

Trægulve Reklamation

Branchevejledningen for behandling af reklamationer fastlægger generelle regler for reklamation og visuel vurdering af gulve.

Vejledningen definerer:

- Hvilke mangler der kan være omfattet af reklamation*
- Hvordan afhjælpningen kan finde sted*
- Retningslinjer for visuel vurdering af skønhedsfejl*

Retningslinjer for reklamationsbehandling

Branchevejledningen for reklamationsbehandling gælder i det omfang, der ikke er aftalt andre betingelser ved levering og lægning af trægulve, eller hvor der foreligger særlige leverandørbetingelser.

Reklamation

Mangler ved produkter og ved udførelse af gulve er reklamationsberettigede i det omfang at:

- De leverede materialer ikke er som aftalt eller af sædvanlig god kvalitet, f.eks. i henhold til leverandørens produktdatablad eller vareprøve.
- Arbejdet ikke er udført som aftalt efter bygherrens anvisning eller fagmæssigt korrekt, f.eks. i henhold til leverandørens lægningsanvisning.

Mangler

Mangler ved de leverede gulyprodukter, som skyldes, f.eks. transport-skader eller produktionsfejl, bør omgående returneres og ombyttes eller erstattes.

Mangler ved leverancer, f.eks. i form af for lille mængde, fejllevering mv., skal uden ophør påpeges over for leverandøren og afhjælpes. Modtagelse af åbenlys fejllevering bør afvises.

Mangler ved udførelse af gulve i form af skønhedsfejl eller svigt, der ligger ud over gældende udfaldskrav og udseendekriterier bør påpeges og som udgangspunkt afhjælpes af gulvlæggeren, se også *TRÆfakta 02 og 04*.

Forhold, der har baggrund i almindelig slid og ælde, utilstrækkelig eller mangelfuld vedligeholdelse, vand- eller fugtskader, fysiske beskadigelser ved brug, overbelastning i forhold til gulvets normale anvendelsesområde eller anden uagtsomhed ved anvendelse af gulvet, er ikke en mangel og dermed ikke reklamationsberettiget.

Reklamation

Reklamation skal ske til den, som har leveret og udført gulvet, og umiddelbart efter at manglen er konstateret.

For behandling af en reklamation skal følgende så vidt muligt være oplyst:

- Gulvtype, træart, overfladebehandling og dimensioner, dokumenteret i form af faktura, bagsidemærke (foto) og pakke ID.
- Leverings- og lægningstidspunkt
- Dokumentation for temperatur, luftfugtighed og træfugt på lægningstidspunktet, f.eks. i form af gulvlæggerens KS-rapport (kvalitetssikringsrapport).
- Dokumentation for at manglen skyldes afvigelser fra gældende lægningsanvisning, produktblad eller mangelfuld udførelse, helst bilagt retvisende fotodokumentation.

Til vurdering af skønhedsfejl og svigt henvises til *TRÆfakta 04 Trægulve – Vurderingskriterier for udseende og svigt*.

Afhjælpning

Leverandør og gulvlægger har ret og pligt til at afhjælpe påviste mangler, som skyldes deres forhold.

Reklamation og afhjælpning kan være reguleret af indgået aftale om arbejder og leverancer iht. *AB92* eller *AB-Forbruger*.

Hvor der ikke foreligger aftale om arbejder og leverancer, gælder dansk rets almindelige bestemmelser.



Retningslinjer for visuel vurdering

Vurdering af gulvoverflader for visuelle skønhedsfejl skal foregå ved almindeligt dagslys.

Gulvene betragtes i medlys, i almindelig øjenhøjde (ca. 160 cm over gulvfladen) og i en vinkel på ca. 45 grader.

Skønhedsfejl, som ikke er synlige ved den anviste betragtningsmåde, eller som kun kan observeres under særlige lysforhold eller fra bestemte betragtningsvinkler, eller som kun ses efter at de er påpeget, vil normalt ikke blive betragtet som en mangel.

Kunstlys

Hvor det ikke er muligt at etablere dagslys, eller hvor lokalet udelukkende har kunstlys, sker vurderingen ved denne belysning.

Anbefalet kunstlys til vurdering af overflader

Anbefalet armatur, farvetemperatur og lysstyrke

- Armaturer, der sikrer jævn spredning af lyset, dvs. uden punktlys eller retning.
- 5000-5600 Kelvin
- 1100-2000 Lux
- Halogenlys må ikke anvendes, da det er retningsbestemt.

Trægulve – Reklamation

TRÆfakta 03, Trægulve – Reklamation, indgår i en serie af branchevejledninger, som udarbejdes i et fagligt forum for trægulve under fællesmærket TRÆgulve.

Det faglige forum for trægulve er et samarbejde mellem ledende gulvproducenter, gulvleverandører og brancheorganisationer med det formål, at videreudvikle den faglige viden om anvendelse, lægning og vedligeholdelse af trægulve, og at fremme kvaliteten og anvendelsen af træbaserede gulve.

Bag det faglige forum for trægulve står Boen Danmark, Danadeco A/S, Dansk Byggeri Træsektionen, Dansk Byggeri Gulvbranchen, Junckers Industrier A/S, Moelven Danmark A/S, Moland Byggevarer A/S, Novopan Træindustri A/S, Oscon ApS, Tarkett A/S, Timberman Denmark A/S og Træinformation.

Træinformation er sekretariat for samarbejdet og branchevejledningerne indgår i TRÆfakta serien, som en videreudbygning af branchestandarderne i håndbøgerne TRÆ 63, Trægulve – Valg og vedligeholdelse og TRÆ 64, Trægulve – Lægning.

TRÆgulve

TRÆfakta 03

Udgave 01, januar 2015

Manuskript: Træinformation

Copyright ©Træinformation 2015

ISBN 978 87 90856 38 0

TRÆ
Information