

REKLAMASJONSSKJEMA

Den aktuelle varen er kjøpt i egenskap av (sett kryss)

Forbruker	☐
Næringsdrivende	☐
Gjennom utførende håndverker	☐

Personopplysninger

Navn	
Adresse	
Postnr/sted	
Tlf/mobil	
E-post	

Salgsinformasjon

Varen kjøpt hos	
Dato for kjøp (ddmmåå)	
Dato for levering av varen (ddmmåå)	
Kontaktperson hos selger	

Dokumentasjon, Vedlagte dokumenter: 1. Fakturakopi ☐ 2. Angivelse av navn, tone/kaliber ☐ 3. Bilder ☐ 4. Prøver ☐	Annet:
---	--------

Beskrivelse av forhold du mener er mangel ved varen (beskrivelsen bør være så detaljert som mulig):

Når oppdaget du forholdet det reklameres over?	
Hvordan oppdaget du forholdet?	
Sted/dato	
Underskrift	

Informasjon om reklamasjon

Det er forbrukerkjøpsloven ("fkjl") som gjelder når varen er kjøpt i egenskap av forbruker¹. Er varen kjøpt i egenskap av næringsdrivende reguleres forholdet av kjøpsloven ("kjl"). Dersom varen er kjøpt gjennom utførende håndverker hvor håndverkertjenesten er det vesentlige og kjøper ønsker å reklamere direkte, utenom håndverkeren, får lov om håndverkertjenester ("hvtjl.") anvendelse.

Feil som eksempelvis oppstår som følge av feil håndverksmessig utførelse, slitasje eller feil som følger av uforsvarlig, unormal eller feilaktig bruk, eller feil som skyldes mangelfullt vedlikehold, er ikke en mangel. Finner FagFlis at dette er årsaken til feilen, vil kostnaden ved utbedringen og/eller undersøkelsen bli belastet kjøper.

Hva gjør du om du oppdager forhold ved varen du ønsker å reklamere på:

- Er det informert om risiko for det oppståtte forhold (feil) i forkant?
- Fyll ut reklamasjonsskjemaet og send det umiddelbart inn til selger.
- Reklamer innen lovens reklamasjonsfrister:
 - Det følger av forbrukerkjøpsloven at kjøper skal reklamere innen rimelig tid etter at kjøper oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen, jf fkjl § 27. Fristen for å melde reklamasjonen kan aldri være kortere enn to måneder fra det tidspunkt da forbrukeren oppdaget mangelen. Reklamasjon må likevel skje senest to år etter at kjøperen overtok varen. Dersom varen eller deler av den er ment å vare vesentlig lengre, er reklamasjonsfristen i forbrukerforhold fem år. Reklameres det ikke i tide tapes retten til å gjøre mangelen gjeldende. Risikoen for varen går over ved levering, dersom ikke noe annet bevises skal en mangel som viser seg innen seks måneder etter risikoens overgang formodes å ha eksistert da risikoen gikk over på forbruker, jf fkjl § 18.
 - Det følger av kjøpsloven at kjøper skal reklamere innen rimelig tid etter at han oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen, jf kjl § 32 Reklamasjon må senest skje innen to år etter den dagen da kjøper overtok tingen.
 - Etter hvtjl § 22 er fristen for å reklamere innen rimelig tid etter at kjøperen oppdaget eller burde ha blitt oppdaget feilen, dog ikke senere enn 2 år fra avslutningen av tjenesteoppdraget, dog 5 år hvis resultatet av tjenesten er ment å vare vesentlig lenger eller tjenesten gjelder arbeid på fast eiendom.

¹ Fysisk person som ikke hovedsakelig handler i næringsvirksomhet, jf fkjl § 1.

- Dokumenter hva som er feil og hvilket omfang det har. Det bør tas bilder av forholdet det reklameres over. Dokumenter kan eventuelt ettersendes, dette bør det da opplyses om.
- En eventuell utbedring skal ikke påbegynnes før det er reklamert skriftlig og spørsmålet om utbedring er avklart med selger. Etter f.kjl § 29/kjl § 36/hvtjl § 24 har selger/håndverker rett til å utbedre mangelen og kjøper må godta retting innenfor visse rammer. Dersom kjøper utbedrer de reklamerte forhold uten at selger får anledning til å benytte seg av sin utbedringsrett, kan kjøperen risikere å miste sin rett til å kreve utbedringskostnadene dekket av selger.