

Klage- og reklamasjonsskjema



I Isola har vi høye kvalitetsmål og tilstreber oss å levere feilfrie og gjennomtestede kvalitetsprodukter. Feil kan dessverre allikevel oppstå, og for å sikre en effektiv og rask behandling av klager som kan skyldes produktfeil skal dette skjema benyttes.

Skjemaet skal bare benyttes ved klager knyttet til **produktfeil etter at produktet er montert**.

Oppdages det **produktfeil før produktet er montert** skal varen normalt byttes hos forhandleren hvor denne er kjøpt. Ved klager på **montering/utførelse skal denne rettes til håndverksfirma** som har hatt ansvar for monteringsarbeidet.

BEFARING AV ISOLA

Avhengig av hva klagen innebærer kan det være nødvendig at en representant fra Isola gjør en befaring og beskriver hva som oppfattes som problemet.

Det forutsettes at det kan dokumenteres at Isola's monteringsanvisninger og forutsetninger i tekniske godkjenninger er fulgt. Dersom dette ikke er tilfelle kan utførelsen være årsaken til problemet, og klagen vil da bli avvist fra Isola. I slike tilfeller vil det kunne regnes med et fremmøte gebyr på kr. 1250,- ekskl. mva.

For å kunne behandle en klage effektivt må dette skjema være utfylt. Oppgi all nødvendig informasjon så fullstendig som mulig.

BILDE-DOKUMENTASJON

Som vedlegg til dette skjema **skal det følge minst 5 bilder** som dokumenterer klagen. Ta både oversiktsbilder og detaljbilder fra ulike avstand og vinkler slik at problemet kan visualiseres.

Bilder kan både understøtte og fremskynde behandlingen av din klage, og er i visse tilfeller et krav for at klagen kan behandles (produktfeil/transportskade mm.).

KONTAKTINFORMASJON - BYGGHERRE/PRIVATKUNDE

Byggherre JA
Hvor er produktet montert?

Privatkunde JA

Telefon til huseier på dagtid
E-post adresse til huseier

Navn:
Adresse:
Post nr: By:
Mob. nr:
E-post:

PRODUKTINFORMASJON

Produktnavn:
Typebetegnelse:
Ordre/følgesedel nr.:

Varenummer:
Farge:
Leveringsdato:

ÅRSAK TIL KLAGEN

Kort beskrivelse av hva klagen innebærer. Er det problemer i forbindelse med utseende, funksjon, mål, passform eller andre ting.

INFORMASJON OM MONTERING/UTFØRELSEN

Monteringen er utført uten ansvarlig håndverker

Produktet er kjøpt av huseier og montert av håndverksfirma

Produktet er kjøpt inn og montert av håndverksfirma

Håndverksfirma:

Adresse:

Kontaktperson:

Post.nr:

Telefon:

By:

Mobil:

E-post:

Fakturadato:

Faktura nr.

Fakturabeløp inkl. mva.

INFORMASJON OM HVOR PRODUKTET ER KJØPT

Forhandler:

Adresse:

Post nr.:

By:

Kontaktperson:

Telefon:

Fakturadato:

Faktura nr.:

Fakturabeløp inkl. mva

NB: Det er en forutsetning for behandling av klagen at gjeldende monteringsanvisning og anvisninger i tekniske godkjenninger er fulgt. Disse dokumentene kan fås hos forhandler eller lastes ned fra hjemmesiden **www.isola.no**. Det er også en forutsetning at kjøp av produktet kan dokumenteres med en kopi av faktura fra forhandler eller håndverker.

Jeg ønsker behandling av ovenstående klage, og er innstilt på å betale kr. 1250,- ekskl. mva. til dekning av Isola's omkostninger dersom klagen kan tilskrives at gjeldende anvisninger for montering ikke er fulgt.

Navn/Signatur:

Dato:

Skjemaet sendes utfylt som e-post med digitale bilder, skisser eller andre vedlegg til **support@isola.no**. Bilag merkes med «Klage, samt navn og adresse»

Mottatt klage bekreftes og besvares innen 10 arbeidsdager på opplyst e-post adresse.