

BUDSKAP OCH QA "ÅTERVINNING"

1. Generellt

- Undvik att gå i åsiktsstrid med övertygade renoveringsmotståndare på sociala medier eller separata forum. Vi har inget att vinna på det. Vår ståndpunkt är att det är upp till var och en att utvärdera och åtgärda sina fönster enligt vad de anser är bäst och enligt kundens önskemål.
- Negativa eller irrelevanta kommentarer på kampanjposter har i allmänhet mycket liten påverkan på själva kampanjen, eller varumärket då de egentligen inte talar till våran målgrupp. De kan oftast lämnas utan åtgärd. Detta gäller särskilt på Instagram.
- Om vi ändå bedömer att negativa kommentarer i egna eller sociala medier skapar problem kan ni överväga att kortfattat svara på den kommentar som bäst sammanfattar kritiken och därefter aktivt rensa bort ovidkommande eller spammande kommentarer. På Facebook kan ni med fördel använda funktionen "Dölj kommentar" som gör att bara den som postat kommentaren, och ingen annan, ser den.

2. Budskap

- På Mockfjärds gör vi vad vi kan för att minska vår miljöpåverkan. Det har tidigare inte varit möjligt att samla in och återvinna fönsterglas i stor skala i Sverige – vi blir först med att göra det i samband med fönsterbyten.
- Vi börjar i samband med detta erbjuda våra kunder att vi köper deras gamla fönster, och därmed erbjuda ekonomiska incitament att återvinna de fönster vi byter ut.
- Priset vi betalar (inbytesvärdet) kommer att bli lägre ju nyare fönstren är, så att inte det här erbjudandet i sig blir något som driver på onödiga och ohållbara byten.

3. Stödbudskap

- Att återvinna fönsterglas ger 50% mindre koldioxidutsläpp i jämförelse med att tillverka nytt.
- Sand är en viktig råvara för att tillverka fönsterglas och den fina sand som används är på väg att ta slut. Därför är återvinning en nödvändighet för att det ska gå att tillverka fönster även i framtiden.
- Insamling av fönsterglas i stor skala är nytt både i Sverige och globalt. Genom att vi köper kundens fönster för återvinning bidrar kunden till att denna betydelsefulla återvinning kan växa och spridas i världen.
- Glas går att återvinna hur många gånger som helst. Ju mer glas som återvinns, desto större andel återvunnet glas kan vi och andra fönsterföretag erbjuda i våra produkter.

4. Q&A

1. Varför gör Mockfjärds detta?

Vi vill göra vad vi kan för att minska vår miljöpåverkan. Att återvinna fönsterglaset är en av de viktigaste miljövinsterna vi kan göra, och vi vill göra våra kunder delaktiga i det arbetet.

2. Men det har väl gått att återvinna planglas länge?

Det beror på vad man menar med att återvinna. Det glas som återvinns på vanliga återvinningscentraler har begränsat användningsområde och kan inte användas till fönster. Den återvinningsmetod som vi nu kan använda ger en annan kvalitet och innebär i praktiken att det kan användas till nya fönster.

3. Vad har ni gjort med glaset tidigare? Har det inte återvunnits?

Tyvärr har vi inte haft möjlighet att återvinna fönsterglaset tidigare. Vi är glada att det nu är möjligt.

4. Vad är skillnaden på att bara sänka priset för kunden och att "köpa" kundens gamla fönster?

När vi köper de gamla fönstren för återvinning gör vi en kalkyl för att sätta priset där vi dels tar hänsyn till fönstertytan, men också till hållbarhetsaspekter som att fönstren inte bytts allt för nyligen. Vi vill att detta ska vara ett initiativ som bidrar till ökad hållbarhet snarare än tätare fönsterbyten.

5. Det här är den värsta sortens greenwashing! Det enda hållbara alternativet är att renovera de gamla fönstren.

Man kan såklart argumentera mot all nyproduktion, men samtidigt finns det många gamla fönster som inte enkelt kan renoveras eller som har egenskaper som i praktiken skapar andra hållbarhetsproblem som onödigt hög energiförbrukning med mera. Givet detta så försöker vi göra allt vi kan för att minska miljöpåverkan vid fönsterbyten. Vi anser också att det är upp till var och en att utvärdera och åtgärda sina fönster utifrån vad de själva anser är bäst och enligt deras önskemål. Vi hjälper de som önskar byta sina fönster.

6. Min granne fick ett högre inbytesvärde än vad jag fick för mina fönster, varför då?

En ev. skillnad i inbytesvärde mellan dig och din granne kan t. ex bero på i vilket skick/hur gamla era respektive fönster är samt om storleken varierar. Se svar ovan (nr4) om hur vi räknar. (När vi köper de gamla fönstren för återvinning gör vi en kalkyl för att sätta priset där vi dels tar hänsyn till fönstertytan, men också till hållbarhetsaspekter som att fönstren inte bytts allt för nyligen. Vi vill att detta ska vara ett initiativ som bidrar till ökad hållbarhet snarare än tätare fönsterbyten).

7. Är det någon skillnad i inbytespris mellan årtalen på fönstren?

Det är inte själva årtalet i sig som är styrande för inbytesvärdet på dina fönster. Det är i vilket skick de är; vad det är för typ av fönster (2-glas, 3-glas etc). Över tid har våra

fönster blivit bättre, så generellt är det så att ett äldre hus vanligen har ett sämre fönster än ett lite nyare hus. Ju sämre ditt fönster är ur energisynpunkt, desto högre inbytesvärde kommer vi att ge dig.

8. Måste jag byta in mina gamla fönster? Jag vill behålla dem.

Vi kommer naturligtvis inte att tvinga någon att lämna ifrån sig sina gamla fönster till oss. Om du vill behålla dem för att bygga ett växthus, eller sätta in dem i förrådet, sommarstugan etc. så är det givetvis upp till dig. Men, om fönstren inte ska återbrukas så vill vi gärna köpa dem för att säkerställa att de återvinns på rätt sätt för att möjliggöra nya fönsterglas.

9. Måste jag byta in mina gamla fönster? Jag vill slänga dem själv.

Vi kommer naturligtvis inte att tvinga någon att lämna ifrån sig sina gamla fönster till oss. Men du kommer inte att få samma fördelaktiga erbjudande då om du väljer att avstå från möjligheten att återvinna dina gamla fönster

10. Godset skulle hämtas efter 1–5 dagar, nu har det gått längre tid än så. Vem kontaktar vem?

Mockfjärds kontaktar här Ragnsells för att säkerställa att de hämtar godset hos kunden. Be om återkoppling från Ragnsells så vi vet att godset blir hämtat enl. ök.

11. Måste jag vara hemma när Ragnsells hämtar godset?

Nej, du som kund behöver inte vara hemma när Ragnsells hämtar ditt gods.

12. Glaset gick sönder vid nedmonteringen. Vad händer med trasigt glas?

Mockfjärds tar om hand om glaset, men det går tyvärr inte att återvinnas till nytt planglas (fönsterglas).

13. Det är en spricka i ett av mina fönster. Går det att återvinnas till nytt fönsterglas?

Det är upp till montören att bedöma. Om fönstret riskerar att skaka sönder ännu mer och tappa glaset vid transport på pall så rekommenderar vi att lägga fönstret i BigBag. Räknas det inte med i inbytesvärdet då? Jo, det gör det.

14. Måste jag ta bort mina gamla rullgardiner/persienner som sitter mellan glaset?

Nej det behöver du inte göra. Montören hanterar detta. Montören ser till att fästa linorna så att rullgardinen/persiennen inte rör sig vid nedmontering och transport på pall (gäller vid 2 + 1 fönster).

Bilaga 1.

Kontaktlista

- Kontaktuppgifter till **Ragnsells**:
010-723 09 00 eller mejl nationella.kunder@ragnsells.com

T.ex. Kund saknar hämtning efter överenskommet en bokningsdag + 1–5 dagar, vem kontaktar jag?

- Värderingssnurren på webben fungerar inte som den ska?
marknad@mockfjards.se
Alt. fredrik.hjort@dovista.se

Bilaga 2.

Vi köper och återvinner dina gamla fönster

Nu är det för första gången möjligt att göra nytt fönsterglas av gamla fönster som samlas in i Sverige. Därför erbjuder vi ett cirkulärt fönsterbyte där vi sköter allt åt dig - från planering, till montage och avslutningsvis så köper dina gamla fönster för att se till att de återvinns på bästa sätt. Ett fönsterbyte både du och miljön tjänar på!

Varför är det viktigt att återvinna fönster?

- Att återvinna fönsterglas ger 50% mindre koldioxidutsläpp i jämförelse med att tillverka nytt.
- Sand är en viktig råvara för att tillverka fönsterglas och den fina sand som används är på väg att ta slut. Därför är återvinning en nödvändighet för att det ska gå att tillverka fina fönster även i framtiden.
- Insamling av fönsterglas i stor skala är nytt både i Sverige och globalt. Genom att sälja dina fönster till oss för återvinning bidrar du till att denna betydelsefulla återvinning kan växa och spridas i världen.
- Glas går att återvinna hur många gånger som helst. Ju mer glas som återvinns, desto större andel återvunnet glas kan vi och andra fönsterföretag erbjuda i våra produkter.
- Alla delar i dina fönster kommer att tas till vara. Stål och aluminium kommer också att materialåtervinnas, medan trädetaljer kommer att energiåtervinnas.

Hur mycket kan du få för dina gamla fönster? Se exempel här!

Ju sämre fönster du har ur energisynpunkt, desto viktigare är det att de byts ut för att vi alla ska minska våra totala utsläpp från uppvärmning av hus. Därför betalar vi mer för dina fönster ju sämre skick de är i. Här berättar vi hur du identifierar vad du har för fönster och ger dig en uppskattning av hur mycket vi kan komma att betala för dem.

[beräkningssnurra]

[Guide: Så tar du reda på vad du har för fönster](#)

Hur funkar det när vi köper och återvinner dina fönster?

Vi på Mockfjärds Fönster erbjuder dig ett cirkulärt fönsterbyte, från måttagning till färdigt montage, inklusive att vi köper dina gamla fönster för att de ska återvinnas och bli nya råvaror.

Allt börjar med att du bokar ett kostnadsfritt möte med din lokala Fönstermästare som kommer hem till dig för att planera ditt fönsterbyte. Fönstermästaren ger dig då också ett pris på hur mycket vi kan betala för dina gamla fönster och ju sämre de är ur energisynpunkt, desto mer betalar vi för dem. De kommer sedan att tas isär. Glas, stål och aluminium går till materialåtervinning och blir till nya produkter, medan trä används till energiåtervinning. Och du behöver så klart inte lämna dem till återvinningen. Det fixar vi efter vi har monterat dina nya fönster.

Varför gör vi detta?

För oss på Mockfjärds fönster är det självklart att, nu när möjligheten finns, erbjuda ett cirkulärt fönsterbyte där vi köper och återvinner kundernas fönster. Anledningarna till det är många, men här är de två främsta:

- Vi måste alla dra vårt strå till stacken för att bidra till en bättre värld, för våra barn, barnbarn och barnbarnsbarn. Vi på Mockfjärds fönster vill kunna se oss i spegeln och säga att vi har gjort vårt bästa och lite till.
- Vi hjälper dig som kund till ett bättre fönsterbyte. Idag kostar de miljövänligare alternativen ofta mer. Men hos Mockfjärds är det standard att vi betalar dig när de gör du bästa valet. Och ju sämre skick dina fönster är i – desto mer betalar vi för dem.
- Dåliga fönster är energitjuvar och vi behöver tillsammans sänka vår totala energiförbrukning. Så ju mer energi dina fönster slösar bort desto viktigare är det för oss alla att de byts ut mot energieffektiva fönster med mycket lång livslängd.

Malenas noteringar

- ~~• Ena grannens värde vs andra grannens.~~
- ~~• Skillnad mellan årtal?~~
- Rabatten på hur många fönster vi byter ut: Fråga: Får jag mer rabatt ju fler fönster du byter ut, alltså ngn form av mängdrabatt?
- ~~• Måste jag byta in mina gamla fönster? Jag vill behålla dem.
Svar: Nej. Vill du använda dem till annat så behöver du inte det, men vi vill gärna köpa dem för att återvinna.~~
- ~~• Måste jag byta in mina fönster? Jag vill slänga dem själv. Svar: Du får slänga själv men får inte samma fördelaktiga deal/rabatt/pris hos oss.~~

Vem ska kontaktas i vilken fråga? KD sätter upp kontaktlista

- ~~• Ni skulle hämta godset 1-5 dagar, nu har det gått längre tid. Vem ska kontaktas och av vem? Ragnsells ska kontaktas av MF.~~
- ~~• Hur vet vi om Ragnsells gjort en bomkörning?~~
- ~~• Kan godset hämtas av Ragnsells utan att kunden är hemma? Japp!~~
- ~~• Vad gör vi med trasigt glas? MF tar om hand om glaset men det går inte att återvinnas till planglas~~

Om det är en spricka i glas när den sitter kvar i bågen, kan vi återvinna fönstret då?

- ~~• Varför gör vi detta? Läs våra PM!~~

~~Skicka med en text som ska ut på landningssidan.~~