

Garantivilkår

- **Alle Mareld-produkter tilbys 3 års garanti**
 - Forhandleren vil erstatte det defekte produktet innen garantiperioden, forutsatt at feilen ikke oppstod på grunn av feilaktig håndtering eller generell slitasje.
 - Garantien dekker normal bruk i forbrukermiljøet.
 - Kvittering fra forhandleren må fremvises.
 - Et ødelagt produkt trenger vanligvis ikke returneres, men skaden må kunne påvises med f.eks. et foto.
 - Ved godkjenning av garantien, tilbys et nytt produkt av samme type. Om produktet ikke er tilgjengelig, tilbys en annen tilsvarende vare.

* I visse tilfeller og bare etter forespørsel, kan det begjæres at noen produkter skal returneres. For eksempel hvis de har en høyere verdi, eller dersom Mareld-teamet trenger produktet for å kunne undersøke det for å forbedre kvaliteten i fremtidig produksjon. I så fall bærer forhandleren kostnadene av returen.

- Garantien gjelder **ikke** for:
 - Generell slitasje (f.eks. riper).
 - En skade som har oppstått pga. bruk til andre formål enn det som er tiltenkt.
 - Feil eller uforsiktig håndtering slik som slag, fall eller bruk i utilsiktede omgivelser (f.eks. ekstreme temperaturer, utendørs, profesjonelle arbeidsmiljøer)
 - Mangel på eller feil vedlikehold (f.eks. hvis service- eller instruksjoner for vedlikehold ikke er fulgt).
 - Unormal slitasje, f.eks. skade forårsaket av kraftig rengjøring med ripende verktøy eller etsende midler.
- Kundeservice / RMA intern policy
 - Vi skal ha en sjenerøs garantipolicy for alle egne merker.
 - Kundetilfredshet fremfor alt! En kunde som har åpnet en garantisak er sannsynlig misfornøyd og kan vi gjøre det om til en fornøyd kunde, har vi en tilbakevendende Mareld kjøper.
 - I tvilsomme tilfeller foreslår vi løsninger heller enn å felle.
 - Som for eksempel: Kaffeglass 4-pakning, medium fra Mareld
 - Kunden sier at "Glasset sprakk i oppvaskmaskinen!". Det er umulig for oss å vite hvordan det egentlig skjedde, men vi sender et nytt glass og gjensker en fornøyd kunde.
 - Hvis en del av et produkt har gått i stykker, for eksempel et lokk til en kjele, sender vi først en ny del. Men hvis det forenkler håndteringen av saken og verdien er rimelig, kan også et helt nytt produkt sendes.