

SKJEMA for service, skade, reklamasjon, garanti, reparasjon eller retur



FIRMA:	
KONTAKTPERSON:	
ADRESSE:	
TELEFON:	
E-POST:	
TELEFON:	
ORDRENUMMER:	
PRODUKTNUMMER:	

SAK GJELDER:

<input type="checkbox"/>	PERIODISK SERVICE: Generell service av produkter som krever jevnlig vedlikehold (Timepriser 850,- /1 250,- ved utrykning). Behandlingstid kan variere fra produkt til produkt, men maksimalt 14 dager +transporttid (ta kontakt hvis mer nøyaktig estimert tid ønskes). Transportkostnad tur/retur vil påløpe, dersom dette ikke ordnes selv av kunde. Øvrige kostnader kan påløpe, avhengig av type produkt, og type service (i disse tilfeller vil dette opplyses om før service utføres)
<input type="checkbox"/>	REPARASJON: Reparasjon av utstyr som ikke går under garanti/reklamasjon (Timepriser 850,- /1 250,- ved utrykning). Behandlingstid kan variere fra produkt til produkt, men maksimalt 14 dager +transporttid (ta kontakt hvis mer nøyaktig estimert tid ønskes). Transportkostnad tur/retur vil påløpe, dersom dette ikke ordnes selv av kunde. Ingen reparasjoner vil utføres for produktet er gjennomgått av oss, og det er estimert en pris som avtales med kunde i forkant. Det påberegnes uansett belastning på 1 time for gjennomgang/sjekk av produktet.
<input type="checkbox"/>	FYSISK SKADE: Skade oppstått under transport, eller er oppdaget under oppakning av produkt. Fysisk skade som oppstår under transport er transportselskapets ansvar -og skader må varsles til transportselskapet ved henting/utlevering (dette er også beskrevet i våre generelle betingelser som alle må huke av for å ha «lest/-og forstått» når bestilling legges inn via våre nettsider. Fysiske skader som oppdages under oppakning, må varsles innen 1 uke etter mottak.
<input type="checkbox"/>	REKLAMASJON: Feil, skade eller mangel under reklamasjon. Før en eventuell reklamasjon godkjennes, skal produktet sendes inn og sjekkes av oss, eller en av våre samarbeidspartnere. Husk at det er forskjell på reklamasjonstiden, avhengig av om kjøpet er ett forbrukskjøp eller næringskjøp, og at tiden kan variere fra produkt til produkt. Sett deg også inn i hva en eventuell reklamasjon dekker og ikke dekker. Behandlingstid kan variere fra produkt til produkt, men maksimalt 14 dager +transporttid (ta kontakt hvis mer nøyaktig estimert tid ønskes). Vi gjør oppmerksom på at kostnader for undersøkelse, og eventuell transport kan bli belastet, dersom saken ikke godkjennes som reklamasjon.
<input type="checkbox"/>	GARANTI: Feil, skade eller mangel som dekkes/-og er under garantitid. Før en eventuell garantisak godkjennes, skal produktet sendes inn og sjekkes av oss, eller en av våre samarbeidspartnere. Husk at det er forskjell på reklamasjonstiden, avhengig av om kjøpet er ett forbrukskjøp eller næringskjøp, og at tiden kan variere fra produkt til produkt. Sett deg også inn i hva en eventuell garanti dekker og ikke dekker. Behandlingstid kan variere fra produkt til produkt, men maksimalt 14 dager +transporttid (ta kontakt hvis mer nøyaktig estimert tid ønskes). Vi gjør oppmerksom på at kostnader for undersøkelse, og eventuell transport kan bli belastet, dersom saken ikke godkjennes som reklamasjon.
<input type="checkbox"/>	ANGRETT: Angreterretten gjelder KUN ved forbrukskjøp (privatpersoner), og ikke ved næringskjøp (firma, foreninger etc). Den gjelder også kun under følgende betingelser: Angreterrettskjema må fylles ut og returneres til oss innen 14 dager etter mottak, og produktene må være i samme tilstand som ved utlevering -og i hel, original forpakning (der produktet er synlig brukt, eller har skadet/åpnet original emballasje, kan en eventuell refusjon bli redusert tilsvarende en rabatt som settes opp for å kunne selge produktet på nytt. Vi viser også til våre betingelser som alle kunder må huke av for å ha «lest/-og forstått» når bestilling legges inn via våre nettsider, og minner på om at du selv må dekke inn returkostnader ved benyttelse av angreterretten.
<input type="checkbox"/>	RETUR: Produkter som skal returneres etter avtale. På næringskjøp er det ingen returrett, med mindre retur skyldes en godkjent garanti/-eller reklamasjon -eller at det i enkeltsaker er avtalt med en kundebehandler. Ved næringskjøp er det kunde selv som dekker alle transport-kostnader på avtalte returer + fratrekk i refusjon iht. våre betingelser for Næringskjøp. Ved forbrukskjøp kan retur avtales på visse betingelser (bl. annet at produktet ikke har vært i bruk, og leveres i samme stand som ved utlevering -inkludert hel, original forpakning). Her vil alle fraktkostnader belastes kunde tur/retur (også i tilfeller der det er valgt «Gratis Frakt» vil våre faktiske kostnader trekkes fra.

\* Har du kjøpt et produkt på bedriften som du ønsker å returnere, eller reklamere på - husk da å sjekk følgende:  
 Fristen og lover for næringskjøp er anderledes enn for privatkjøp, så sjekk at produktet fremdeles under garanti eller reklamasjonsfrist (se våre betingelser). Dersom saken gjelder en reklamasjon, sjekk nøye at saken blir godkjent før du ber om retur. På saker som gjelder brukerfeil, fysiske skader, feil eller skade som oppstår grunnet uvetting bruk, slitedeler som ikke dekkes, eller saker der reklamasjonstiden er utgått, vil det påløpe kostnader du vil bli fakturert for (herunder fraktkostnader, arbeid ved sjekk/-og eventuelt reparasjon, reservedeler etc)  
 Husk at det ikke er angreterrett eller returrett for næringskjøp, slik at produkter ikke kan sendes i retur uten avtale (gjelder ved ren retur). Her vil kjøper selv måtte dekke frakt tur/retur dersom det blir enighet om retur. En avtale om retur kan kun forhandles dersom produktet er ubrukt, og kan leveres komplett tilbake i hel og original forpakning.

**\*FØLGENDE BETINGELSER ER GJELDENE HVIS SAKEN IKKE GJELDER, ELLER GODKJENNES SOM GARANTI/REKLAMASJON:**

Ved innsending av produktet, beregnes faktura-timer ut ifra tiden som går med til reparasjon i Kristiansand (kr. 850,- eks mva pr. time) + eventuelle kostnader for deler, frakt, og andre utgifter som tilkommer under behandling av saken. Det kan gis fast pris i forkant av reparasjon ved innsending; da beregnes 1/2 time som «befaring» av produktet for å finne feilen, så gis det pris på selve reparasjonen. Vi tar også forbehold om at det i enkelte tilfeller kan ta noe tid, hvis vi f.eks må bestille opp deler, eller det er en feil som er mer avansert.

Ved utrykning beregnes timer fra bilen kjører ut av lager i Kristiansand/-eller nærmeste servicepartner, og til den er tilbake igjen (kr. 1 250,- eks mva pr. time). Det gies heller ikke fast pris på forhånd ved utrykning. Vi tar også forbehold om at det i enkelte tilfeller må utføres reparasjon i 2 omganger (hvis det f.eks må bestilles opp deler, eller det er noe annet er feil i forhold til det som er beskrevet), og at produktet er tilgjengelig når reparatør ankommer. I noen tilfeller /plasser, har vi samarbeidspartnere som kan ta oppdrag -og som vil redusere kostnaden noe.

\*Husk at egne lover gjelder for NÆRINGSKJØP, og at det er redusert garanti og reklamasjonstid -samt andre regler for retur osv. Se våre betingelser for næringskjøp på [www.silverlines.no](http://www.silverlines.no), som alle kunder krysser av for å ha lest/ -og forstått. Vi ber alle næringskunder om å sette seg i betingelsene, for å unngå unødvendig retur eller kostnader.

**Ingen reklamasjons/-eller garanti-saker avgjøres før det aktuelle produktet er sjekket av oss, eller en av våre service-partnere**

<input checked="" type="checkbox"/>	<b>EGENERKLÆRING:</b> Jeg bekrefter at produktet brukt i henhold til bruksanvisning/manual, med forsiktighet, og av fagpersonell -der det er ett krav. På produkter der det kreves vedlikehold, er service og vedlikehold utført i henhold til beskrivelse, og alt utstyr som krever rens eller overflatebehandling, er rensset og behandlet med i henhold til beskrivelse, og med riktig produkt.
<input type="checkbox"/>	<b>INNSENDING:</b> Jeg/vi ønsker å sende inn produktet til Silverlines AS, og er innforstått med at det kan påløpe ekstra kostnader dersom saken ikke godkjennes som reklamasjon/- eller garanti. For saker som ikke gjelder eller godkjennes som reklamasjon eller garanti, vil frakt belastes kunde både ved innsending og utsending av produktet til reell fraktpris (kunde kan selv velge å bruke egen transportor, eller å levere/hente produktet selv)
<input type="checkbox"/>	<b>UTRYKNING:</b> Jeg/vi ønsker sjekk/reparasjon med utrykning til min adresse, og er innforstått med at det kan påløpe ekstra kostnader, dersom saken ikke godkjennes som reklamasjon/garanti.
<input checked="" type="checkbox"/>	Jeg har lest og forstått alle betingelsene i dette dokument, samt generelle betingelsene på <a href="http://www.silverlines.no">www.silverlines.no</a>

**DATO / SIGNATUR:**