

SALGSBETINGELSER

GARANTI – SERVICE – FRAKT – RETUR



Garanti/Reklamasjonsperiode

Thermex følger den enhver tid gjeldende norske forbrukerkjøpslov.

Garantien/Reklamasjonen baseres på forhandlerens innkjøpsdato av produktet.

Dokumentasjon på kjøpsdato skal kunne fremlegges ved benyttelse av en garanti eller en reklamasjon.

Garantien/Reklamasjonens omfang

Ved produksjon og materialfeil som kan konstanteres ved normal bruk av produktet i en privat husholdning.

Servicearbeidet eller oppmøte fra servicefirma som ikke omfattes av garantien/reklamasjonen faktureres sluttkunden eller forhandleren direkte fra servicefirmaet.

Garantien/Reklamasjonen omfatter ikke

Feil eller skader som direkte eller indirekte skyldes feilaktig bruk/håndtering, montering eller elektrisk tilkobling, manglende vedlikehold eller andre ytre forhold som har skadet produktet. Dersom servicemontøren kan konstatere at produktet ikke er forsvarlig montert etter gjeldende anvisninger, f.eks. at det er benyttet mindre dimensjoner på avtrekkskanaler enn det som produktet er konstruert for, eller oppdager andre hindringer i avtrekket, dekkes dette ikke av garantien/reklamasjonsretten. Servicearbeider i de påviste situasjoner må sluttkunde/forhandler avtale direkte med servicefirmaet, faktureres påfølgende etter avtale direkte fra servicefirmaet.

Bestilling av service ved garanti/reklamasjon

Samtlige serviceoppdrag som kan henvises til en garanti/reklamasjon skal bestilles direkte hos Thermex, påfølgende blir det opprettet et serviceoppdrag. Det anbefales å registrere sin reklamasjon på Thermex sin hjemmeside www.thermex.no, alternativt benytte e-post service@thermex.no. Servicekostnader som ikke kan henvises til et registrert serviceoppdrag hos Thermex vil bli avvist. Før man registrerer sin reklamasjon anbefales det å sjekke sikringer eller jordfeilbryter, i noen tilfeller kan f. eks. et strømbrydd være årsaken til feilen. Sjekk også at spjeldet ved avtrekkskanalen åpner dersom man opplever et redusert avtrekk, kombinert med noe mer luftstøy enn normalt.

Transportskader

Transportøren har ansvaret for erstatning ovenfor Thermex ved eventuelle transportskader. Dersom det er misstanke eller hvis det oppdages transportskade er kjøper/mottaker av varen ansvarlig for melde dette omgående til transportøren, senest 7 dager etter mottak av forsendelsen. Synlige og påviste skader på produktet som er forsøkt eller har vært montert godkjennes ikke som en transportskade. Varen skal uansett ikke returneres til Thermex uten at det er avtalt mellom transportøren og Thermex.

Transportkostnader/Frakt

Alle oppgitte priser i Thermex sitt salgsmaterial er eksklusive frakt. Fraktkostnader blir belastet på samtlige leveranser fra Thermex, unntak er leveringer av produkter som Thermex har et økonomisk ansvar for å erstatte. Fraktkostnader blir belastet etter enhver tid gjeldende satser, basert på leveringssted i Norge og varens størrelse/vekt, eget oppsett fra Thermex legges til grunn for fakturering av frakt.

Retur

Alle returer skal godkjennes etter avtale med Thermex. Ved henvendelser til Thermex avklares det fremgangsmåten for å få gjennomført returen og ansvarsforholdet blir også avklart. Kun retur hvor Thermex har direkte skyld erstattes uten kostnader. For godkjenning av retur skal både produktet og originalemballasjen være 100 % skadefri. Ved godkjent retur krediteres forhandleren for varens nettoverdi med – 20 % rabatt i fradrag. Produkter (leveringer) som er eldre enn 3 måneder kan ikke returneres. Det oppfordres til å se nøye igjennom ordrebekreftelsen etter det er gjort en bestilling, særlig dersom bestillingen er gjort pr. telefon da det i disse tilfeller lett kan oppstå uklarheter i. f.t. kommunikasjonen.

Returvilkår

Varer som returneres skal, om ikke annet er angitt sendes med Thermex sin transportør. Ved retur skal følgende angis på følgeseddelen:

- * Thermex sitt ordrenummer.
- * Forhandlerens firmanavn.
- * Årsak til returen.
- * Kontaktperson hos Thermex samt dato for godkjent retur.