

Anvisningar för anmälan av klagomål på leverans från RM Snickerier AB

Läs noga igenom nedanstående text innan ni skickar in er anmälan "Felanmälan/reklamation" som finns på vår hemsida under fliken "Kundservice".

Finner ni att era klagomål är berättigade, och har läst och förstått texten nedan så fyller ni er i anmälan.

Viktigt är att vi får en komplett anmälan för att snabbt kunna handlägga ärendet, ofullständig anmälan returneras. Följer du vår anmälan på webben så finns vissa uppgifter som måste fyllas i för att kunna gå vidare, har du inte dessa så kan du via en mailad länk återgå till din anmälan senare för att göra den komplett innan du sedan skickar in den till oss. Fotografier på problemen är alltid bra för snabb handläggning då det kan vara svårt att förklara bara i text.

RM:s Garantier finns utförligt dokumenterade på våra olika produkter på hemsidan genom flikarna "Kundservice" / "Leverans" / "Garanti"

Fraktskador:

Synliga fraktskador ska anmälas omgående till DHL men även till oss på RM. Dolda skador som inte kan upptäckas vid mottagandet ska anmälas inom 5 dagar till DHL och till oss på RM. Vid fraktskada får inte produkterna plockas bort från pallen/emballaget innan skadan fotograferats där skadan tydligt framgår på bilderna.

Mottagningskontroll:

Besiktning skall göras vid mottagande, viktigt är att inga skadade produkter monteras innan överenskommelse med RM Snickerier, monterade produkter är lika med godkända. Kontroll att leveransen är komplett mot följesedel skall utföras, saknas något ska det anmälas inom 1 vecka efter mottagandet.

Kvalitetsbestämmelse gällande trä enligt svensk standard:

Snickerierna är utförda som lägst enligt SIS 818104 klass B.

Utförlig information gällande virkeskvalitet kan rekriveras från RM.

Funktion:

Vid problem med funktionen av fönster / dörr så måste du som kund försäkra dig om att det inte är ett montagefel eller normal efterjustering som behövs, det omfattas inte av vår garanti. Vill du reklamera funktionen måste du uppgifter om mått enligt reklamtionsansökan mätas och fyllas i för att vi ska kunna göra en bedömning. Fotografi är alltid bra från in och & utsidan.

Målning:

Målningen utföres i enlighet med SS 05 68 12 - T3C. Målningstyperna klassas i 3 olika indelningar:

Framträdande delar = Synliga vid stängt läge.

Skymda delar = Mellan koppel kanter på karmfals, kanten på bågar.

Dolda delar = Ytor som efter inbyggnad är helt dolda, tex karmens yttersidor.

Ytors utseende gäller enligt tabell 2 enligt ovan standard som kan revideras från RM.

Vid bedömning tillämpas normalt ett betraktelseavstånd på 3 meter.

Glaskvalité:

Glasytor vända mot innesluten luftskikt skall vara väl rengjorda. Vid granskning får isolerrutorna endast uppvisa enstaka obetydliga främmande partiklar, men inga större fläckar, smutsränder eller smutssamlingar.

Stenar (i glasmassan inneslutna främmande partiklar) får förekomma i liten omfattning.

Reklamationer gällande glasen så följer vi dom rekommendationer från Svensk Planglasförening

"Riktlinjer för kvalitetsbedömning och reklamtionshantering av planglas, juni 2011" Normalt finns inga garantiner för sprickor i glas men i vissa fall kan reklamation godkännas.

Vid bedömning tillämpas normalt ett betraktelseavstånd på 3 meter.

Observera!

Vid obefogad reklamation **ej förorsakad** av RM Snickerier AB där vi konstaterat efter besök av t ex transportskador, hanteringsskador, monteringskador, felmontage eller repat glas debiterar RM Snickerier nettokostnaden till kunden.