|  |  |
| --- | --- |
| **\***Anmeldelsesdato:       | **Kundevejledning fremgår af side 2.**  |
| **\*Bruger/bygherre**:       | **\*Forhandler:**        |
| **\***Objekt /projektnavn:       | E-mail adr.:       |
| **\***Adresse:       | Kontaktperson:       Besigtiget af forhandler (dato):       |
| \*Postnr./ By:      | **\***Telefon:       | \*Telefon:       | **Udfyldes af forhandleren:**\*\*Faktura nr. (Tarkett):       |
| **\***Faktura nummer:       | **\***Montør/entreprenør:       |
| **\***Produkt:        | **\***Firma:       |
|  | **\***Telefon:       | **\***Monteret, dato:       |
| **\***Hvornår opstod skaden / problemet - dato:       | **\***Total areal m2:       | **\***Det areal der reklameres over m2:       |
| **\***Årsag til reklamation:       |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| Hvad mener du kan være årsag til problemet:       |
|  |
|  |
| **\***Mener du der er tale om en produktfejl? *(sæt kryds)* Ja [ ]  Nej [ ]  Bemærkninger:       |
| **\***Mener du der er tale om monteringsfejl*? (sæt kryds)* Ja [ ]  Nej [ ]  Bemærkninger:       |
| Øvrige bemærkninger       |
|  |
| Underskrift:  |

 Reklamationsanmeldelse

 *Forhandler /Kunde eksemplar*

**Slutbruger / bygherre: alle felter med \* skal udfyldes og returneres til forhandleren (se vedlagte vejledning)**

**Forhandleren: \*\* udfyld fakturanummer og fremsend blanketten til Tarkett A/S på** **info.dk@tarkett.com** **eller fax nr. 43903700**

# Vejledning til Tarketts reklamationsanmeldelse

# Vi beklager, at du ikke er helt tilfreds med dit Tarkett gulv. For at behandlingen af klagen kan foregå hurtigt og problemfrit, er det vigtigt, at vedlagte reklamationsanmeldelse gennemgås og udfyldes så grundigt som muligt. Når den er udfyldt, skal den fremsendes/returneres til den forhandler, hvor du har købt gulvet.

Har du fået tilsendt formularen digitalt, er den meget enkel at udfylde. Du skal bare bruge TAB-tasten til at komme rundt mellem felterne. Hvis du udfylder formularen i hånden, er det vigtigt, at du skriver tydeligt!

# Før du klager:

Før du reklamerer over produktet, bør du som det første vurdere, om problemet med rette kan henføres til en produktfejl.

Vi gør opmærksom på, at kommunikationen i forbindelse med reklamationen skal gå via den forhandler, hvor du har købt gulvet.

Fakturakopi fra forhandler skal altid foreligge (Send evt. kopi med reklamationsanmeldelse)

**Når du vurderer problemet skal du sikre dig:**

* at monteringen er fortaget i henhold til Tarkett’s monteringsanvisning.
* at gulvet er rengjort og vedligeholdt i henhold til Tarkett’s anvisninger.
* at du vurderer visuelle fejl fra normal stå højde og ved normal belysning. Hvis fejlen ikke er synlig under disse konditioner, vil problemet normalt ikke være reklamationsberettiget.

*Vedrører klagen fejl i monteringen eller forkert rengøring og vedligehold, skal du ikke klage til Tarkett A/S.*

*På* [*www.tarkett.dk*](http://www.tarkett.dk) *kan du altid finde de gældende anvisninger.*

# Når du klager:

Reklamationsblanket:

1. Vedlagte reklamationsblanket fra Tarkett A/S skal altid udfyldes
2. Udfyld som minimum de \* mærkede punkter
3. Beskriv det problem du mener, der er med produktet – ikke hændelsesforløbet
4. Reklamationsformularen skal returneres til forhandleren og ikke til Tarkett A/S
5. Alt kommunikation vedrørende reklamationen skal gå via forhandleren

**Sådan udfylder du reklamationsblanketten:**

* *Anmeldelses dato*: Den dato du fremsender klagen til forhandleren
* *Bruger/bygherre*: Skriv dit navn – den person som forhandleren kan kontakte
* *Objekt-/projektnavn*: Udfyldes kun hvis du bor i en andelsbolig, lejerbolig o. lign.
* *Adresse*: Adressen hvor gulvet er monteret
* *Produkt*: Skriv produktnavn og evt. varenummer hvis det fremgår af fakturakopi
* *Forhandler:* Skriv navn og adresse på forhandler og hvem der er din kontaktperson
* *Hvornår opstod skaden/problemet – dato:* Den dato hvor du første gang registrerede problemet
* *Total areal*: Det samlede areal, som fremgår af din faktura fra forhandleren
* *Årsag til reklamationen*: Skriv kort og præcist hvorfor du klager over gulvet – ikke hele hændelsesforløbet
* *Beskrivelse af evt. sandsynlig årsag*: Skal kun udfyldes hvis du har en klar formodning om årsagen til problemet

Derefter underskrives formularen og indleveres eller fremsendes til forhandleren!

Vi gør opmærksom på, at du som kunde forpligtiger dig til, straks efter problemet er konstateret, at informere forhandleren.

Vi gør opmærksom på, at Tarkett A/S kun er forpligtigede til at behandle klager, som vedrører fejl i produktet, eller hvor det formodes, at der med stor sandsynlighed er tale om en produktfejl.

Venlig hilsen

**Tarkett A/S**

Teknisk Service