

**INSTRUKSJON FOR REKLAMASJONER INNENFOR GARANTITID**

Uponor har som målsetting å produsere produkter av høy kvalitet og med god driftssikkerhet, og har som mål å gi oppdatert informasjon om reklamasjonsprosessen og løsninger til kunder for reklamasjoner innenfor garantitiden.

**Reklamasjon med henvisning til FL-VA/VVS:**

”Mangler som oppdages eller burde ha vært oppdaget ved varens mottakelse, skal det reklameres over uten ugrunnet opphold. Ellers reklameres det uten ugrunnet opphold etter at mangelen oppdages eller burde vært oppdaget.

Reklamasjonen skal varsles skriftlig og skal inneholde beskrivelse og bildedokumentasjon av mangelens art, omfang og skadested med adresse.”

For at håndteringen skal være enkel og rask, vennligst følg anvisning nedenfor.

1. Innmeld reklamasjonsfeil til Uponor. Vi sender reklamasjonsblankett som skal fylles ut og **sendes sammen med defekt produkt** til Uponor.
2. **Husk å oppgi:** Artikkelnr (nrf nr, produsentens arnr), installasjonsdato, kundens navn, adresse, tlfnr og e-postadr, samt installatør.
3. Ved mottatt defekt produkt & reklamasjonsblankett oppretter vi reklamasjon, og informerer om reklamasjonsnummer (SRT-nr).
4. All korrespondanse mellom involverte parter (grossist, forsikring, rørlegger, snekker, huseier o.l.) skal merkes SRT-nr.
5. Evt. erstatningsprodukt kjøpes hos grossist eller direkte hos Uponor. Dersom reklamasjonen godkjennes, vil dette krediteres av Uponor. Husk å oppgi ordrenummer.
6. Husk å **dokumentere** følgeskader.
7. Dersom utskiftningskostnader tilkommer, skal dette **meddeles på forhånd**.
8. Utskiftningskostnader sendes Uponor når reklamasjonen er **ferdigbehandlet** og eventuelt **godkjent**, merket med vårt reklamasjonsnummer (SRT-nr.).

Adresse for retur av reklamert produkt:

Uponor AS  
Støttumveien 7  
1540 Vestby

**Reklamasjonsnummer (SRT- Service Request Ticket):****Kontaktperson Uponor:****Dato:****Grossistavdeling:**

- Adresse:
- Kontaktperson:
- Tlf / e-post:

**Rørlegger / Installatør adresse:**

- Adresse:
- Kontaktperson:
- Tlf. / e-mail:

- Produkt artnr/nrf:
- Produktnavn:

**Følgeskade?:** Ja:  Nei:  (Sett kryss X)

- Skadested (prosjektadresse):

- Installasjonsdato:

- Reklamasjonsfeil (årsak):

- Navn på avsender (evnt referansenr, saksnr):

- Andre tilleggsopplysninger: