

REKLAMASJONSROUTINER

Gjeldende fra 1/7-2024

INNLEDNING

Hensikten med dette skrevet er å informere om Canes's rutiner vedrørende reklamasjoner, både med følgeskader og uten følgeskader. Her er noen typiske spørsmål:

- Hva er Canes AS avhengig av for å behandle en reklamasjon?
- Hvilke reklamasjonssaker skal meldes inn til forsikringsselskap?

REKLAMASJON UTEN FØLGESKADER

En reklamasjon uten følgeskader har ingen ødeleggelser/skader på bygg.

Canes AS, Eikringen 13, 3036 Drammen Tlf: 69 23 44 00 Mail: service@canes.no

- Alle våre reklamasjoner håndteres i dag etter felles salgs- og leveringsbetingelser for VA, VVS og kuldebransjen: FL-VA/VVS/Kulde 2023.

Reklamasjonen gjelder kun under forutsetning av at produktet er korrekt montert i overensstemmelse med gjeldende monteringsanvisning, og er forskriftmessig installert av autorisert rørlegger, samt brukt i henhold til instruksjons- og bruksanvisninger. Defekt produkt leveres så fort som mulig til Canes AS for test og beslutning om det er en reklamasjon. Dersom det skal sendes ny vare vil denne bli fakturert med 90 dager kreditt som vil bli kreditert når den defekte varen er hos Canes. Alle deler som returneres skal ha utfyllt returskjema med hva som er feil.

- Reklamasjoner **SKAL** varsles til oss via telefon/e-post: 69 23 44 00/service@canes.no for evt utbedring. Hvis dette ikke gjøres, anses dette ikke som en reklamasjon.
- Saken blir registrert hos oss og merket med et saks nummer som blir referansen i all korrespondanse videre.
- Timesatsen ved faktureringer er per 1.4.2025 kr 835,-. til rørlegger/ kr 625,- for lærling/hjelper.
- Fakturering gjøres etter avtale med Canes AS.
- Faktura skal spesifiseres med timer/bilkost etc.
- Alle fakturaer som det ikke foreligger avtale om, eller som er i strid med våre salgs- og leveringsbetingelser, vil returneres avsender.

Det gjøres spesielt oppmerksom på at reklamasjon ikke omfatter:

- Manglende vedlikehold
- Skader som oppstår ved uforsvarlig eller feilaktig bruk/installasjon av utstyr
- Det kan bli fakturert for kostnader i forbindelse med kartlegging av årsak, der årsak ikke skyldes produktfeil
- Det kan i enkelte saker tilbys forenklet reklamasjon, der produkt byttes mot et nytt. Dette vil det bli gitt informasjon om der det er aktuelt. Det betyr at produkt mot produkt byttes uten ytterligere kostnader
- For rask behandling av reklamasjoner er det viktig at henvendelsen sendes til: service@canes.no

Henvendelsen må inneholde:

- Reklamasjonsstedets fullstendige adresse
- Byggherres/beboers navn, adresse og mobilnummer
- Beskrivelse av reklamasjonssaken med evt. bilder som dokumentasjon. Ordre/faktura nummer.
- Dersom det er spørsmål til ovennevnte, send en e-post til service@canes.no eller kontakt oss på telefon 69 23 44 00 så vil vi sette over til rett kundekonsulent i Canes AS.

REKLAMASJON MED FØLGESKADER

En reklamasjon med følgeskader er en ansvarssak og har da påført bygningskonstruksjonen skader, her vil det da komme kostnader for reparasjon.

- Ved oppdagelse av reklamasjonen skal det dokumenteres først med bilder/film. Kontakt Canes AS Deretter utføres nødvendig reparasjon for å få anlegget/systemet i drift så fort som mulig. Ta igjen nye bilder/film for å dokumentere hva som er gjort, i tillegg er Canes AS avhengig av bilde av trykkprøvningsrapport og egenkontrollskjema der hvor det gjelder samt sammsvarserklæring.
- I reklamasjonssaker der det er følgeskader, må byggets forsikringsselskap varsles. Alle involverte parter anbefales og varsle sine forsikringsselskap der ansvarsforsikring er dekket.
- Ved informasjon og status angående ansvarssaken, kontakt ditt forsikringsselskap.

Vårt fokus er et godt samarbeid rundt reklamasjonshåndteringen.