Informasjon om garanti

PARKETT / TREGULV · GENERELL REKLAMASJONSINFORMASJON FOR FORBRUKERKJØP

Hvem informasjonen gjelder for

Denne informasjonen gjelder bare kjøp som omfattes av forbrukerkjøpsloven, slik loven definerer forbruker. En forbruker er en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet (forbrukerkjøpsloven § 1). Andre kjøp, for eksempel kjøp gjort av juridiske personer eller andre som ikke er forbrukere etter loven, omfattes ikke.

Reklamasjonsfrister

Etter forbrukerkjøpsloven § 27 annet ledd gjelder disse fristene for forbrukere:

- Du må reklamere senest **to år** etter at du overtok varen.
- Er varen, eller deler av den, ment å vare vesentlig lenger ved vanlig bruk, er fristen **fem år**.

Fristene gjelder ikke i den grad selgeren gjennom garanti eller annen avtale har tatt på seg ansvar for mangler i lengre tid.

Reklamasjonstid hos Nordic Flooring

Mot kvittering praktiserer Nordic Flooring **5 års reklamasjonstid** på disse tregulvene til privat bruk:

- Alle Nordic Flooring-tregulv med lakkert overflate, inkludert matt- og supermattlakk (5 år).
- Alle Nordic Flooring-tregulv med oljet eller hardvoksoljet overflate (5 år).

Nordic Flooring gir ikke utvidet garanti etter forbrukerkjøpsloven § 18 a for tregulv.

Nordic Floorings reklamasjonspolicy

Nordic Flooring dekker ikke forringelse av produktet som skyldes normal slitasje og elde. Heller ikke mangler som henger sammen med ulykker, feil bruk, feil lagring eller oppbevaring, skader, mekanisk slitasje, punktslitasje, riper, kjemisk påvirkning eller andre forhold på forbrukerens side.

Nordic Flooring vil normalt også avslå en reklamasjon når skaden eller mangelen skyldes slike forhold på forbrukerens side (forbrukerkjøpsloven § 26), for eksempel når:

- det ikke er brukt egnet avskrapningsmatte ved inngangsdøren
- monteringsanvisningen ikke er fulgt
- vedlikeholdsanvisningen ikke er fulgt
- slitasjen skyldes ujevnheter i underlaget
- overflaten er endret eller misfarget, også når det skyldes andre produkter som løse tepper og matter, møbelben, UV-lys, tjære, asfalt, maling, lim og lignende
- skaden skyldes møbler med hjul, stoler, bord og lignende, høyhælte sko eller spisse gjenstander

All dokumentasjon om bruk, montering og vedlikehold finner du på **www.nordicflooring.no**.

> **Gulv med feil skal ikke legges.** Gulv med feil eller mangler som oppdages før montering, skal ikke monteres. Nordic Flooring erstatter materialer med feil, men ikke arbeidskostnader eller andre kostnader ved utbedring dersom gulvet med feil eller mangler er montert. Nordic Flooring eller forhandleren skal varsles.

Nordic Flooring er ikke ansvarlig for tap i forbrukerens næringsvirksomhet eller for annet indirekte tap (forbrukerkjøpsloven § 52).

Reklamasjonskrav

Krav etter forbrukerkjøpsloven må meldes skriftlig til Nordic Flooring eller forhandleren innen rimelig tid etter at feilen ble oppdaget eller burde ha blitt oppdaget, vanligvis innen to måneder (forbrukerkjøpsloven § 27). Kravet faller bort hvis det ikke er satt fram innen reklamasjonstiden. Krav kan også tapes etter reglene i foreldelsesloven.

Ved reklamasjon fyller du ut egenvurderingsskjemaet på **www.nordicflooring.no** og følger informasjonen i skjemaet. Send kvitteringen for kjøpet sammen med skjemaet og bilder som viser hva reklamasjonen gjelder.

Behandling av reklamasjonen

Forhandleren forplikter seg til alltid å kontakte Nordic Flooring, og til å besiktige og behandle reklamasjonen direkte med forbrukeren. Hvis årsaken til mangelen eller klagen ikke kan fastslås, kan Nordic Flooring kontaktes på nytt for å avtale befaring.

Nordic Flooring forplikter seg ikke til befaring hos sluttbrukeren med mindre det gjelder en antatt produktfeil. Er det sannsynlig at det foreligger en produktfeil, må sluttbrukeren tillate befaring. Nordic Flooring kan ved behov ta ut en prøve som sendes til analyse.

Utbedring

Nordic Flooring forbeholder seg retten til å omlevere samme produkt. Kan produktet ikke skaffes, forplikter Nordic Flooring seg ikke til å produsere det. Nordic Flooring kan da omlevere et produkt som etter Nordic Floorings vurdering har tilsvarende eller bedre egenskaper og kvalitet.

Nordic Flooring kan også sørge for reparasjon. Nordic Flooring forbeholder seg retten til å utbedre feil som kan repareres, og til å bruke egen servicepartner. Servicepartneren kan kontakte sluttbrukeren direkte for å avtale tid og planlegge utbedringen.

Nordic Flooring kan ikke inngå avtale om, eller delta i, utbedring i saker der det ikke er feil eller mangel ved det leverte produktet.

Nordic Flooring kan alternativt velge å refundere kjøpesummen inntil 5 år etter kjøpet.

Øvrige bestemmelser

Ingen av våre kunder, forhandlere, distributører eller ansatte har rett til å gi andre rettigheter enn det som står uttrykkelig i dette dokumentet eller i forbrukerkjøpsloven.

Oppdatert reklamasjonsinformasjon finner du på **www.nordicflooring.no**, og den er alltid gjeldende. I hver enkelt sak er det informasjonen som gjaldt på kjøpstidspunktet som legges til grunn.

Vurdering av skjønnhetsavvik

PARKETT / TREGULV · BRANSJENS KRITERIER · GULVFAKTA.NO

Om kriteriene

Denne delen utfyller reklamasjonsinformasjonen på side 1–2 med gulvbransjens felles kriterier for vurdering av skjønnhetsavvik, slik de er publisert på gulvfakta.no.

Kriteriene er anbefalinger for hvordan estetiske avvik vurderes på nylig installerte parkettgulv, finergulv/tynnparkett og herdete tregulv i entreprenørens garantitid. De gjelder avvik som ikke påvirker gulvets funksjon eller bruksegenskaper.

Kriteriene er veiledende og kommer i tillegg til reglene i forbrukerkjøpsloven.

Før gulvet legges

- Gulv og gulvbord med synlige feil skal ikke legges. Det er den som utfører leggingen, som har ansvaret for dette.
- Er du i tvil, skal arbeidet stanses og leverandøren kontaktes.
- Før legging skal både den som legger gulvet og oppdragsgiveren gjøre seg kjent med de estetiske sorteringskravene for det aktuelle gulvet.
- Etter NS-EN 13489 kan inntil **3 %** av gulvet være fra en lavere sorteringsklasse.

Slik vurderes et avvik

Mindre kosmetiske mangler vurderes bare når de er direkte synlige ved en upartisk vurdering, gjort med den nøyaktigheten som er vanlig ved slutt- og garantikontroll av byggverk.

- Gulvet skal vurderes fra **stående stilling**.
- Avvik som bare synes i spesielt lys, bare fra enkelte vinkler i rommet, eller først etter at de er pekt ut eller markert, regnes ikke som feil.
- Gulvet skal være lagt etter produsentens leggeanvisning. Ved vurderingen gjelder toleransene i standarder og utførelsesforskrifter som fremgår av installasjonsveiledningen og FDV-dokumentasjonen.

Klimatiske forutsetninger

For parkett, finergulv/tynnparkett og herdete gulv er inneklimaet helt avgjørende. Det forutsettes at temperatur og luftfuktighet holdes innenfor grensene leverandøren anbefaler, både under transport, lagring og akklimatisering og når gulvet er i bruk.

- Oppdragsgiveren har ansvaret for at gulvet legges under riktige forhold: relativ luftfuktighet (RF) **30–60 %** og temperatur minimum **18–23 °C**, eller etter leverandørens anvisninger.
- Bygget må være tett, og det skal ikke utføres arbeider som påvirker inneklimaet negativt før, under eller etter at gulvet er lagt.
- Det er en forutsetning for vurdering av skjønnhetsfeil at klimaforholdene har vært i tråd med leverandørens anvisning.

Endringer over tid

Fargeforskjeller som oppstår over tid der tepper og møbler i kombinasjon med sollys har dekket deler av gulvet, eller som skyldes mangelfull rengjøring og vedlikehold, regnes ikke som feil.

Se også Nordic Floorings reklamasjonspolicy på side 1 om misfarging, UV-lys og forhold på forbrukerens side.

Er du i tvil – stans leggingen. Gulvbord med synlige feil skal ikke legges. Oppdager du feil før eller under leggingen, skal arbeidet stanses og Nordic Flooring eller forhandleren varsles før du fortsetter.

Kilde: gulvfakta.no – «Parkett, finergulv/tynnparkett, herdet gulv: Vurderingskriterier for skjønnhetsavvik». Kriteriene er utarbeidet av gulvbransjen.

Vanlige avvik – toleranser og anbefalte tiltak

Oversikten viser bransjens underregler for vanlige skjønnhetsavvik på parkett, finergulv/tynnparkett og herdete tregulv. Kolonnen «Ansvar» viser hvordan avviket normalt klassifiseres.

AVVIK	TOLERANSE OG ANBEFALT TILTAK	ANSVAR
Slagskade eller kantskade	Bordet skiftes ut. Små skader kan utbedres med smeltevoks.	Monteringsfeil.
Trapping / omkant (nivåforskjell mellom bord)	Nivåforskjell på inntil 0,2 mm er ikke en feil etter NS-EN 13489.	Innenfor toleransen: ikke feil.
Kvisthull eller sprekker ved kvist utenfor gulvets sorteringsklasse	Sparkling og punktutbedring med aktuell overflatebehandling.	Produktfeil som skal oppdages ved legging. Bordet skal ikke legges.
Lyse eller mørke bord/staver, kvist eller yteved utenfor sorteringsklassen	Aktuelt bord kan byttes.	Produktfeil som skal oppdages ved legging. Bordet skal ikke legges.
Sprekker mellom bord	NS 3420 del Q (tømrerarbeider) tillater inntil 0,3 mm åpning mellom bord ved legging.	Årsaken til sprekken utredes.
Åpninger og vinkelfeil	Lamellparkett: inntil 0,2 % av bordets bredde. Bord skiftes, eller åpninger sparkles i dialog med kunden.	Innenfor toleransen: ikke feil.
Kuving (konkav/konveks)	Toleranse: 0,7 % av bordbredden for heltregulv og 0,2 % for lamell-/flersjiktsparkett.	Vurderes mot toleransen.
For smale eller manglende ekspansjonsfuger	Ekspansjonsfuge sages ut, eller det slisses i veggen (gipsplate).	Monteringsfeil. Utbedres av montør.
Sprekker mellom gulv og fotlist	Gulvet er lagt med for stor klaring mot vegg.	Monteringsfeil eller prosjekteringsfeil.
Glans- eller fargeforskjell i overflatebehandlingen	Leggingen stanses. Glansforskjeller kan måles på stedet. Ved fargeforskjeller sendes prøver til leverandøren for vurdering.	Produktfeil. Utbedres avhengig av feilen, eller nytt gulv leveres.
Fargeforskjell over tid	Skyldes tepper og møbler i kombinasjon med sollys, eller mangelfull rengjøring og vedlikehold.	Regnes ikke som feil.

Hva dette betyr for deg

Flere av avvikene over er produktfeil som skal oppdages før eller under leggingen. Slike bord skal sorteres ut og ikke legges. Som det fremgår på side 1, erstatter Nordic Flooring materialer med feil, men ikke arbeidskostnader eller andre kostnader dersom gulv med feil eller mangler er montert.

Standarder det vises til

- **NS-EN 13489** – flersjiktsparkett: sorteringsklasser og nivåforskjell mellom bord.
- **NS 3420 del Q** – tømrerarbeider: åpninger mellom bord ved legging.

Oppdaterte kriterier finner du på gulvfakta.no.