

Reklamasjon og garanti - proffmarkedet

Forskjell på garanti og reklamasjon

En reklamasjon er en erklæring om innsigelse på en kontraktsgjenstand, og gir deg mulighet til å klage til selger ved feil eller mangler på varen eller tjenesten du har kjøpt. Det er altså et krav som følge av feil eller mangler ved en vare eller tjeneste, som allerede var der da varen ble kjøpt. Retten til reklamasjon følger av kjøpsloven, ref. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1988-05-13-27>

Ved salg i næring (proffmarkedet) kan det bli fastsatt kortere reklamasjonsregler enn hva som fremgår av kjøpsloven (jf Kjøpsloven §3). Dersom annet ikke er avtalt, selges produktene med 12 måneders reklamasjonsfrist for feil/mangler.

En garanti er en privat avtale mellom kjøper og selger og/eller produsent. I en slik avtale kan det være nærmere avgrensede rettigheter ved feil eller mangler, ut over det som følger av reklamasjonsretten. En generell garanti vil aldri kunne dekke brukerfeil, ytre påvirkning eller manglende vedlikehold.

Hvilke krav kan du stille ved reklamasjon

For å kunne kreve en reklamasjon må du ha fulgt alle bestemmelser som følger med produktet, herunder f.eks. brukerveiledning, opplysningsplikt og håndtering. Opplever du produksjonsfeil eller mangler i leveransen kan du kreve:

- Reparasjon / utbedring
- Ny eller tilsvarende vare (omlevering)
- Prisavslag
- Heving av kjøpet

Selger har i hovedsak rett til å utbedre feilen, avhengig av bl.a. omfang og verdi. Hvis du har skadet varen, endret eller brukt den feil, vil reklamasjon kunne bortfalle.

Dine forpliktelser som kjøper

Som kunde skal du snarest etter mottak undersøke om leveransen er i samsvar med avtalt forsendelse. Undersøk om produktene er blitt skadet under transporten, eller om produktene ellers har feil eller mangler. Er det gjort skade fra transportør må du som hovedregel varsle / anføre dette før du signerer for mottak. Dette gjelder i hovedsak ved ytre skader.

Hvis det oppdages en feil eller mangel, må du innen rimelig tid etter at du oppdaget, eller burde oppdaget den, gi Selger melding om at du vil påberope deg mangelen (reklamasjon). Hvis du ikke reklamerer i tide, tapes retten til å gjøre mangelen gjeldende.

Melding om feil og mangler skal alltid meddeles skriftlig, i henhold til de generelle vilkår som er presentert fra selger eller via følgebrev / sendingsbekreftelse. Det finnes normalt eget skjema for elektronisk innmelding til forhandler / produsent.

Kjøp via forhandler

Hvis produktet er kjøpt via en grossist eller forhandler, skal du som kunde ta kontakt med den aktuelle selger (fakturasender). Selgeren av produktet vil deretter gi den informasjonen som trengs for å gjennomføre reklamasjonen.

Hvis du på eget initiativ iverksetter tiltak for å utbedre mangelen ut over det som måtte være avtalt med Selgeren, betaler Selgeren ikke disse utgiftene.

Ved sending til servicepartner skal du selv kontakte forhandler eller servicepartner for bestilling, eller benytte serviceskjema som gjelder for din forhandler.

Ved feil på salgsgjenstanden har Selger ubetinget rett til, for egen kostnad, å rette mangelen eller foreta omlevering. Når Selger foretar retting eller omlevering, kan ikke Kjøper gjøre ytterligere misligholdsbeføyelser gjeldende. Eventuelle mangler må påberopes innen 8-åtte virkedager regnet fra levering.

Erstatningsansvar

Selger fraskriver seg ansvar for direkte eller indirekte økonomisk tap som måtte følge av mangelfull eller forsinket leveranse. Dette gjelder imidlertid ikke i de tilfeller hvor Selger forsettlig eller grovt uaktsomt har forårsaket misligholdet. I slike tilfeller skal imidlertid ansvaret begrenses til fakturaverdi av det mangelfulle/forsinkede produkt.

Produktansvar

Hvis de solgte varer volder skade på person eller ting, og dette skyldes at de ikke byr den sikkerhet som bruker eller allmennhet med rimelighet kunne vente, er Selger erstatningsansvarlig i den utstrekning slikt ansvar følger av lov 23. desember 1988 nr. 104 om produktansvar. Andre følgeskader erstattes ikke.

Vær særlig oppmerksom på:

- Feil og mangler som skyldes feil bruk, må dekkes av kunde.
- For maskiner og tekniske produkter skal serviceintervaller være overholdt og kunne dokumenteres for at reklamasjon kan gjøres gyldig. Det skal foreligge kvitteringsliste eller annen rapport som synliggjør oppfølging av service.
- Det skal kun brukes originale deler i garantiperioden. Det anbefales også originale deler etter garantitidens utløp, for å sikre god funksjonalitet.
- Reparasjonsarbeid i forbindelse med garantier gjelder innenfor normal arbeidstid. Forlanger kunde garantiarbeid utført utenom normal arbeidstid, belastes kunde for merkostnader i forbindelse med overtid.
- Garanti dekker aldri tapt arbeidsfortjeneste.
- Hvis det rekvireres verkstedstøtte, og det ikke kan påvises feil, må kunde selv betale merkostnader for dette.
- Garantier gjelder aldri normale slitedeler som pakninger, naler, børster etc.

Viking Cimex generelle vilkår

Ut over dette dokumentets beskrivelse, gjelder Viking Cimex sine generelle vilkår for alle grossister og forhandlere, men følgende hovedlinjer:

- Varer tas ikke i retur uten forhåndsgodkjenning, dersom annet ikke er avtalt i samarbeidsavtale. Returnerte varer som ikke er avtalt, krediteres ikke.
- Ved gyldig reklamasjon, dekker Viking Cimex returkostnaden så fremt det benyttes avtalt speditør. Det aksepteres ikke bruk av annen speditør, dersom dette ikke avtales spesielt.
Kunde må normalt selv dekke returen, og får refundert kostnaden ved godkjent reklamasjon.
- Ved service og reparasjoner, dekker Viking Cimex frakt én vei, dersom det ikke finnes akseptabelt serviceverksted lokalt. Innenfor garantien, dekker Viking Cimex frakt begge veier, forutsatt at riktig speditør er benyttet.

Selvstendige forhandlere kan ha egne / andre bestemmelser for reklamasjoner og garanti. Disse kan imidlertid ikke overprøve dine lovmessige rettigheter. For å melde service / reklamasjon, se www.vikingcimex.no