

Reklamasjonsrutiner for installatør og Roth Norge

INNLEDNING:

Hensikten med dette skrivet er å informere om Roth Norge's rutiner vedrørende reklamasjoner, både med følgeskader og uten følgeskader. Her er noen typiske spørsmål:

- > Hva er Roth avhengig av for å behandle en reklamasjon?
- > Hvilke reklamasjonssaker skal meldes inn til forsikringsselskap?
- > Hvem kontakter jeg for å vite status i reklamasjonssaken?
- > Hvem skal jeg som installatør sende fakturaen til angående utbedringen av følgeskadene?
- > Hvordan forholder installatøren seg til grossisten og til Roth når en reklamasjon oppstår?

REKLAMASJON UTEN FØLGESKADER:

En reklamasjon uten følgeskader har ingen ødeleggelser/skader på bygg.

- > Reklamasjon avklares med selger på forhånd og iht FL VA VVS 2023.
- > Reklamert produkt leveres så fort som mulig til den grossist som produktet ble kjøpt fra. Grossist kontakter da ansvarlig distriktssjef eller Roth Norge direkte for videre test og beslutning om reklamasjonen er akseptert eller avvist.
- > Reklamasjonen kan også varsles pr mail reklamasjon@roth-norge.no, eller via vår nettside.
- > Fakturering gjøres via grossist, dvs verdikjeden/ vareflytens vei.
- > Timesatsen avregnes fra 0,7% basert på G-beløp. F. eks: For 2023 = 780,-
- > Produkter som ikke har følgeskader blir testet, og etter en beslutning vil produktet bli kastet eller returnert til kunde.

REKLAMASJON MED FØLGESKADER:

En reklamasjon med følgeskader er en ansvarssak og har da påført bygningskonstruksjonen skader, her vil det da komme kostnader for reparasjon.

- > For utskiftnings-omkostninger gjelder følgende: Kjøper kan etter avtale få dekket kostnader til direkte utskiftnings-omkostninger. Med direkte utskiftnings-omkostninger utover gravearbeider, nødvendige bygningsmessige arbeider m.v. forstås vederlag til fagarbeider/lærling/hjelper for medgått tid. Vederlag avregnes etter en timepris basert på 0,7 % av siste kjente G-beløp (G) i folketrygden.
- > Ved oppdagelse av reklamasjonen skal det dokumenteres først med bilder/film. Deretter utføres nødvendig reparasjon for å få bygget i drift så fort som mulig. Ta igjen nye bilder/film for å dokumentere hva som er gjort, i tillegg er Roth avhengig av bilde av trykkprøvsrapport og egenkontrollskjema som følger med tappevannskapene.
- > Ikke påta deg ansvar, verken moralsk eller juridisk.
- > Varsle reklamasjonen og skaden til byggets og ditt eget forsikringsselskap. I tillegg skal også Roth Norge bli informert for å kunne befare og dokumentere så tidlig som mulig.
- > Be skadelidte oversende krav inkl. hendelsesforløp og kostnader.
- > Dette kravet videresendes IF forsikring sammen med Roth sin forklaring/informasjon.
- > Dokumentasjonen oversendes Roth sitt forsikringsselskap for en juridisk vurdering.
- > Når alle de ansvarliges forsikringsselskap er informert, vil de fortsette behandlingen av reklamasjonen.
- > Ved informasjon og status angående ansvarssaken, kontakt ditt forsikringsselskap.