

Felrapport *Claim Report*

Vid anmälan av fel ska denna rapport fyllas i och lämnas till återförsäljaren. Verifiera gärna felet med foto och/eller provbit. Ju bättre felet är dokumenterat desto snabbare går det att lösa. Obs! Bifoga även kopia på kundkvitto/faktura samt kontrollera att golvet är monterat och underhållet enligt anvisningarna.

When reporting a defect, kindly complete this form and submit it to the retailer. If possible, document the defect with a photograph and/or sample. The better the defect is documented, the faster we can assist you. Note: It is also advisable to attach a customer receipt/invoice and check that the floor has been installed and maintained as specified in the instructions.

ARENA®

Mer än bara yta

RMA nr (To be filled in by Alfort & Cronholm)

Fylls i av slutkund *To be filled in by end buyer*

Namn <i>Name</i>	
Gatuadress <i>Street</i>	
Postnummer <i>Post code</i>	
Telefon hem <i>Telephone home</i>	Mobil <i>Mobile</i>
E-post <i>E-mail</i>	
Produktnamn <i>Product name</i>	
Installatör <i>Installer</i>	
Total köpt mängd (kvm) <i>Total sq. ft. purchased</i>	
Reklamerad mängd (kvm) <i>Claimed sq. ft.</i>	
Beskrivning av anmält fel <i>Description of defect</i>	
När installerades golvet? <i>Date of installation</i>	
När upptäcktes felet? <i>Date when the fault was discovered</i>	
I vilket utrymme är golvet installerat? <i>Type of room floor is installed in</i>	
Var förpackningarna öppnade i 48 timmar innan installation? <i>Were the packages unopened in the last 48 hours before installation?</i>	
Ja Yes Nej No	
Lämnades expansionsfog mellan olika rum? <i>Expansion joints between rooms</i> Tröskel, övergångslist eller motsvarande	
Expansionsutrymme runt hela golvet <i>Expansion gaps around the floor</i> Om ja, hur många millimeter? <i>If yes, how many inches?</i>	
Ja Yes Nej No	
Rummets längd <i>Room length</i>	Rummets bredd <i>Room width</i>
Användes godkänd plastfolie under golvet? <i>Was approved underlay foil used?</i> Vid betonggolvet och alltid vid golvvärme <i>With concrete floor and always with underfloor heating</i>	
Ja Yes Nej No	
Vad användes som golvvärme? <i>Type of underlay</i> Ex. foam, grålumpapp etc. <i>Ex., foam, carpet felt, etc.</i>	
Typ av undergolv <i>Type of underfloor/subfloor</i> Träbjälklag, betong, ev. tidigare golv eller isolering. <i>Wood floorboards, concrete, any other layer such as previous floor or insulation</i>	
Är det golvvärme under golvet? <i>Underfloor heating</i>	Om ja, vilket fabrikat? <i>If yes, which make and model?</i>
Finns det fast installation eller tunga möbler på golvet? <i>Fixed mounted equipment or heavy furniture on the floor</i> Köksinredning, piano etc. <i>Kitchen furnishings, piano, etc.</i>	
Ja Yes Nej No	
Har golvet underhållits/städats? <i>How has the floor been maintained and cleaned?</i>	
Har det varit någon vattenläcka efter installationen? <i>Water leakage after installation?</i>	
Ja Yes Nej No	

Fylls i av återförsäljare *To be filled in by retailer*

Återförsäljare <i>Retailer</i>		Datum <i>Date</i>
Kundnummer hos A&C <i>Customer no. at A&C</i>		Kontaktperson <i>Contact person</i>
Telefon <i>Telephone</i>	Fax nr <i>Fax no.</i>	E-post <i>E-mail</i>
Order / faktura nr <i>Order no. / invoice no.</i>		
Produkt <i>Product</i>		A&C art nr <i>A&C article no.</i>
Produkt ID och / eller tillverkningsnummer <i>Product ID and/or batch no.</i>		

Fylls i av återförsäljare eller representant vid ev besiktning *To be filled in by retailer or inspector*

Är golvet lämpligt för det utrymme/den trafik där det är installerat? <i>Is the floor suitable for the area where it's installed?</i>	Var undergolvet plant och/eller brädorna tvärs undergolvet, vid plankgolv? <i>Is the subfloor even and/or do any underlying boards cross the new floor?</i>	
Ja <i>Yes</i> Nej <i>No</i>	Ja <i>Yes</i> Nej <i>No</i>	
Ligger brädorna i förband? <i>Are the installed boards staggered?</i>	Temperatur i rummet/lokalen <i>Air temperature</i>	Fuktighet i rummet/lokalen <i>Humidity</i>
Ja <i>Yes</i> Nej <i>No</i>		
Golvvärme: Yttertemperatur <i>Underfloor heating surface temp</i>	Golvvärme: Under hela ytan <i>Underfloor heating covering the whole floor</i>	
Noterat utöver ovan <i>Other comments</i>		

Besiktning utförd av *Inspection made by*

Datum *Date*

ARENA

Box 11043, S-161 11 Bromma Sweden
Tel +46 (8) 704 45 00 Order +46 (8) 80 21 60
Fax +46 (8) 25 85 80, E-mail info@arenagolv.se
Org.nr./Bus. Reg. No. 556027-8409
www.arenagolv.se

Hur bedöms ett ärende och hur ser den vidare hanteringen ut?

Ansvarsfrågan bedöms enligt:

- Leverantörens garanti
- Golvbranschens riktlinjer
- Konsumentköplagen

Hantering

Om återförsäljaren behöver kontakta oss för vidare hjälp i ärendet, skickar återförsäljaren in felrapporten med ev tillhörande prov/foto etc. Ärendet får sedan ett ärende nr (RMA nr), och återförsäljaren får ett skriftligt svar för vår bedömning av felet. Det är sedan återförsäljarens ansvar att informera er. Är det så att golvet behöver besiktigas av oss kontaktar vår representant er för att hitta en tid för ett besök. Om felet är mycket komplicerat, vilket är ovanligt, anlitas en oberoende besiktningsman (GBR el motsvarande) för en slutgiltig bedömning.