

Information om brænde

Tak for dit køb af brændetårn i Silvan. Her kan du læse mere om opbevaring af dit brænde, leveringsbetingelser og reklamation.

TØRRING & OPBEVARING

Lufttørret brænde

Lufttørret brænde har en høj fugtighed ved levering, og du skal derfor forvente en tørretid på yderligere ca. 3-6 måneder - afhængigt af vind og vejr - efter levering, før brændet kan tages i brug. Lufttørret brænde skal opbevares tørt, overdækket og med god luftgennemstrømning. Der skal være luft hele vejen rundt om brændestablen, så luften frit kan cirkulere. Bemærk, at fugtigheden i brændet betyder, at der kan opstå mug eller skimmel på brændets overflade. Dette har ikke betydning for produktet og forsvinder ofte, når brændet tørrer.

Ovntørret brænde

Ovntørret træ er på forhånd tørret ned til en fugtighed på ca. 20-22 %, og du kan bruge det efter ca. et døgn. Vær dog opmærksom på, at træet kan suge overfladefugt til sig fra omgivelserne i de kolde måneder, hvorfor det skal tages ind og tørre ved stuetemperatur ca. 1 døgn før brug. Ovntørret brænde skal opbevares tørt, overdækket og med god luftgennemstrømning.

Briketter/træpiller

Briketter og træpiller skal opbevares tørt, overdækket og med god luftgennemstrømning.

LEVERINGSBETINGELSER

Levering af brændetårne/briketter/træpiller:

- Pallen bliver leveret inden for 7-10 arbejdsdage, og pallen stilles uden kvittering.
- Der kan ikke leveres på bestemte dage og tidspunkter, og det er ikke muligt at modtage besked forud for levering.
- Det bliver leveret til kantsten med en palleøfter, hvorfor der skal være kørefast underlag. Der kan ikke leveres på grus, græs eller andet blødt underlag. Der tilbydes ikke levering med kran eller mobiltruck.
- Der skal være minimum 4 meters frihøjde og 3 meters bredde på tilkørselsvejen.
- Chaufføren vil - i langt de fleste tilfælde, hvor der er tvivl om, hvorvidt levering kan gennemføres - forsøge at kontakte modtager direkte, hvis der er opgivet et telefonnummer. Det er altid chaufførens beslutning, om en palle kan leveres, uden den står til fare for trafikken.
- Der kan være tilfælde, hvor en ordre bliver annulleret efter afsendelse. F.eks. hvis modtagers adresse ikke lever op til leveringsbetingelserne, at det ikke er muligt at stille pallen forsvareligt, eller modtager nægter modtagelse. I disse tilfælde vil modtager blive opkrævet et gebyr for forgæves fragt. **Gebyret for forgæves fragt er (priser ekskl. moms):**

1 palle:	700 kr.
2 paller:	1.120 kr.
3 paller:	1.380 kr.
4 paller:	1.600 kr.

REKLAMATIONER

Bemærk: Reklamationer skal ske via Silvan Kundeservice senest 8 dage efter leveringen.

Brændetårn

1) Reklamation på modtaget brændetårn, der ikke er tømt

Reklamationen skal indeholde:

- Kort beskrivelse af reklamationen
- Billeder, hvor hele brændetårnet fremgår fra frontside, bagside samt sider
- Billeder af det brænde, reklamationen omhandler – evt. billeder taget tæt på
- *Ved mug:* Estimat af mængden af brænde, der er berørt af mug samt beskrivelse af hvor i brændetårnet, der er mug
- *Ved fugt (gælder kun ovntørret brænde):* Billeder af fugtmålinger fra tilfældige steder i brændetårnet. Måling foretages i midten af et stykke nyflækket træ.

2) Reklamation på modtaget brændetårn, hvor fejl først er bemærket efter tømning

Reklamationen skal indeholde:

- Kort beskrivelse af reklamationen
- Billeder af alt brænde (for så vidt muligt)
- Billeder af det brænde, reklamationen omhandler – evt. billeder taget tæt på
- *Ved mug:* Estimat af mængden af brænde, der er berørt af mug
- *Ved fugt (gælder kun ovntørret brænde):* Billeder af fugtmålinger fra tilfældige steder i brændestablen. Måling foretages i midten af et stykke nyflækket træ.

Briketter & træpiller

Reklamationen skal indeholde:

- Kort beskrivelse af reklamationen
- Billeder, hvor hele pallen fremgår fra frontside, bagside samt sider
- Billeder af de pakker/poser, reklamationen omhandler – evt. billeder taget tæt på
- Oplysning om antal pakker/poser, der er fejl på

GENERELT

- Brænde/briketter/træpiller leveres på engangspaller med høje sider. Eventuelle skader på selve pallen berettiger ikke en reklamation.
- Brændetårn skal tømmes hurtigst muligt og senest 24 timer fra modtagelse. Briketter/træpiller skal sikres mod fugt hurtigst muligt og senest 24 timer fra modtagelse.
- Brænde/briketter/træpiller skal opbevares tørt og med luft hele vejen rundt om brændestablen, så luften frit kan cirkulere. Risikoen for varen overgår til modtager ved levering, også selvom der ikke kvitteres for modtagelse. Dette gælder både opståede skader men også hvis der bliver stjålet fra pallen/tårnet efter levering.
- Brændestykkernes størrelse skal som udgangspunkt være mellem ca. 25-30 cm lange og mellem ca. 12-22 cm i diameter. Men træ er et naturligt produkt, hvorfor der kan derfor være nogle brændestykker, der ligger udenfor disse mål, uden det berettiger en reklamation.