

## Til våre kunder

### RUTINE FOR REKLAMASJON OG GARANTI

Luminator AS har etablert rutiner som skal sikre best mulig kontroll på vareflyten ved garanti og reklamasjon på våre produkter. For å få en velfungerende prosess og gi våre kunder best mulig service er det viktig at våre kunder gir nødvendig dokumentasjon.

Ved garanti og reklamasjon må kunden ta kontakt med vår reklamasjonsavdeling. Vi vil da vurdere saken og gi tilbakemelding på hvordan saken skal håndteres og løses. Anbefaler alltid å ta bilder av installasjonen.

Ved retur av defekt del ønsker vi at du som kunde bruker skjemaet «returmelding» ved garanti og reklamasjon som du får tilsendt av oss. Dette skjemaet må fylles ut og følge varen(e) som returneres.

Retursending som gjelder reklamasjon og garanti sende til:

ASCO Norge AS  
c/o Luminator AS  
Brages veg 8  
2060 Gardermoen

Ved utsendelse av erstatningsvare før vi har mottatt defekt vare i retur, vil ny vare bli fakturert.

Nå defekt vare ankommer Luminator vil den sjekkes for feilene og bli godkjent som reklamasjon. Bli varen godkjent vil ny faktura bli kreditert, blir den ikke godkjent vil kunden måtte betale for nye varer.

For spørsmål, ta kontakt på telefon: 67 97 85 10 eller <mailto:reklamasjon@luminator.no>

Med Vennlig hilsen

Luminator AS

# REKLAMASJONSSKJEMA

Vennligst inkluder dette skjema i returpakken.

Dato:

Ordrenr:

Mottatt varene dato:

Firma:

Kontaktperson:

Telefon:

E-post:

Reklamerer på:

Artikkelnummer:	Artikkelnavn:	Antall:

Feilbeskrivelse: (vennligst ta bilder av installasjon og feil/ mangel for å dokumentere)

Feil som oppstår som følge av slitasje, eller feil som følger av uforsvarlig eller unormal bruk, eller feil som skyldes mangelfullt vedlikehold, er ikke reklamasjonsberettiget. Finner Luminator AS ut at dette er årsaken til feilen, vil kostnaden ved reparasjonen eller undersøkelsen bli fakturert.

For Luminator:

## GENERELLE SALGS- OG LEVERINGSBETINGELSER

Følgende salgs- og leveringsbetingelser gjelder såfremt ikke annet er skriftlig avtalt mellom Luminator AS (heretter kalt selger) og kjøper.

Ved bestilling så bekrefter kunden disse betingelsene.

### Salgsbetingelser:

- Tilbud er normalt gjeldende i 90 dager fra tilbudets dato, om ikke annet er avtalt. Bestillinger som avviker fra tilbudet er bindende for selger først etter skriftlig bekreftelse.
- Tilbudspriser er kun gyldig ved bestilling av minimum 80% av totalt tilbudt verdi, hvis ikke annet er skriftlig avtalt.
- Priser er eksklusive merverdiavgift, frakt, fraktforsikring og miljøgebyr. Dersom innkjøpspriser, valutakurser, toll eller avgifter, endres med mer enn +5/-10% fra tilbudets dato til levering finner sted, vil prisene kunne endres tilsvarende.
- Selger er tilsluttet RENAS, og alle armaturer belastes med 1% miljøgebyr.
- Priser og leveringstider for spesialarmaturer er kun bindende for tilbudte antall og produkter.

### Betalingsbetingelser

- Betalingsbetingelsene er normalt netto pr. 14 dager fra fakturadato, om ikke annet er avtalt.
- Ved for sen betaling, belastes morarente iht. Lov om rente ved forsinket betaling.
- Ved eventuell oppdeling av leveranse skjer fakturering i henhold til leveranse dersom intet annet er skriftlig avtalt.
- På forlangende fra selger må kjøper kunne stille garanti for riktig betaling, eventuelt forskuddsbetale hele eller deler av leveransen før varen settes i produksjon.
- Selger har salgspant i solgte varer for kjøpesum med tillegg av renter og omkostninger inntil varene er fullt ut betalt.
- Selger kan også etter at bestilling er akseptert, kreve annen sikkerhet enn salgspant.
- Fakturaer tilsendt på papir, belastes med et gebyr på kr 75,-.

### Leveringsbetingelser

- Leveringsbetingelsene er DDP Incoterms 2010, ordinær transport til avtalt sted.
- Alle sendinger belastes med følgende fraktsonetillegg, basert på netto fakturabeløp:

o Sone 1 Østlandet (Postnr; 0-3999): 3,5%

o Sone 2 Sørlandet (Postnr; 4000-4999): 4,0%

o Sone 3 Vestlandet (Postnr; 5000-7999): 4,5%

o Sone 4 Nord-Norge (Postnr; 8000-9999): 6,5%

- Frakttillegg inkluderer transportforsikring på 0,5%.
- Med mindre annet er avtalt vil selger arrangere frakt for kjøpers regning. Minstepris på frakt er kr. 250,-.
- For leveranser av master og fundamenter, vil den reelle frakt- og emballasjekostnaden bli belastet. Dette gjelder også ved behov for kranbil.
- Ved ekspressforsendelse skal frakttillegg avtales særskilt.
- Delleveranse vil normalt skje dersom ikke annet er avtalt.
- Kunde har undersøkelsesplikt av vareleveranser. Feil eller mangler meldes umiddelbart og senest innen 8 dager etter mottagelse. Kunden har plikt til å anmerke overfor transportør hvis det påvises skade eller manko ved mottak. Ordre- eller fakturanummer må alltid oppgis.
- Selger har ikke ansvar for forsinket leveranse som følge av Force Majeure, eller andre forsinkelser som følge av utenforliggende forhold.

## Garanti

- Standard garanti er 2 år fra fakturadato mot produksjons- og materialfeil, men gjelder ikke for lyskilder eller forkoblinger/drivers.
- Utvidet prosjekt garanti på 3-5 år kan gis etter nærmere skriftlig avtale.
- Garantien gjelder ikke feil som skyldes ekstreme forhold f.eks. torden, lyn, brann, dårlig ventilasjon, eller andre forhold utenfor selger sin kontroll.
- Garanti mot vanninntrenging gjelder kun når produktet er montert ihht montasjeanvisning, og ellers retningslinjer gitt av selger.

## Reklamasjoner

- For rene vareleveranser gjelder egne reklamasjonsfrister ihht kjøpsloven. All reklamasjon skal meldes til selger så fort de oppdages.
- Gjelder ikke ved følgefeil fra at anlegget har vært tilkoblet byggstrøm eller annen form for provisorisk strøm
- Elektroniske komponenter og lyskilder reklamasjonsfrist er på 12mnd, el. antall timer levetid oppgitt av leverandør.
- Feil eller mangler på utstyr, som faller inn under selger sitt ansvar og er innenfor reklamasjonstiden, vil bli reparert eller erstattet med nytt utstyr. Herunder dekkes kun varen og ikke demontering/montering, frakt eller andre omkostninger.
- Eventuell reparasjon forutsettes utført på selger sitt verksted, etter mottak av utstyr. Kunde har selv ansvaret for å sende inn defekt utstyr for reparasjon. Ved reklamasjonsarbeid ute hos kunde dekker selger kun egen arbeidstid og materiell.
- Forutsetningen er at aktuelle feil skyldes material-, konstruksjons- eller produksjonsfeil. Slikt arbeid utføres innenfor ordinær arbeidstid.
- Feil eller mangler som skyldes gal bruk/montasje, normal slitasje eller elde, betraktes ikke som mangler: Arbeidstid og eventuell reparasjon vil da bli fakturert kunde.
- Alle fraktkostnader, samt reise-, reisetids-, oppholds- og diettkostnader ved eventuelle reiser dekkes ikke av reklamasjonsansvaret, og vil derfor bli fakturert etter regning med 10% påslag til dekning av administrasjonskostnader.
- Selger har intet ansvar for følgeskader, tap eller kostnader som eventuelt kan følge av en forsinket eller mangelfull leveranse. Selger har ikke konsekvensansvar for dagmulkt, arbeidskostnader, skade erstatning, inntekts- eller leie tap.

## Avbestilling

Bestillinger kan ikke avbestilles eller endres uten skriftlig samtykke fra selger.

## Retur

Bestilte varer tas ikke i retur. Retur grunnet f.eks reklamasjon skal på forhånd avtales med selger, og en godkjent returavtale skal medfølge returen.

All retur av varer skjer for kjøpers regning og risiko.

## Tvister

Eventuelle tvister skal forsøkes løst ved forhandlinger. Dersom forhandlinger ikke fører frem, skal tvisten avgjøres etter norsk lov ved selgers vernetting.