

NÖJD-KUND -GARANTI



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

Vad innebär garantin för dig?

I och med tillkomsten av Nöjd-Kund-Garanti tillförsäkras konsumenterna:

- Två års garanti på utfört arbete
- Opartisk besiktning
- Att eventuella fel och brister, som påvisas vid den opartiska besiktningen, blir åtgärdade av respektive medlemsföretag eller genom Nöjd-Kund-Garantins försorg.

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 Målaremästarnas kansli. Där får du information om processen och dina rättigheter/skyldigheter som konsument. Målaremästarna får möjlighet att informera medlemsföretaget om situationen.



För att Nöjd-Kund-Garantin ska fungera snabbt och smidigt har regionala besiktningsmän utsetts. Att du anlitar en av Målaremästarnas besiktningsmän för att få ett skriftligt utlåtande är en förutsättning för att Nöjd-Kund-Garantin ska gälla.

Din uppgift att visa på felet

Efter att besiktning skett och rättelse inte sker av medlemsföretaget 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, vänder du dig till Målaremästarnas kansli för fortsatt hjälp och vägledning.

De företag som inte följer ARN:s rekommendationer utesluts ur Målaremästarnas Riksförening.

Sammanfattning:

- Kontakta ursprungsföretaget, de har alltid rätt att utföra rättelsearbete.
- Kontakta oss på Målaremästarna för information och hjälp.
- Besiktning ska göras av Målaremästarna utsedda besiktningsmän.
- Anmäl till ARN.
- Om inte avhjälpande sker enligt ARN:s rekommendation utesluts företaget ur Målaremästarna.

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 maleri.se).



4) Kolla att målaren tillhör en branschorganisation.



5) Kontrollera att företaget har F-skattsedel

Målaremästarna

Box 16286
103 25 Stockholm
Besöksadress: Skeppsbron 40
Telefon växel: 0770 - 93 90 00
Fax: 0770 - 93 90 01
www.maleri.se



OCH SÅ DET HÄR MED BLANKETTER

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

A. Blankett för besiktningsprotokoll



B. Kopia på Allmänna Reklamationsnämndens beslut.



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



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



E. Besiktningsbeställning



Höga krav på besiktningsmän

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

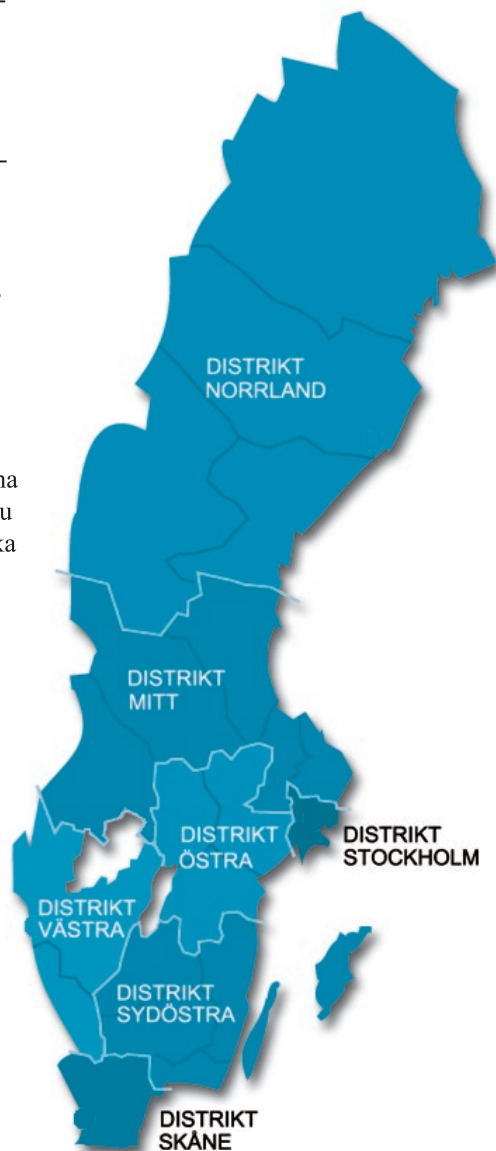
Besiktningsmannen representerar Nöjd-Kund-Garantin och ska företräda den trygghet och garantiförsäkran gentemot kunden som målariföretagen gemensamt står bakom. Besiktningsmannen ska i tvistefall avgöra det utförda arbetets kvalitet och, när så är påkallat, anvisa lämpliga åtgärder för rättelse.

Vi har besiktningsmän 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 besiktningsman går du in på vår hemsida www.maleri.se, klicka på länken "Att köpa måleri".

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

Välkommen.



OMFATTNING NÖJD-KUND-GARANTI

Allmänt

Målaremästarna står för kvalitet och professionalitet. Nöjd-Kund-Garantin är en tydlig manifestation från Målaremästarnas sida som syftar till att understryka organisationens och medlemsföretagens kvalitet och professionalitet.

Omfattning

Garantin gäller för konsumenter som anlitar ett medlemsföretag av Målaremästarna för måleriarbeten. Målariföretaget ska ha utfört måleriarbeten åt en konsument som

äger eller hyr en- eller tvåfamiljshus, fritidshus eller bostadsrätt.

1. Medlemsföretag i Målaremästarna är skyldiga att följa Allmänna Reklamationsnämndens beslut, nedan kallad ARN.

2. Om medlem i Målaremästarnas Riksförening inte rättar fel och brister i enlighet med vad som rekommenderas av ARN inom tre (3) månader deras av ARN inom tre (3) månader från beslutsdatum, har kunden rätt att erhålla rättelse av Nöjd-Kund-Garantin. Målaremästarna åtar sig i sådana fall att genom annat företag, medlem av Målaremästarna tillse att konsumenten erhåller rättelse.

3. Målaremästarnas förpliktelse i nu sagda avseende är begränsad till högst 2 prisbasbelopp.

"Nöjd-Kund-Garantin" gäller under förutsättning att":

- Besiktning skett med av Målaremästarna rekommenderad besiktningsman
- Konsumenten anmäler felet eller bristen till ARN inom skälig tid efter det att brist eller fel konstaterats.
- För att Målaremästarnas "Nöjd-Kund-Garanti" ska kunna användas måste kunden hänskjuta frågan till

"Nöjd-Kund-Garantin" 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.
- "Nöjd-Kund-Garantin" är inte tillämplig då företaget i fråga gått i konkurs/ likvidation.
- Om andra fonder, försäkringar etc. kan trygga konsumentens rätt.