

Melding om reklamasjon

Fylles ut av kunden før besiktigelse av trappeprodusenten. Vennligst les side 2 før innsending av skjemaet.

Kostnader forbundet med befaring belastes den som reklamerer dersom feilen/mangelen er av en slik art at det åpenbart ikke kan være reklamasjon overfor trappeprodusenten.

1. Forbruker / kunde:

Navn	
Adresse	
Telefon	E-post

2. Identifikasjon av trapp:

Ordrenummer / fakturanummer	
Leverings- / monteringsdato	
Navn på byggmester / husprodusent	

3. Beskrivelse av feilen/mangelen:

4. Spørsmål som skal besvares:

	Ja	Nei
Er det varmekabler, varmepumpe eller annen varmekilde under trappen?		
Var feilen/mangelen på produktet synlig ved overtakelse?		
Er trappen overflatebehandlet av kunden?		
Har deler av trappen blitt demontert i forbindelse med tapetsering eller annen oppussing i huset?		
Har det blitt sølt vann eller annen væske i trappen?		

5. Registrert klima på stedet:

Temperatur:	Luffuktighet:
-------------	---------------

Dato: _____ Underskrift: _____

Skjemaet er utarbeidet av Norsk Trevare, og skal bidra til å gi en god og ensartet reklamasjons- og avviksbehandling for de norske trappeprodusentene.

Prinsipper

Treverk er et naturmateriale der farge og strukturforskjeller er helt normalt. Treverk vil bevege seg med utvidelse og krymping i forhold til luftfuktigheten i rommet der det befinner seg. Normalt er luftfuktigheten innendørs lav på etter-vinteren, og høy på høsten.

Varmepumpe, varmekabler under trapp, og plassering av varme- og fukt-kilder (fryseboks, vaskemaskin, tørketrommel, varmtvannsbereder) under trapp kan påvirke treverket med kraftig uttørring og ulik luftfuktighet over og under trappen. Som et resultat av dette kan det oppstå mindre sprekker og ujevnheter. Ved bevegelse i treverket kan det oppstå kneppelyder og knirk. Små tørkesprekker og knirk ansees ikke som reklamasjon. Dersom kunden selv overflatebehandler trappen, er det risiko for at knirk kan forekomme.

For at det skal foreligge en mangel må den kunne observeres. Observasjonen gjøres av partene i felleskap. Ved uenighet kan uavhengig person benyttes.

Trappen er en bruksinnretning og samtidig en del av interiøret.

- “ Observasjon av trappen i bruk gjøres ved at man går opp og ned trappen på en slik måte langs en bane som er naturlig for bruken og i forhold til plasseringen i rommet.
- “ Trappen inspiseres fra siden ved at man står på gulvet nede eventuelt oppe hvis det er naturlig. Avstanden fra trappen eller den del av trappen man betrakter skal være minst 2,0 m.
- “ Undersiden inspiseres fra trappen under hvis slik finnes. Er det kun en trapp, inspiseres den som skissert over.

Lys er vesentlig for å kunne observere feil, og ved rett lyssetting kan man se det meste. Poenget er at lyset skal være naturlig og slik som trappen normalt vil bli sett. Lyssettingen skal derfor være som baklys, typisk 60W, matt glødelampe uten reflektor.

Hvis avviket kan observeres under disse betingelsene, er det å forstå som en mangel og kvalifiserer for korrigerende tiltak fra leverandør.

Skjemaet sendes:

AS NOR-TRAPP, Bedriftsveien 8, 1890 Rakkestad

Telefon: 69 22 70 10 E-post: nor-trapp@nor-trapp.no

Medlem av:

