

# SERVICEBESØG - REKLAMATION OG PERIODISK EFTERSYN

## HENVENDELSE VEDR. REKLAMATION

Henvendelse til Timberman vedrørende reklamation på et af vore produkter, vil i første omgang blive forsøgt løst eller afhjulpet via telefonisk rådgivning. Eventuelt kombineret med henvisning til teknisk materiale på [www.timberman.dk](http://www.timberman.dk) og/eller henvisning til specialister. Herunder specialiserede håndværkere, der vil være i stand til at afhjælpe eventuelle problemer.

Denne service udføres gratis for såvel forbruger, håndværker som forhandler, hvis reklamationen er berettiget.

## BESIGTIGELSE AF REKLAMATION

En service rapport, der danner grundlag for servicebesøg/besigtigelse, oprettes senest 48 timer efter henvendelse til Timberman. Servicebesøget aftales og foretages hurtigst muligt af Timbermans egne servicemedarbejdere eller af eksterne serviceteknikere, som Timberman samarbejder med.

I nogle tilfælde udfærdiges en besigtigelsesrapport indeholdende årsag til besøg, registrering ved besøg samt eventuel årsag til og løsning af problemet. Besigtigelsesrapporten kan suppleres med fotos.

Alle servicebesøg faktureres med kr. 1.200,00 + moms (alt inklusive), hvis reklamationen ikke er berettiget. Afregning af besigtigelsen sker som en enhedspris. Der tillægges altså ikke yderligere omkostninger i form af km-penge, diæter eller andre følgeomkostninger.

Faktura på besigtigelsen udstedes til opdragsgiver, hvis årsagen til problemet ikke skyldes fejl ved det af Timberman leverede produkt, eller fejl som med rimelighed kunne være konstateret eller løst inden montage af produktet.

Ved alle henvendelser vedrørende reklamationsbehandling, gøres opdragsgiver opmærksom på servicekonceptet, der indebærer mulighed for afregning af servicebesøg.

## PERIODISKE EFTERSYN

Ved servicebesøg der vedrører større byggepladser, f.eks. 1- og 5-års gennemgang eller periodiske eftersyn faktureres tidsforbrug efter timesats.

**HVIS DU ER I TVIVL – KONTAKT VENLIGST TIMBERMANS SALGS AFDELING PÅ TLF. 99 52 52 52**