

Att tänka på vid en reklamation

Monier tillämpar villkoren i ABM 07 och nedan följer information som kan vara bra att tänka på i samband med hanteringen av en reklamation.

Vid produktfel

Observera att produktfel som upptäckts eller borde ha upptäckts vid leverans och tillhörande mottagningskontroll, ej berättigar till ersättning gällande eventuella lägningskostnader.

1 Är produkten reklamerbar?

På takpannor lämnar Monier 10 års garanti gällande frostbeständighet, hållfasthet och täthet.

Vid köp av kompletta takpaket lämnas 15 års funktionsgaranti, garantisedel skall uppvisas.

3 Finns tillräckligt med underlag för att styrka ett produktfel?

Tillse att provpanna med foto tillsändes alternativt att besiktning utföres. Om misstänkt produktfel föreligger, reklamera online www.monier.se alternativt med reklamationsanmälan via fax.

Om ärendet är brådskande, kontakta även kundtjänst på 08-555 660 61.

4 Vid takbesiktning

Använd Moniers besiktningsprotokoll. Var noga med att fylla i samtliga uppgifter (läktdimension, takfotslösning, mm) då dessa parametrar kan vara direkt avgörande fakta i bedömning av det aktuella ärendet. Tag foton (närbild samt översiktssbild) som på ett fullgott sätt ger en bild av taket. Bifoga besiktningsprotokoll samt foton i reklamationsanmälan.

Vid transportskador

1 Är mottagningskontroll utförd?

Utför alltid leverans-/mottagningskontroll när du som kund tar emot godset. Varorna skall stämmas av mot följesedel samt kontrolleras avseende synliga fel. Godset skall packas upp och besiktigas senast 5 dagar efter leveransen.

Vid synlig transportskada skall skadans art och omfattning noteras på fraktsedeln och chauffören skall på plats kvittera och intyga bristerna i leveransen. Spara kopian. Anmäl därefter skadan omedelbart till Monier. Foto på skadan skall bifogas.

Dolda skador (som upptäcks först vid uppäckning) skall anmälas till transportören och Monier inom 5 arbetsdagar.

Monier ansvarar endast för transportskador på godset fram till leveransadressen. Det är därför mycket viktigt att alla eventuella skador rapporteras i enlighet med ovan angivna tidsintervall, Monier accepterar ej eventuella ersättningsanspråk om mottagningskontrollen ej är korrekt utförd.

2 Tänk på att spara skadat gods och eventuell förpackning.

Besiktning kan komma att utföras av Monier alternativt den av oss anlitade speditören.

Vid annan avvikelser (dröjsmål, fel antal, fel produkt etc)

1 Anmäl omedelbart avvikelser till Monier.

Rapportering av klagomål eller reklamation

Vi använder reklamationsdatabasen som ett viktigt verktyg i vår strävan efter ständiga förbättringar och det är därför viktigt att du som kund skriftligen rapporterar eventuella avvikelser eller felaktigheter. Moniers reklamationsrapport hittar du på www.monier.se. Där kan du rapportera in din reklamation online alternativt ladda hem en reklamationsrapport i PDF-format som du sedan faxar till kundtjänst på 08-555 660 64.

Samtliga fält skall fyllas i för att vi ska kunna behandla din reklamation på snabbast möjliga sätt.

Det går även bra att kontakta vår kundtjänst på 08-555 660 61 och be om att få en blankett via e-post alternativt fax.

Allmänt

Monier tillämpar villkoren i ABM07 och vi tillämpar ej så kallad "goodwill" ersättning i samband med en av oss godkänd reklamation. Endast rimliga, skriftligt specificerade och av oss godkända utgifter ersätts.