

INNLEDNING

Hensikten med dette skrevet er å informere om Canes' rutiner vedrørende reklamasjoner, både med og uten følgeskader.

Her er noen typiske spørsmål:

- Hva er Canes 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.

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, er forskriftmessig installert av kvalifisert rørlegger, og brukt i henhold til instruksjons- og bruksanvisninger.

Defekt produkt leveres så fort som mulig til Canes for test og beslutning om det er reklamasjon. Dersom det skal sendes ny vare, vil denne bli fakturert med 90 dager kreditt som krediteres når den defekte varen er mottatt av Canes. Alle deler som returneres, skal ha utfyllt returskjema med beskrivelse av feilen.

- Reklamasjoner **SKAL** varsles til oss via telefon 69 23 44 00 eller e-post service@canes.no før evt utbedring. Hvis dette ikke gjøres, anses det ikke som en reklamasjon.
- Saken blir registrert hos oss og merkes med et saksnummer, som blir referansen i all videre korrespondanse.
- Timesatsen ved fakturering er, per 1/9-2026, kr 870,- for rørlegger og kr 650,- for lærling/hjelper (eks. mva.).
- Fakturering gjøres etter avtale med Canes AS.
- Faktura skal spesifiseres med timer, bilkostander etc.
- Fakturaer det ikke foreligger avtale om, eller som er i strid med våre salgs- og leveringsbetingelser, vil bli returnert avsender.

Det gjøres spesielt oppmerksom på at reklamasjon ikke omfatter:

- Manglende vedlikehold.
- Skader som oppstår ved uforvarlig eller feilaktig bruk/installasjon av utstyr.
- Det kan bli fakturert for kostnader i forbindelse med kartlegging av årsak, dersom årsaken ikke skyldes produktfeil.
- I enkelte saker kan det tilbys forenklet reklamasjon, der produkt byttes mot et nytt uten ytterligere kostnader. Dette vil det bli gitt informasjon om der det er aktuelt.

Henvendelsen må inneholde:

For rask behandling av reklamasjoner er det viktig at henvendelsen sendes til service@canes.no og må inneholde:

- Reklamasjonsstedets fullstendige adresse.
- Byggherres/beboers navn, adresse og mobilnummer.
- Beskrivelse av reklamasjonssaken, med evt. bilder som dokumentasjon
- Ordre-/fakturanummer.

Ved spørsmål: send e-post til service@canes.no, eller ring 69 23 44 00 så settes du over til rett kundekonsulent i Canes.

REKLAMASJON MED FØLGESKADER

En reklamasjon med følgeskader er en ansvarssak, der bygningskonstruksjonen er påført skader. Dette medfører kostnader til reparasjon.

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

Vårt fokus er et godt samarbeid rundt reklamasjonshåndteringen.