

## 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 forelå 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 sprekker eller lekkasje.
- Funksjonsfeil som problemer med hengsler eller tetthet, men det forutsetter at forbruker har fulgt vedlikeholdsanbefalinger.
- Produksjonsfeil eller materialfeil.
- Overflateskader som forelå 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. 1.1.2025