

Generelle garantibetingelser og håndtering av reklamasjoner

1. Mangler

Reklamasjon skal fremsettes skriftlig uten ugrunnet opphold. Oppdages feilen ved levering skal reklamasjonen fremsettes innen 10 dager etter mottatt vare. Nexans Norway AS er ikke under noen omstendighet ansvarlig for kjøperens eller tredjemanns direkte eller indirekte tap eller konsekvensskader.

2. Garanti/Service

Garantitiden regnes fra kjøpsdato og gjelder i 3 år, serieresistive varmekabler i 20 år, og varmekabel type XTREME i 25 år, selvregulerende kabel 10 år. Garantien dekker material- og produksjonsfeil og er begrenset til prisavslag eller gratis omlevering.

Garantiansvaret bortfaller dersom:

- Det er gjort inngrep i varen uten Nexans Norway AS samtykke.
- Varen er skadet som følge av ukyndig behandling, eller fravik fra gjeldene normer og forskrifter.
- Varen er skadet som følge av feilaktig montering.

Garantien dekker ikke skade ved slitasje som følge av normal bruk. Utover dette gjelder norsk lovgivning på området. Det må nevnes at vi har utvidede garantivilkår på varmekabel, les derfor installasjonsveiledningen nøye. For å behandle reklamasjoner på en rask og effektiv måte ber vi om at følgende underlag medfølger, innenfor respektive produktområder.

Ved reklamasjon på varmekabler gjelder følgende:

- Garantiskjema skal følge saken.
- Det må oppgis hvem som har installert kabelen og når den er installert.
- Kabelens tilstand må beskrives (myk/stiv/misfarget).
- Kabelens typebetegnelse inkludert effekt må opplyses.
- Type støp, kvalitet, konsistens og tykkelse må beskrives. Prøve sendes til Nexans Norway AS.
- Bilder av installasjon og feilsted sendes til Nexans Norway AS.
- Kabelens defekte del, eller kabelprøve sendes til Nexans Norway AS.

Ved reklamasjon på øvrige kabelgrupper gjelder følgende:

- Informasjon om hvilken type kabel det gjelder, samt lengde og/eller omfang.
- Bilder av feilsted/installasjon sendes til Nexans Norway AS.
- Beskrivelse av bruksområdet og antatt feilårsak.
- Informasjon om når produktet er kjøpt, installert og av hvem.
- Produksjons uke/år opplyses hvis mulig. Dette står på etiketten og/eller kabelen. Ta gjerne bilde.
- Kabelens defekte del eller kabelprøve sendes til Nexans Norway AS hvis mulig.

Dersom overstående ikke kan dokumenteres, kan det føre til at saken blir avvist.

Vennligst ta kontakt via e-post firmapost@nexans.com, eller på telefon 64 86 18 00.