

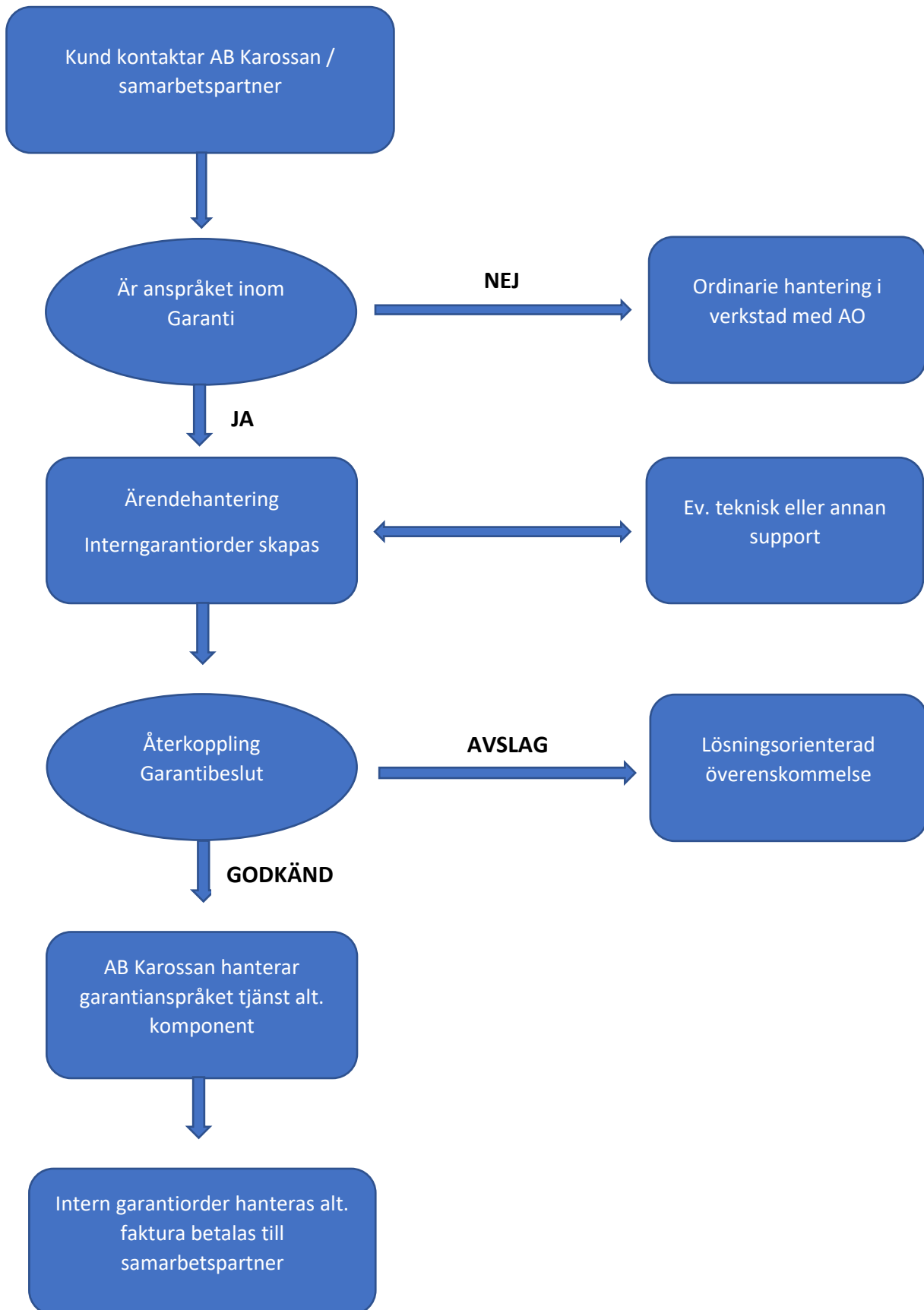
GARANTIER AB KAROSSAN



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Innehållsförteckning.....	2
Processbeskrivning Garanti & Reklamation.....	3
Garantiomfattning.....	4
Riktlinjer och bedömning för Garantier.....	5
Garantier rörande reservdelar.....	6
Ersättning för Garantiarbete.....	7
Process för returnering av Garantikomponenter.....	8

Processbeskrivning Garanti / Reklamation



Innehåll Garantiomfattning

AB KAROSSAN garanterar att varje ny produkt som tillverkas, installeras eller marknadsförs av AB KAROSSAN är fri från materialfel. Garantin gäller för ny enhet i enlighet med AB KAROSSAN garantivillkor och de allmänna bestämmelserna för leveranser enligt LFG 10 med följande omfattning och begränsningar.

Garantins omfattning

- Garantiperioden är 24 mån om inget annat överenskommit. Garantin omfattar arbets- och reservdelskostnader enligt de allmänna bestämmelserna i LFG 10.
- Garanti på reservdel är 24 månader från leverans-/ fakturadatum.
- Garantin gäller under förutsättning att kund kontaktar AB KAROSSAN eller AB KAROSSAN auktoriserad samarbetspartners verkstad inom angiven garantitid enligt LFG 10.
- Garantin upphör att gälla om service inte utförts inom tid i förhållande till AB KAROSSAN rekommendationer. För serviceintervall, se manual för respektive produkt.
- Garantin gäller endast vid normal användning av enheten.
- Garantin omfattar inte: Reparation eller byte av förslitningsdetaljer och förbrukningsvaror eller andra varor som ingår i ordinarie service. Skador som följd av felaktig hantering, överlast, eller yttre åverkan.
- Om det inte är originaldelar eller av AB KAROSSAN godkända delar som används vid service
- Tillfälliga utgifter, följdskostnader, direkt eller indirekt förlust, ersättningsfordon, resekostnader, övertidsersättning, övernattningskostnader och liknande omkostnader ersätts ej
- För extrautrustning, som tillverkas eller säljs/monteras av annan än AB KAROSSAN, gäller respektive underleverantörs garantivillkor
- Felaktigheter som går att härleda till bristande underhåll, ex. tvättning, ej genomförd service kan påverka garantin
- Det är kundens ansvar att boka service på enheter levererade av AB KAROSSAN eller AB KAROSSAN auktoriserad Samarbetspartner.

Riktlinjer för bedömning av Garanti

Riktlinjer för bedömning av garantiärende Garanti för AB KAROSSAN produkter gäller under särskilda villkor.

Därför måste kundmottagaren säkerställa att produkten faktiskt ligger inom garanti. Detta görs lämpligen genom följande frågeställningar:

1. Är enheten levererad av AB KAROSSAN?
2. Är enheten inom gällande garantitid? (läs av tillverkningsnumret på dekalen och kontakta AB Karossan 08-554 421 30 för avstämning med Karossans tillverkningsregister)
3. Härrör sig felet till delar som omfattas av garantin?
4. Har reparationen utförts av AB KAROSSAN eller auktoriserad samarbetspartner på enheten enligt AB KAROSSAN krav?
5. Är eventuella tidigare reparationer gjorda av AB KAROSSAN, samarbetspartner eller godkända av AB KAROSSAN?

Om enheten uppfyller dessa villkor ligger den inom garanti.

Det bör dock påpekas att felet på enheten ändå inte behöver vara en garantireparation om det uppstått på grund av till exempel yttre påverkan, slarv eller skada.

Om så är fallet är det ett ordinarie verkstads jobb, även om enheten ligger inom garanti. Se vidare garantivillkoren för respektive enhet.

I samband med verkstads besök skall ärendet skapas via kontakt med AB KAROSSAN för att få ett ärendenummer (Garantiorder).

Foton skall tas på skadad detalj samt kring utrustning, Foton skall bifogas vid skapandet av Ärendet.

Garantiprocedur Reservdel

Denna text klargör AB KAROSSAN reklamationsförfarande som skall följas av AB KAROSSAN Samarbetspartners i fråga om avvikelser och / eller fel i samband med beställningar och/eller transport av reservdelar, övriga tillbehör och kompletterande produkter, (nedan gemensamt kallade "delar"), förfarande och insatser som Samarbetspartners skall rapportera för brister och/eller fel till AB KAROSSAN.

Alla reklamationsansökningar kommer att utredas av AB KAROSSAN och de eventuella resultaten kan vara:

- Godkännande av fordran och utställande av en kreditfaktura eller en debet faktura.
- Retur godkänd.
- Tillåtelse för samarbetspartner att skrota material.
- Avslag på ansökan All information måste lämnas in av Samarbetspartners som anger ordernumret, fakturanumret, Avsändnings Ref eller kopia på Följesedel. Orderrad och av följande orsak: Fel hänvisat till AB KAROSSAN:
- Fel i order (orsakat av AB KAROSSAN)
- Fått felaktig del av AB KAROSSAN
- Fel i Katalog/Teknisk info som gav upphov till en felaktig beställning av del
- Levererad kvantitet överensstämmer inte med den kvantitet som beställs eller redovisas som levererade eller fakturerade
- Levererade kvantiteten som är mindre än den som rapporteras och/eller leverans och/eller fakturerats
- Fel pris och/eller rabatt som använts och/eller tilläggsavgift

Ersättning för garantiarbete

Utbetalning av Garantiersättning görs när reklamation är färdighanterad och godkänd av AB KAROSSAN.

Varje faktura från samarbetspartner/ÅF till AB KAROSSAN skall märkas med det referensnummer/garantiordernummer som samarbetspartner erhållit i samband med att ärendet skapades i kontakten med AB KAROSSAN

I fakturan skall material och arbete tydligt delas upp.
Samlingsfakturor kommer ej godkännas.

Samarbetspartner fakturerar överenskommet belopp utan tillägg.

Vid ett eventuellt tillägg på fakturan så kommer fakturan ej bli godkänd.
(Ex. faktura avgift, miljöavgift osv.)

Returnering av Garantigods

Returnering av Garantigods Artiklar som utreds som ett garantiärende ska skickas in till reklamationsavdelningen tillsammans med av AB KAROSSAN godkänd reklamationsrapport.

- Reklamationsrapporten ska vara korrekt ifylld med angivande av fordonstyp, VIN nummer, serie.nr, skadedatum mm.
- Artiklar som skickas till AB KAROSSAN ska vara märkta med ärendenummer, rengjorda och väl emballerade.
- Reklamerade artiklar skickas till:

AB KAROSSAN

Försäljning Eftermarknad

Industrivägen 21

151 38 Södertälje

Märk försändelsen: Reklamation och ärende.nr