

INFORMASJON OM RETTIGHETER OG FREMGANGSMÅTE VED REKLAMASJON

GILJE TRE AS org nr 951 875 392

1. Reklamasjonsrett etter forbrukerkjøpsloven

Reklamasjonsretten gjelder for alle dører og vinduer i henhold til forbrukerkjøpsloven og gir forbrukeren rett til å klage på feil som forelår ved levering.

- **Reklamasjonsfrist:**
 - Generelt: 2 år.
 - Utvidet reklamasjonsfrist: 5 år for produkter med forventet lengre levetid.
 - Våre vinduer og dører er ment å ha lang levetid. Derfor gjelder en reklamasjonsfrist på **fem år** for feil som oppstår etter levering, forutsatt at produktet er riktig vedlikeholdt og brukt.

2. Hvordan melde en reklamasjon

Alle reklamasjonshenvendelser må rettes til forhandleren der produktet ble kjøpt.

- **Slik går du frem:**
 - 1) Kontakt forhandleren og oppgi kjøpsdokumentasjon (kvittering eller faktura).
 - 2) Beskriv feilen og legg ved bilder hvis mulig.
 - 3) Forhandleren registrerer saken hos oss via vårt elektroniske serviceskjema.

3. Hva kan du reklamere på?

Du kan reklamere dersom produktet:

- Har en mangel.
- Ikke oppfyller det som er avtalt eller forutsatt.

Eksempler på reklamasjonsgrunnlag:

- Feil ved glass, for eksempel sprekk eller punktering.
- Funksjonsfeil som problemer med hengsler eller tetthet, men det forutsetter at forbruker har fulgt vedlikeholdsanbefalinger.
- Produksjonsfeil eller materialfeil.
- Overflateskader som forelår ved levering.

NB: Mangelen må ha vært til stede ved overtakelsestidspunktet, feil og mangler som oppstår senere er ikke reklamasjonsberettigede.

4. Viktige tidsfrister

- **Transportskader og synlige feil:** Må meldes umiddelbart ved mottakskontroll.
- **Skjulte feil:** Må meldes innen rimelig tid etter at de ble oppdaget.

5. Hva skjer etter at du har meldt reklamasjon?

- Vi vurderer om feilen omfattes av reklamasjonsretten.
- Dersom feilen omfattes:
 - Produktet vil bli reparert, eller
 - Et nytt produkt vil bli levert.
- Hvis feilen ikke omfattes, kan kostnader for undersøkelsen påløpe.

6. Kontakt for reklamasjoner

- <https://service.gilje.no/serviceskjema/>

Rev. 24.3.2025