

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 tillkomsten av Nöjd-Kund-Garanti tillförsäkras konsumenterna:

- Två års garanti på utfört måleriarbete
- Opartisk besiktning
- Att eventuella fel och brister, som påvisas vid den opartis- ka besiktningen, blir åtgärdade av respektive medlems- företag eller genom Nöjd-Kund-Garantins försorg.

Snabb och smidig process

Först och främst ska du vända dig till företaget som utfört ar- betet, det företaget har rättigheten att rätta/avhjälpa eventu- ella fel.

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

Måleriföretagens rekommenderade besiktningsmän ska an- vändas vid besiktningen.

Din uppgift att visa på felet

Efter att besiktning skett och rättelse inte sker av medlems-

företaget är det upp till konsumenten att skicka in en anmälan tillsammans med besiktningsutlåtandet till ARN, Allmänna Re- klamationsnämnden.

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

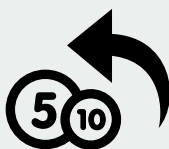
Om ARN beslutar till din fördel, vänder du dig till Måleriföreta- gens kansli för fortsatt hjälp och vägledning.

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 Måleriföre- tagen för hjälp!
- Anmäl till ARN.
- Om inte avhjälpande sker enligt ARN:s rekommendation vidtar Måleriföretagen åtgärder gentemot ursprungs- företaget.

GODA RÅD NÄR DU ANLITAR EN MÅLARE



1) Ta in anbud.



2) Be om referenser.



3) Begär ett skriftligt avtal. (Använd gärna beställ- ningsblanketten som finns att ladda hem på maleri.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.

- D. Kopia på Allmänna Reklamationsnämndens beslut.

- E. Kopia på faktura från det nya medlemsföretaget (rättande företag) samt kvitto på att betalning skett.

HÖGA KRAV PÅ BESIKTNINGSMÄN

De besiktningmän 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.

Besiktningssmannen representerar Nöjd-Kund-Garantin och ska företräda den trygghet och garantiförsäkran gentemot kunden som måleriföretagen gemensamt står bakom. Besiktningssmannen ska i tvistefall avgöra det utförda arbetets kvalitet och, när så är påkallat, anvisa lämpliga åtgärder för rättelse. Vi har besiktningmän lokaliserade på olika platser i landet. Här till höger ser du hur vi delat upp landet i olika distrikt.

För att du på enklaste sätt ska komma i kontakt med en besiktningssman går in på vår hemsida www.maleri.se.

Om du har frågor, ring Måleriföretagens kansli 0770 - 93 90 00.

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, har kunden rätt att erhålla rättelse av NKG. Konsument anlitar i sådant fall annat medlemsföretag i Måleriföretagen för att avhjälpa de av ARN konstaterade fel. Måleriföretagen ersätter då upp till två prisbasbelopp av konsumentens faktiska kostnader för avhjälpan. Måleriföretagen kommer sedan regressvis kräva åter utbetalad ersättning från ursprungsföretaget.
3. Måleriföretagens förpliktelse i nu sagda avseende är begränsad till högst två prisbasbelopp.

NKG gäller under förutsättning att:

- Besiktning har skett av Måleriföretagen godkänd fackmässigt kunning besiktningssman.
- Konsumenten anmäler felet eller bristen till ARN inom skälig tid efter det att brist eller fel konstaterats.
- 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.