

VIKTIG INFORMASJON



Osjord

Postboks 152 4065 Stavanger
Besøksadresse: Luramyrvæien 64, 4313 Sandnes
e-mail: firmapost@osjord.no - www.osjord.no

Nytt garanti / reklamasjonssystem

Osjord AS innfører nytt garanti og reklamasjon system 01.10.2007. Dette for å få bedre oversikt over feil med våre produkter etter krav fra våre leverandører. Vi ønsker også å få en bedre oppfølging og raskere behandlingstid for deg som kunde.

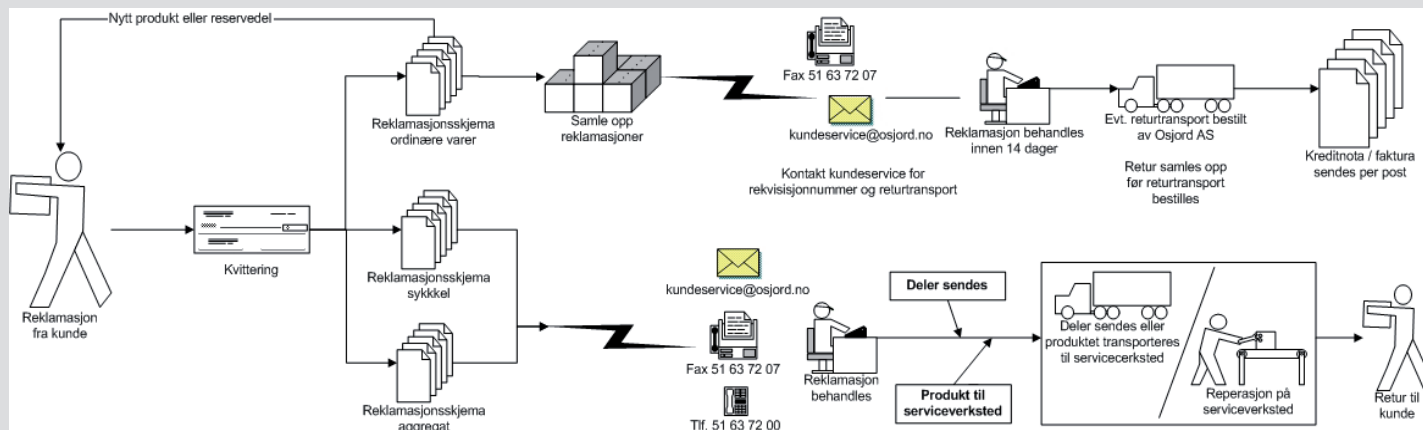
Det er laget et nytt reklamasjonsskjema, som skal fylles ut i butikk når en kunde kommer med en reklamasjon. Dette skjemaet skal fylles ut med kundens navn, tlf, type produkt og feilbeskrivelse. Kjøpsdato må føres på, og kopi av kjøpskvittering må følge dette skjema. Samle skjemaene opp, og send inn kopier sammen med defekte varer i retur til Osjord AS. Returfrakt vil Osjord ordne på samme måte som før, ring kundeservice når du har reklamasjoner som er klar til å sendes i retur, og vi vil bestille frakt fra vår transportør Nor-Cargo.

På reklamasjoner på sykler og strømaggregat, vil det bli egne reklamasjonsskjema, disse må fylles ut og sendes på faks 51 63 72 07, før det tas en beslutning om det skal leveres ut ny sykkel eller strømaggregat til kunde. Strømaggregat skal inn til verksted for sjekk. Osjord AS ordner også her frakt inn til verksted.

Det er viktig at butikken fører ut skjema på en riktig måte, da dette er reklamasjonssgrunnet for butikken.

Alle skjema vil ligge inne på www.brukerhjelp.no for nedlastning.

Ta kontakt på tlf 51 63 72 00 eller kundeservice@osjord.no for mer informasjon.



Osjord

Gratis ordrefax 800 32 002, ordretelefon 51 63 72 00
e-mail: firmapost@osjord.no

Reklamasjonsbestemmelser

Reklamasjonsretten gjelder på forbrukerkjøp i 2 år og på yrkesbruk i 1 år fra kjøpsdato. Kjøpkvittering må fremlegges.

Eieren plikter å dokumentere kjøpsdato med kvittering eller faktura.

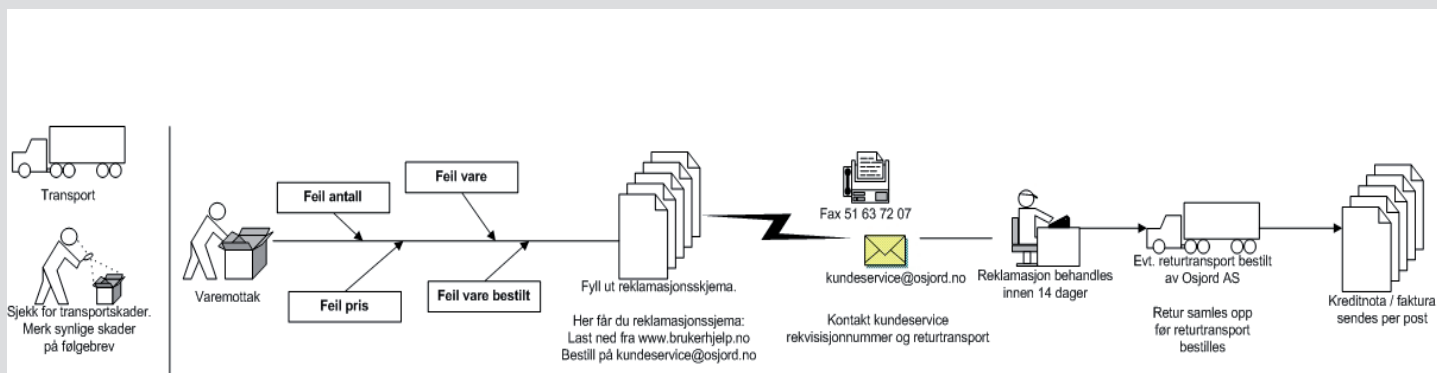
Defekt utstyr må leveres inn til butikk, slik at de kan avgjøre om utstyret skal sendes til reparasjon, eller om at det skal leveres ut nytt tilsvarende produkt levert fra Osjord AS.

Det er ikke mulig og forlenge eller fornye reklamasjonsfristen, den gjelder fra kjøpsdato.

Utbedring av garantipliktige mangler skjer ved at det enten blir reparert ved ett av våre autoriserte verksteder, eller at det leveres ut et nytt tilsvarende produkt fra Osjord AS.

Garantien bortfaller ved:

- indikasjon på manglende vedlikehold, misbruk eller ukyndig behandling. Ref til brukersanvisning på det aktuelle produktet.
- overbelastning som skyldes for liten modell for oppgaven.
- feil bruk, unormalt driftsmiljø, uegnede driftsforhold, overbelastning eller bruk av tilleggsutstyr som ikke er beregnet for aktuell modell, og at dette er årsak til skaden.
- at kjøpsdato ikke kan dokumenteres.
- verktøy og utstyr som har blitt utsatt for ombygning eller andre modifikasjoner.
- verktøy som er helt eller delvis demontert.



SALGS- OG LEVERINGSBETINGELSER:

Priser/levering:

Prisene i katalogen gjelder til våre forbindelser, som kjøper engros fra Osjord AS. Prisene er kalkulert i forhold til salg i engrosforpakninger. Kjøp av mindre kvantiteter kan øke prisen med 5-10%, dersom ikke annet er avtalt. Alle prisene i katalogen er ekskl. mva., FCA Stavanger, apir/porto kr. 45,-. Alminnelige leveringsbetingelser ifl g. Norsk Lov. De oppgitte prisene kan endres uten forvarsel. Det tas forbehold om at utgiver er uten ansvar for eventuelle feil i katalogen.

Kreditt:

Ved betaling etter forfall beregnes 12% morarente. Ved kreditt gis det normalt 15 dager fra fakturadato. Ved betalingsanmerkninger sender vi varene i oppkrav.

Reklamasjon/Retur:

Reklamasjon må skje innen 8 dager. Synlig skade eller manko anmeldes til transportør umiddelbart. Retur kun etter avtale, og i original-embalasje, sendt med våre speditører. Retur krediteres med fradrag for 20% til dekning av returomkostninger.

Fraktfritt over 9.990,-

Ordren leveres fraktfritt ved kjøp for over kr. 9.990,- netto ex.mva. Fraktfri levering gjelder ass. kjøp fra hele vårt sortiment til gjeldende nettopriser. Osjord AS forbeholder seg retten til å benytte egne fraktavtaler ved fraktfri forsendelse.

Reklamasjon:

Hensikt og omfang

Regler og rutiner som vedrører reklamasjoner fra kundene til Osjord AS skal sikre at det blir gjennomført en registrering av reklamasjoner med tilhørende feiltyper, slik at utviklingen kan følges og forbedringstiltak iverksettes.

Målet er å redusere avvik og feil, og derved få færre reklamasjoner.

- Butikken blir kreditert for avvik i leveranser forårsaket av oss eller vår transportør.
- Butikken får riktig oppgjør for reklamasjonen og at disse er innenfor garantitiden.

Generelle retningslinjer for reklamasjon:

Tidsfrist

- Reklamasjon må skje innen 8 dager (dette gjelder for feil vare levert, feil pris, transportskade, for mye levert, manko).

Reklamasjonssjema:

- Reklamasjonsskjema er Osjord's grunnlag for kreditering. Alle reklamasjoner skal registreres, og en fullstendig utfylt rapport er en betingelse og sikrer rett oppgjør. Enten ved å bruke Osjord AS sin reklamasjonsrapport eller dataliste fra eget datasystem.
- Reklamasjonsskjemaene finner du på www.brugerhjelp.no eller ved å kontakte kundeservice.

Retur av varer:

- Feillevert vare eller feil mengde resulterer normalt i ny bestilling eller retur. For alle typer feil skal retur alltid avtales på forhånd, og det må angis et returrevisjonsnummer som du får fra kundeservice på rekla-



Osjord

Postboks 152 Forus 4065 Stavanger
Besøksadresse: Luramyrveien 64, 4313 Sandnes
e-mail: firmapost@osjord.no - www.osjord.no