

Nöjd-Kund-Garanti



MÅLERIFÖRETAGEN
I SVERIGE

Att köpa måleri av Måleriföretagens medlemmar har nu blivit ännu tryggare. Vi har infört en Nöjd-Kund-Garanti som alla våra medlemsföretag står bakom.

NÖJD-KUND-GARANTI

Vad innebär garantin för dig som konsument?

I och med Nöjd-Kund-Garanti tillförsäkras du som konsument via Måleriföretagens försorg:

- Två års garanti på utfört måleriarbete
- Opartisk besiktning
- Att eventuella fel och brister, som påvisas vid den opartiska besiktningen åtgärdas av medlemsföretaget, eller efter ett beslut i ARN åtgärdat av annat medlemsföretag.

Snabb och smidig process

Först och främst ska du vända dig till företaget som utfört arbetet, det företaget har rättigheten att rätta/avhjälpa eventuella fel.

Om det sedan uppstår tvist tar du kontakt med Måleriföretagens kansli. Där får du information om processen och dina rättigheter/skyldigheter som konsument. Måleriföretagen får möjlighet att informera medlemsföretaget om situationen.

Måleriföretagens rekommenderade besiktningsmän ska användas vid besiktningen.

Din uppgift att visa på felet

Om rättelse inte sker av medlemsföretaget efter en besiktning är det upp till konsumenten att skicka in en anmälan

tillsammans med besiktningsutlåtandet till ARN, Allmänna Reklamationsnämnden.

Det ligger på dig som konsument att kunna visa på felet och medlemsföretagets skuld i frågan. Det är upp till medlemsföretaget att kunna svara i frågan och göra sin sak hörd i ARN inför beslut som ska tas i nämnden.

Om ARN beslutar till din fördel och företaget inte rättar felet, vänder du dig till Måleriföretagens kansli för fortsatt hjälp och vägledning.

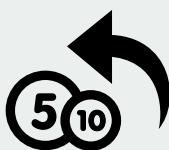
De företag som inte följer ARN:s rekommendationer kan som sista åtgärd komma att uteslutas ur Måleriföretagen i Sverige.



Sammanfattning

- Kontakta ursprungsföretaget, de har alltid rätt att utföra rättelsearbete.
- Kontakta oss på Måleriföretagen för information och hjälp.
- Vid tvist genomför besiktning – ta kontakt med Måleriföretagen för hjälp!
- Om rättelse inte sker efter besiktningen, anmäl till ARN.
- Om inte avhjälpande sker enligt ARN:s rekommendation vidtar Måleriföretagen åtgärder gentemot ursprungsföretaget.

GODA RÅD NÄR DU ANLITAR EN MÅLARE



1) Ta in anbud.



2) Be om referenser.



3) Begär ett skriftligt avtal. (Använd gärna beställningsblanketten som finns att ladda hem på www.maleriforetagen.se).



4) Kolla att målaren tillhör vår branschorganisation.



5) Kontrollera att företaget har F-skattsedel.

Nöjd-Kund-Garanti, sid 2

OCH SÅ DET HÄR MED BLANKETTER

För att Nöjd-Kund-Garantin ska fungera så behöver du skicka in ett antal blanketter/kopior till Måleriföretagens kansli. Vi har försökt göra blanketterna så enkla och lättförståeliga som möjligt.

A. Kopia på underskrivet kontrakt mellan konsument/entreprenören, (exempelvis Anbudsblankett).

B. Besiktningensbeställning.

C. Blankett för besiktningensprotokoll. Denna skickas in av besiktningensmannen efter utförd besiktning.

Om rättelse inte sker av företaget efter utförd besiktning anmäl ärendet till Allmänna Reklamationsnämnden

D. Kopia på Allmänna Reklamationsnämndens beslut om detta faller till konsumentens fördel. Därefter hanteras ärendet i samråd med Måleriföretagen i Sverige.

HÖGA KRAV PÅ BESIKTNINGSMÄN

De besiktningensmän som Måleriföretagen utser lever upp till höga krav på opartiskhet, yrkeskunnighet och mångårig erfarenhet inom branschen att både konsumenternas och medlemsföretagens berättigade krav ska kunna tillgodoses.

Besiktningensmannen representerar Nöjd-Kund-Garantin och ska företräda den trygghet och garantiförsäkran gentemot kunden som målariföretagen gemensamt står bakom. Besiktningensmannen ska i tvistefall avgöra det utförda arbetets kvalitet och, när så är påkallat, anvisa lämpliga åtgärder för rättelse. Vi har besiktningensmän lokaliserade på olika platser i landet.

Om du har frågor, ring Måleriföretagens kansli 010-48 49 533.

OMFATTNING NÖJD-KUND-GARANTIN

Allmänt

Måleriföretagen står för kvalitet och professionalitet. Garantin är en tydlig manifestation från Måleriföretagens sida som syftar till att understryka organisationens och medlemsföretagens kvalitet och professionalitet.

Omfattning

Två års garanti gäller för konsumenter som anlitar ett medlemsföretag i Måleriföretagen för måleriarbeten varvid konsumenttjänstlagen är tillämplig. Måleriföretaget ska ha utfört måleriarbeten åt en konsument som äger eller hyr en- eller två-familjsbostad, fritidsbostad eller bostadsrätt.

1. Medlemsföretag i Måleriföretagen är skyldiga att följa Allmänna Reklamationsnämndens beslut, nedan kallad ARN.
2. Om medlem i Måleriföretagen inte rättar fel i enlighet med vad som rekommenderas av ARN inom tre (3) månader från beslutsdatum, kontaktas Måleriföretagen för samråd om hur rättelse kan ske. Måleriföretagen kan då ersätta upp till två prisbasbelopp av konsumentens faktiska kostnader för avhjälpandet.

NKG gäller under förutsättning att:

- Besiktning har skett av Måleriföretagen godkänd fackmässigt kunnig besiktningensman.
- Konsumenten anmäler felet eller bristen till ARN inom skälig tid efter det att brist eller fel konstaterats och rättelse inte skett.
- För att Måleriföretagens NKG ska kunna användas måste kunden hänskjuta frågan till NKG senast två månader efter garantitidens utgång.

Garantin omfattar inte:

- Om kunden underlåter att iaktta denna tidsgräns förlorar han helt enkelt rätten att göra bristen eller felet gällande.
- NKG är inte tillämplig då företaget i fråga gått i konkurs/likvidation.
- Om andra fonder, försäkringar etc. kan trygga konsumentens rätt.