

Vedlegg 2 Reklamasjonsprosedyre

Alle reklamasjoner/klager sendes skriftlig til reklamasjon@norcem.no, umiddelbart etter at hendelsen er funnet sted, ref. Norcems salgs og leveringsbetingelser. Når e-posten er sendt mottar du en saksID. Benytt/kopiere emnefeltet dersom du ønsker å sende ytterligere informasjon.

Prøvetaking

Sementprøver sendes Norcem. Mengde sement er avhengig av formålet med prøven, se tabell nedenfor. Påse at sementprøvene er representative.

Test-materiale	Metode	Prøvestørrelse
Sement	Kjemisk analyse	0,2 kg
	Finhet	
Pasta og mørtel	Normalkonsistens	10 kg
	Bindetid	
	Konsistensutvikling/falskstørkning	
	Trykkfasthet v/ 20°C: 1-2-7-28 døgn	
Betong I	Fersk betongmålinger	30 kg
	Trykkfasthet v/ 20°C: 1-2-7-28 døgn	
Betong II	Fersk betongmålinger	50 kg
	Trykkfasthet ved ulike temperaturer	
	Varmeutvikling	
Ved behov for ytterligere testing kontaktes salg/FoU for informasjon om nødvendig prøvemengde.		

Forsendelse / Emballasje

Sementprøver sendes med bud, posten eller direkte overlevering på fabrikken i Brevik evt. til Norcem representant. Ikke retur med transportør. Det er av stor betydning at sementprøvene oppbevares i tette beholdere, beskyttet mot inntrengning av fuktig luft.

Små prøveuttak pakkes i glass/flasker med tett skrukork, o.l.

Større prøveuttak pakkes i spann/dunker med tett lokk.

Merking:

- SaksID, mottas på e-post ved registreringa av sak til reklamasjon@norcem.no
- Sementtype, produksjonssted (om mulig)
- Uttaksdato og sted
- Bruksdato
- Skadetype, omfang
- Evt. årsaks vurderinger
- Prøve uttatt når og av hvem

Reklamasjonsprøver skal sendes til:

Norcem AS
Seterveien 2
3950 Brevik

ATT: FoU, ved laboratorieleder

Avsender har ansvaret for at prøvesendingen er korrekt merket og kommer til Norcem FoU, Brevik.