

# ANSVAR FAGKUNNSKAP SIKKERHET

## Godkjente medlemmer

Når du velger å bruke et låsesmedfirma som er medlem av foreningen Norske Låsesmeder, skal du vite at vi stiller strenge krav til våre medlemsbedrifter.

## Du kan derfor være trygg på

- At en NL medlemsbedrift drives etter god forretningsskikk
- At gjeldende lover og forskrifter blir fulgt
- At arbeidet utføres etter høy faglig standard
- At du får sikkerhet og trygghet etter ditt behov
- At du kan kontakte NL`s klagenemnd hvis du er misfornøyd med utførelsen av arbeidet.

Bruker du en NL Låsesmed er du enda tryggere på at du blir fornøyd med resultatet



Foreningen Norske Låsesmeder  
Postboks 506  
1522 MOSS  
Telefon: 69 26 18 30  
Telefax: 69 26 12 45  
E-post: [post@nl-lasesmed.no](mailto:post@nl-lasesmed.no)  
Org. Nr: 979 560 532

Besøk oss på vår hjemmeside :  
[www.nl-lasesmed.no](http://www.nl-lasesmed.no)

**LÅSEMED**  
*Medlem av Foreningen Norske Låsesmeder*

# NL-Garantien



Nøkkelen til et trygt kjøp –  
Kun hos medlemmer av foreningen  
Norske Låsesmeder

## NL-GARANTIEN

Ordningen som ivaretar deg som forbruker på en skikkelig måte, også hvis du har en "fastlåst" sak.

Foreningen Norske Låsesmeder – NL- tilbyr deg som bruker våre medlemsbedrifter en garanti som går utover Lov om håndverkstjenester.

For å bruke ordet garanti, må vi gå lenger enn det loven krever. Det er akkurat denne muligheten du blir tilbudt, og loven som er utgangspunkt er Lov 1989-06-16 nr. 63, "Lov om håndverkertjenester m.m for forbrukere"

### For hvem og hva?

NL Garantien gjelder leveranser mellom deg som privatkunde og en av NLS medlemsbedrifter. Den gjelder ikke nybygg, eller leveranser til andre næringsdrivende.

NL garantien dekker i saker der salg/tjenester samlet ikke overstiger kr. 100.000.- inkl. mva, dog ikke over kr.25.000.- inkl. mva på enkelte deler av det totale oppdraget. I praksis betyr dette at den totale erstatning NL-Garantien dekker er inntil kr. 25.000.- inkl.mva.

Alle medlemsbedrifter av foreningen Norske Låsesmeder (NL) er tilsluttet NL-Garantien.

### Hvordan klager du, og hva skjer så?

Du har reklamert på kvaliteten av utført arbeid til låsesmeden uten resultat. Saken er låst, du kommer ikke videre... det er ingen god dialog mellom deg og låsesmeden. Tiden er inne til å henvende deg til NL`s administrasjon.



Det er kostbart å føre saker i rettsvesenet. Saker som behandles gjennom NL-Garantien er gratis, med ett unntak:

Du må innbetale et depositum på kr. 500.- før klagen behandles. Dette er et depositum og tilbakebetales om saken faller i din favør.

Ellers må følgende være ordnet:

Alle aksepterte og forfalte fakturaer skal være innbetalt til medlemsbedriften. Fakturaer som det er tvist om betales inn til en sperret bankkonto, inntil NL s klagenemnd har tatt sin avgjørelse.

Administrasjonen innhenter opplysninger fra begge parter, og søker å løse saken i minnelighet. Hvis dette ikke fører fram oversendes saken, NL's klagenemnd. Denne består av 3 styreoppnevnte personer, hvorav minst 2 må være medlemmer av NL. Klagen behandles og klagenemndens kjennelse skal alltid oppfylles.

Behandlingstiden skal være kort, og klagenemnden har mulighet til å få bistand fra andre lokale medlemsbedrifter eller annen faglig og juridisk hjelp.

### **Ikke vent for lenge, la ikke saken bli for gammel,**

Jo lengre tid det går, jo vanskeligere blir det å rekonstruere, eller å konstatere feil og mangler. Ta derfor saken opp raskest mulig. Angår klagen pris, må klagen være framlagt for klagenemnden inne tre måneder etter at arbeidet har opphørt. På materialer eller arbeid, sier loven at du har 2 år på deg mot håndtverksbedriften. Du skal i denne periode kunne bevise at du har foretatt nødvendig vedlikehold og at nye skader og slitasje eller andre inngrep ikke har endret forutsetningene for å foreta en rettferdig avgjørelse for begge parter. Hvordan oppfylles nemndens avgjørelse  
Medlemsbedriftene i Norske Låsesmeder er forpliktet til å rette seg etter klagenemndens vedtak. Hvis saken går kundens favør, og det sjeldne skulle skje at bedriften av økonomiske grunner ikke er i stand til, eller ikke vil gjøre opp for seg, vil erstatning samt klagegebyr utbetales av NL.Garantien. Foreningen Norske Låsesmeder forutsetter at "Klageren" har bekreftet at saken ikke vil bringes videre, f.eks inn i rettssystemet.