

Trægulve

Reklamation

TRÆ
Information

TRÆfakta

03



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

TRÆfakta 03

Grafisk revideret, januar 2019

Manuskript: Træinformation

Copyright ©Træinformation 2019

ISBN 978 87 90856 38 0

Retningslinjer for reklimationsbehandling

Branchevejledningen for reklimationsbehandling 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 reklimationsberettigede 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 gulvprodukter, 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, fejll levering mv., skal uden ophør påpeges over for leverandøren og afhjælpes. Modtagelse af åbenlys fejll levering 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 *TRÆfakta 04*.

Forhold, der har baggrund i almindeligt 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 reklimationsberettiget.

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 (kvalitets-sikringsrapport).
- 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 – vurdering af 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.



Denne vejledning, *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, Kronospan ApS, Danadeco-Everfloor A/S, Dansk Byggeri Træsektionen, Dansk Byggeri Gulvbranchen, Dinesen, Hørning Parket A/S, Junckers Industrier A/S, Kährs, Knudsen Kilen A/S, Moelven Danmark A/S, Moland Byggevarer 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*.