

SERVICEBESØG - REKLAMATION OG PERIODISK EFTERSYN

HENVENDELSE VEDR. REKLAMATION

Alle henvendelser til Timberman vedrørende en reklamation, vil i første omgang blive forsøgt løst eller afhjulpet via telefonisk rådgivning med henvisning til teknisk materiale på www.timberman.dk. Denne service udføres gratis.

BESIGTIGELSE AF REKLAMATION

Er en besigtigelse nødvendig, oprettes en servicesag. For at kunne hjælpe dig med at løse problemet, tilbyder vi dig en virtuel besigtigelse af dit gulv. Her får du mulighed for bedst muligt at vise os problemet, så vi kan vurdere, hvordan vi hjælper dig i det videre forløb. Du modtager en mail med link, hvor du kan booke besigtigelsen på den dag, der bedst passer dig samt på den platform, der er nemmest for dig.

Du skal forvente at mødet har en varighed af ca. 15 min. På mødet gennemgås reklamationen virtuelt, evt. tvivls spørgsmål besvares - og afslutningsvis aftales sagens videre forløb.

I ENKELTE TILFÆLDE

Er der behov for fysisk besigtigelse på adressen, skal man være opmærksom på, at alle servicebesøg faktureres med kr. 1.200,00 + moms (alt inklusive), hvis reklamationen ikke er berettiget.

Der udstedes faktura på besigtigelsen, hvis årsagen til problemet ikke skyldes fejl på produktet, eller fejl som med rimelighed kunne være konstateret eller løst inden montage af produktet.

PERIODISKE EFTERSYN

Ved servicebesøg der vedrører større byggepladser, f.eks. 1- og 5-års gennemgang eller periodiske eftersyn faktureres tidsforbrug efter timesats.

HVIS DU ER I TVIVL – KONTAKT VENLIGST TIMBERMANS SALGSAFDELING PÅ TLF. 99 52 52 52