

GARANTIVILKAR

Følgende Garantivilkår er grunnlaget for garantien på produktene som produseres og tjenestene som leveres av Nerostein Gruppen (heretter referert til som „selger“) og håndtering av garantisaker.

Salgsgarantien er selgers forpliktelse til å sikre at produktet eller tjenesten oppfyller de avtalte kravene i garantiperioden.

Garantiperiode betyr gyldighetsperioden for salgsgarantien.

1. Produkter produsert og tjenester levert av selger har en garantiperiode på 2 år.
2. Garantiperioden starter fra leveringsdatoen og ved signering av leveringsprotokollen.
3. Selger garanterer at alle produkter produsert av selger på salgstidspunktet skal samsvare med gjeldene spesifikasjoner. Hvis spesifikasjonene ikke samsvarer må selger utbedre de for egen regning.
4. Garantien er kun gyldig hvis original kjøpsfaktura eller annet bevis for eierskapet fremlegges.
5. Garantien vil fortsatt gjelde ved et eierskifte av produktene, men i slike tilfeller vil mottakeren av garantien bli pålagt å oppgi informasjon som gjør at kjøpet kan identifiseres/bekreftes (monteringsadresse, kjøpers navn, etc.)
6. **Alle produkter og materiale** som ikke er produsert av selger, selges kun med garantiene gitt av produsenten av produktene.
7. Garantien gjelder ikke i følgende tilfeller:
 - 7.1. Produktene ble ikke montert av selger. Hvis monteringen har blitt utført av et annet firma eller av kjøper selv, faller ansvaret for produktets tilstand og den utførte tjenesten til selskapet eller kjøperene som har utført tjenesten;
 - 7.2. Kjøper unnlot å varsle selger om defektene ved produktet innen rimelig tid, i henhold til gjeldene forbrukerkjøpslov i landet der produktet befinner seg;
 - 7.3. Kjøper unnlater å samarbeide for å eliminere mangelen/manglene ved å unnlate å gi nødvendig tilleggsinformasjon og bevis (bilder, video, etc.) og ved å unnlate å gi den nødvendige informasjonen (se punkt 9) ved klageskjemaet **V-M-01** (tilgjengelig på nettsiden);
 - 7.4. Basen eller annen støtte produktet er montert på har blitt flyttet, deformert, kollapset eller på annen måte modifisert, inkludert ytterligere reparasjoner, ombygginger (f.eks. rørleggerarbeid eller elektrisk arbeid, gulv- eller veggarbeid som krever midlertidig omplassering) og/eller tillegg gjort under garantiperiode. Kjøper er ansvarlig for eventuelle endringer eller skader som følge av slike reparasjoner eller modifikasjoner;
 - 7.5. Selger kan ikke holdes ansvarlig for eventuelle feil på dimensjonene på produktet, som er produsert i henhold til dimensjonene oppgitt av kjøperen.;
 - 7.6. Skader forårsaket av force majeure (flom, orkan, jordskjelv, lyn, etc.);
 - 7.7. Skader og/eller defekter som oppstår som følge av ignorering av kravene i bruks- og vedlikeholdsanvisningen (eksponering for ekstreme temperaturer, ekstreme værforhold, ultrafiolett stråling (kvarter), fysisk eller kjemisk misbruk, eksponering for syrer eller alkalier, tilsmussing og skader forårsaket av manglende vedlikehold, mekanisk skade forårsaket av kutt, riper, slag eller annen sterk kraft. Informasjon om riktig håndtering av materialet finnes på produsentens hjemmeside;
 - 7.8. Skade på Selgers produkter som følge av endringer på konstruksjon eller detaljer av Kjøper;
 - 7.9. Produkter som har overskredet garantiperioden;
 - 7.10. Produktet er ikke betalt i sin helhet;
 - 7.11. Mangler det ikke er sendt inn klage på med nødvendig informasjon og bevis;

- 7.12.** Mangler som er meddelt Kjøper under produksjon eller installasjon og som er akseptert av kjøper ved leveringsprotokoll.;
- 7.13.** Forskjeller i tekstur, mønster og tone. Selger bruker både 100% naturlige materialer og materialer laget av mer enn 90% naturlige materialer, noe som gjør at det ferdige produktet og prøven kan avvike fra hverandre. Forskjeller i estetisk utseende er en del av de naturlige egenskapene til materialer som ikke påvirker materialets funksjonalitet og som derfor ikke anses som en defekt eller en mangel;
- 7.14.** Flekker som kan fjernes med vedlikeholdsprodukter (fingeravtrykk eller andre midlertidige flekker ved normal bruk);
- 7.15.** Bruk av kvarts utendørs;
- 7.16.** Defekter som har oppstått i silikon installert ved temperaturer under optimal anbefalt romtemperatur (minimum + 15 ° C);
- 7.17.** Produkter montert i offentlige eller kommersielle bygninger (restauranter, hoteller, flyplasser, kjøpesentre, leiligheter eller sameier, etc.);
- 8.** Garantien dekker defekten/mangelen på en av følgende måter og i følgende rekkefølge:
- 8.1.** Retting av en mangel / mangelfull del / monteringsfeil uten reduksjon av kjøpesummen;
- 8.2.** Utskifting av en defekt del uten reduksjon av kjøpesummen (Selger dekker kostnadene direkte knyttet til utskifting av produktet (del(er), montering, kran (hvis nødvendig), rørleggerarbeid (hvis nødvendig));
- 8.3.** Delvis reduksjon av kjøpesummen for det defekte produktet, dersom tiltakene for avhending eller erstatning nevnt i punkt 8.1 og 8.2 ikke er hesiktsmessige.;
- 8.4.** Delvis reduksjon av monteringsprisen ved monteringsfeil, dersom gjentatt reparasjon ikke har gitt ønsket resultat.
- 9.** Ved innsending av garantikrav er Kjøper forpliktet til å sende inn et utfylt klageskjema (skjema V-M-01) sammen med nødvendig tilleggsinformasjon og bevis (fotografier, videoer, etc.)
- 10.** Selger skal svare på klagen innen 15 kalenderdager. Hvis klagen er mer kompleks og teknisk ekspertise er nødvendig, kan det ta ytterligere tid og svar følger etter at saken er ferdig behandlet.
- 11.** Garantien for et produkt / en del erstattet eller reparert under garantien er gyldig i samsvar med kravene i punkt 2.
- 12.** Alle erstattede deler, deler eller produktene som helhet vil bli selgers eiendom for ytterligere teknisk inspeksjon.
- 13.** Selger skal sørge for eliminering av feil/mangler som er fikset i garantiperioden.
- 14.** Produktet som trenger reparasjon eller vedlikehold må være rent. Dersom det oppstår behov for ytterligere rengjørings- eller vedlikeholdsarbeid, skal kostnaden dekkes av eieren av produktet.
- 15.** Dersom produktet er bestilt til kjøpers dør (uten monteringstjeneste) er Kjøper forpliktet til å kontrollere kvaliteten og kvantiteten på det mottatte produktet på mottakstidspunktet og sende de identifiserte avvikene til Selgeren innen 3 arbeidsdager sammen med bevis (bilder, video, etc.).
- 16.** Skader forårsaket under transport må dokumenteres ved mottak av produktet. Ved aksept flyttes ansvaret for produktets tilstand over på Kjøper.