straffavgift på 1 000 kr ut. Vid avbokning av redan levererade lagervaror tas en administrativ avgift på 20 % av fakturavärdet ut, samt fullt pris på returfrakt. Det innebär att SILJAN WOOD PRODUCTS AB krediterar 80 % av fakturavärdet samt fakturerar returfrakten. Beställningsvaror går ej att avbeställa eller returnera.

RETURER / REKLAMATIONER

Vid anmäld reklamation som går i retur för ersättning med nya varor skickas motsvarande nya varor ut samt faktureras dessa till fullvärde. Efter inspektion av returnerade varor krediteras 100% av de returnerade varorna vid godkänd reklamation.

Vid ej godkänd reklamation krediteras 80 % av de oskadade returnerade varorna samt faktureras returfrakten på köparen.

ALLMÄNNA VILLKOR VID REKLAMATION AV MATERIAL

1. ALLMÄNT

I enlighet med gällande juridiska riktlinjer för reklamationshantering arbetar SILJAN WOOD PRODUCTS AB enligt nedanstående. I de fall konsument inte är nöjd med hanteringen rekommenderar vi att kontakt tas med ARN, Allmänna Reklamationsnämnden, för utslag i ärendet ifråga.

2. ANSVARIGA

Grundregeln för all reklamationshantering är att kontaktvägarna skall följa fakturagången, d.v.s. det gäller att hålla reda på vem man har en affärsförbindelse med. SILJAN WOOD PRODUCTS AB gör enbart affärer med Återförsäljare samt Grossister, aldrig med privatpersoner, slutkonsumenter. Det innebär att slutkonsumenter alltid skall kontakta sin lokala Återförsäljare/leverantör då man har synpunkter eller frågor, aldrig producenten direkt. Det åligger Återförsäljaren/leverantören att här ta sitt ansvar för sålda produkter och avsätta den tid eller resurs som krävs.

3. REKLAMATIONSROUTINER

För att tydliggöra gången i reklamationshantering kommer här riktlinjerna:

3.1 VID KLAGOMÅL/FÖRE BESIKTNING:

- Om slutkunden kontaktar SILJAN WOOD PRODUCTS AB direkt hänvisas kunden till inköpsstället.
- Om hantverkare/golvläggare kontaktar SILJAN WOOD PRODUCTS AB direkt hänvisas de till inköpsstället.
- Om Återförsäljaren (SILJAN WOOD PRODUCTS AB kund) tar kontakt och ber SILJAN WOOD PRODUCTS AB åka ut till en slutkund för att besiktiga ett golv/panel så meddelar vi att vi ej åker ut utan att ha med en representant från Återförsäljaren/leverantören då det ej är SILJAN WOOD PRODUCTS AB som har sålt produkten till slutkunden.
- Om Återförsäljaren (SILJAN WOOD PRODUCTS AB kund) tar kontakt och ber oss ringa till en slutkund för att lyssna på ett problem så kan vi göra det efter

att ha påtalat för Återförsäljaren att vi inte kan komma med några utlåtanden. Vi lyssnar och återrapporterar och det är Återförsäljaren som skall återkoppla till slutkonsumenten med besked. Även detta då det ej är SILJAN WOOD PRODUCTS AB som har en affärsförbindelse med slutkunden.

3.2 VID KLAGOMÅL UNDER BESIKTNING

Vid besiktning hos slutkonsument skall SILJAN WOOD PRODUCTS AB enbart agera som observatör/expert och vi kan ge råd till Återförsäljarens representant.

Det är alltid Återförsäljaren som skall avgöra samt ge konsumenten besked om eventuella åtgärder, antingen på plats eller (helst) senare, skriftligen. Därför förekommer sällan uttalanden på plats om felets art eller lösningar.

Däremot kan uttalanden fällas om det omedelbart står klart att frågan/felet ligger helt utanför Återförsäljares/Producentens åtaganden, t.ex. rena felmonteringar eller andra utanföriggande faktorer.

3.3 DOKUMENTATION

Tag om möjligt med en provbit på det reklamerade felet. Notera alltid produktionsdatum (som finns stämplat på baksidan av golvplanken) på golvet. Tag foton. Mät fuktkvot. Mät luftfuktighet. Mät bredd på golv/panel, dels styckewis, dels över 10 stycken i bredd.

3.4 EFTER BESIKTNING

- Återförsäljaren/leverantören tar diskussionen med SILJAN WOOD PRODUCTS AB om lämpliga åtgärder vid mer svårlösta fall. Notera att eftersom det är Återförsäljarens/leverantören som är reklamationsansvarig gentemot kund, måste denne ta slutgiltigt beslut om åtgärd och eventuell kompensation. Återförsäljaren måste lämna besked till slutkunden, det kan inte producenten göra.
- Återförsäljaren/leverantören bör lämna en kort skriftlig rapport till SILJAN WOOD PRODUCTS AB, eventuellt med provbitar. Allt med samma märkning.
- SILJAN WOOD PRODUCTS AB återkopplar vid tillämpliga fall till respektive Återförsäljare/leverantör med en förklaring hur felet uppkommit samt vilka åtgärder som är vidtagna för att inte felet skall upprepas.

3.5 SUMMERING

- Återförsäljaren/leverantören har skyldigheten gentemot slutkonsumenten genom rådande affärsförbindelse (fakturagången).
- Det regelverk som ligger i botten för sortering samt utföranden av produkter från SILJAN WOOD PRODUCTS AB är dels SILJAN's egna sorteringsregler, dels gällande Hus-AMA.
- Konsumentköplagen gäller avseende garantitid och omfattning på garantier.
- SILJAN WOOD PRODUCTS AB beställer inte någon hantverksfirma för att tillrättalägga en reklamation på ett golv/panel på egen hand utan att Återförsäljaren/leverantören beställt avhjälpande.