

REKLAMATION

Vi har registreret din reklamationshenvendelse på et af vore Pergo produkter. For at reklamationsagen kan behandles korrekt skal du ALTID melde sagen til din forhandler først for deres vurdering om det er en reklamationsag. Hvis forhandleren vurderer sagen som en mulig produktfejl eller produktionsfejl beder vi om repræsentative prøvestykker, digitale fotografier og en kopi af den originale købskvittering/faktura sammen med vedlagte udfyldte skemaet. Baseret på den modtagne information vil vi vurdere nødvendigheden af en besigtelse af vores lokale salgsrepræsentant, alternativt ved en uvildig besigtelsesmand. Hvis det ved besigtelsen viser sig at reklamationen åbenbart IKKE er berettiget, eller at det er givet fejlagtige eller manglende oplysninger, forbeholder vi os retten til at fakturere for påløbne omkostninger i forbindelse med klagesagen med et maksimumbeløb på op til kr. 1500,-.

For at kunne vurdere reklamationen så godt som mulig uden besigtelse beder vi om at denne cheklisten bliver udfyldt. **Fyld ud og beskriv så nøjagtig og oprigtig som mulig!** Dette vil gøre det mulig for os at behandle sagen hurtigt og retfærdig. Skemaet, sammen med kopi af købskvittering/faktura, fotografier og eventuelle prøver sendes til: technical.servicesnordics@unilin.com

DEL 1: GENEREL INFORMATION – skal udfyldes komplet

Dato ÅÅ/MM/DD		Produktet blev købt hos (forhandler navn) *:	
<i>*Kopi af købskvittering/faktura skal vedlægges dette skemaet</i>			
Navn		Adresse	
Postnummer	By		
e-mail:	TLF	Mobil	
Artikelnummer		Antal/m2	
Produktionskode (på gulvprodukter findes info på bagsiden af hver planke eller på etiketten på gulvpakken)			

Forhandler ønsker kopi af al korrespondance i sagen	
☐ Ja	☐ Nej
Kontaktperson hos forhandler	Forhandlerens e-mail

DEL 2: BESKRIVELSE AF REKLAMATIONEN –vær så detaljeret som muligt

Digitale fotografier af klagegrundlaget sammen med oversigtsfotoer af rummet er altid meget beskrivende for sagen.

Vedlæg samtlige relevante dokumenter, billeder, skannede dokumenter etc. som et separat dokument i en mail sammen med denne blanket, når du sender informationen til os.

Beskriv fejlen og handlingsforløbet.

DEL 3: FYLDES KUN NÅR GULVET ER FÆRDIG LAGT ELLER UNDER MONTERING

Er monteringen udført i overensstemmelse med vores monteringsvejledning?			
Købs dato ÅÅ/MM/DD		Monteringsdato ÅÅ/MM/DD	
Lagt af ☐ Håndværker ☐ Lagt selv		Navn på håndværker/ montør	
Brug ☐ Privat ☐ Kommercielt		Ved kommercielt brug, angiv hvilken type	
Lagt i ☐ Stue ☐ Køkken ☐ Soverum ☐ Andet			
Monteret på ☐ Beton ☐ Trægulv/ spånplader ☐ Andet			
Projekttype ☐ Nybyggeri ☐ Renovering			
Undergulv ☐ Træbaseret ☐ Beton ☐ Andet underlag, angiv hvilken type			
Underlag – Produktnavn			
Er der monteret fugtspærre ? ☐ Ja ☐ Nej	Gulvvarme ? ☐ Ja ☐ Nej	Rummets længde i m ?	Rummets bredde i m
Total antal m2		Reklameret antal m2	
Dato ÅÅ/MM/DD – hvornår blev fejlen opdaget ?		Findes der afskåret/rester af gulvet ? ☐ Ja ☐ Nej	

Skitse af gulvareal

Lav en målsat skitse på gulvarealet. På skitsen markeres det, som menes at være en skade i form af forklarende symboler, som linjer eller kryds. Eventuelle afslutnings, ekspansions eller overgangslister på gulvet mellem rummene, i døråbninger og lignende, skal markeres. Alle fast monterede objekter, som f.eks køkken eller skabe, og areal med f.eks tæpper, keramiske fliser og lignende i det aktuelle gulvareal, tegnes også ind på skitsen, samt gulvets læggeretning. Dette for at kunne bedømme hvert enkelt tilfælde så korrekt som muligt.

Lav din skitse her:

Fotoinstruktion

For at håndtere din klage på en god måde, vi har brug for hjælp fra nogle billeder, der beskriver situationen. Hvordan disse billeder, der skal tages varierer fra klage til klage og er afhængig af den involverede fejl. Nedenfor kan du se nogle grundlæggende billeder der på en god måde beskriver situationen.

Prøv at tage et snapshot af rummet, efterfulgt af et eller flere billeder, der viser det beskadigede og fejlen i detaljer.

Oversigt



Den beskadigede del



Fejlen i detaljer

