

Wedholms garantibestämmelser

1. Garantitider

1.1 Nya horisontella tankar, silos och kylaggregat

Nya horisontella tankar, silos och kylaggregat har en garantitid på tolv (12) månader från fakturadatum från Wedholms. Garantin förlängs med upp till tre (3) månader vid korrekt lagring av produkten före installation. Kunden/återförsäljaren måste kunna styrka att produkten har lagrats och följa kraven för lagring som anges i dokumentet **Förberedelser innan leverans av din mjölkkyltank/silo**. Detta dokument skickas som bilaga till orderbekräftelsen samt även i dokumentationen som kommer med tanken.

1.2 Reservdelar

Reservdelar har en garantitid på tolv (12) månader från faktureringsdatumet. Garantitiden förlängs med högst sex (6) månader om kunden/återförsäljaren kan styrka att lagring av reservdel har skett.

2. Förutsättningar för garanti

2.1 Synlig skada vid leverans

Vid leverans av horisontell tank, silo eller kylaggregat måste godset, innan lossning, kontrolleras för synliga skador. Vid synlig skada måste denna kommuniceras till och dokumenteras av chauffören, på CMR-fraktsedeln. Läs och följ instruktionerna i dokumentet **Förberedelser innan leverans av din mjölkkyltank/silo**, som skickas ut i förväg tillsammans med orderbekräftelsen och även finns med i produktdokumentationen som följer tanken. Synlig skada skall meddelas Wedholms inom 24 timmar från leverans via mejl till warranty@wedholms.se. Om synlig skada inte noterats på CMR- fraktsedeln gäller ingen garanti.

2.2 Dolda skador vid leverans

Godset måste packas upp och kontrolleras för dolda skador. Om en dold skada upptäcks måste den rapporteras till Wedholms omgående och senast inom fem (5) dagar efter leverans via mejl till warranty@wedholms.se för att en eventuell reklamation ska behandlas. Läs och följ instruktionerna i dokumentet **Förberedelser innan leverans av din mjölkkyltank/silo**. Bär kunden risken för transporten ska kunden rapportera direkt till transportbolaget.

2.3 Saknade komponenter

Om det vid leverans saknas komponenter måste detta rapporteras omgående och senast vid installation via mejl till warranty@wedholms.se.

2.4 Reklamationsrapport för transportskador

Beroende av leveransvillkor kan Wedholms begära in en reklamationsrapport över uppkomna transportskador eller saknade komponenter.

2.5 Lagring av produkten

Om produkten lagras hos återförsäljaren eller kunden före installation är det viktigt att Wedholms rekommendationer för lagring följs. Vid skador som kan härledas till felaktig lagring gäller inte garantin.

2.6 Installationsprotokoll

Ett fullständigt ifyllt installationsprotokoll måste skickas in elektroniskt till info@wedholms.se senast sex (6) dagar efter installation för att garantin ska gälla. Protokollet finns i manualen som levereras med tanken.

3. Reservdelar

3.1 Order av ersättningsdel

Vid beställning av en reservdel i ett garantiärende är det viktigt att vid ordertillfället vara tydlig med att det gäller ett garantianspråk. En reklamerationsrapport ska då skickas in inom sju (7) dagar från orderdatum av reservdel. Om reklamerationshanteringen tar längre tid än 30 dagar förlängs betalningstiden.

3.2 Kreditering

Om garantianspråket godkänns kommer fakturan för bytet att krediteras i sin helhet.

3.3 Ersättningsleverans

Om garantianspråket godkänns och en reservdel från lagret hos återförsäljaren/kunden har använts ersätts delen kostnadsfritt med en ny del.

3.4 Nekat garantianspråk

Om Wedholms avslår garantianspråket, ska återförsäljaren/kunden bära hela kostnaden för ordern inklusive fraktkostnaden.

4. Reklamationer

4.1 Reklamerationsrapporten

Reklamerationsrapporten bör fyllas i online via Wedholms hemsida wedholms.com/sv/claim-page-sv/. För att reklamationen ska kunna behandlas måste informationen vara fullständig. Om det inte finns tillräckligt med information kommer reklamationen att returneras till kunden i väntan på komplett information. Kunden har sju (7) dagar på sig att återkomma med information efter att Wedholms efterfrågat den. Sker ingen återkoppling kommer ärendet avslutas. En ogiltig reklamerationsfordran kommer att nekas, se sektion 5.

4.2 Bilddokumentation av skadan

När det gäller fel i kylsystemet, styrsystemet och/eller tankkroppen ska bilder av skadan alltid bifogas med reklamerationsrapporten. Bilder är alltid bra och kan begäras in av Wedholms vid behov.

4.3 Handläggningstid

Fullständiga och korrekta reklamerationsrapporter kommer att behandlas av Wedholms inom 14 dagar, med undantag för semestrar och annan ledighet. Om extra undersökning av en del behövs kommer handläggningstiden att förlängas vilket meddelas kunden.

4.4 Defekta delar

Defekta delar ska förvaras i tre (3) månader. Om Wedholms behöver ha delen returnerad informeras kunden. Om reklamationen godkänns kommer fraktkostnaden för den returnerade delen att betalas av Wedholms. Inskickad del ska tydligt märkas med reklamerationsnummer. OBS: Undvik märkning (färg eller liknande) direkt på delen.

4.5 Kostnader vid nekad reklamation

Om en del, efter undersökning, visar sig inte vara skadad/fungerar eller om felet beror på felaktig användning, lagring eller installation kommer alla kostnader faktureras återförsäljaren/kunden. Detta gäller även eventuell undersökningskostnad av delen hos underleverantör.

5. Undantag från garantin

5.1 Yttre omständigheter

Wedholms tar inte ansvar för skador eller funktionsfel hos produkten, orsakade av felaktig användning, felaktig installation eller olämpliga lagringsförhållanden. Wedholms ansvarar inte heller för externa faktorer som kan skada produkten, exempelvis spänningsvariationer i strömförsörjningen, blixtnedslag, hög ammoniakhalt eller andra kemiska nivåer i mjölkrummet. Vidare ansvarar ej Wedholms för installationer av el eller kyla, ej utförda av auktoriserad elektriker eller kyltekniker.

5.2 Följdsador

Wedholms tar ej ansvar för produktionsbortfall, utebliven vinst eller annan direkt eller indirekt förlust eller skada orsakad av fel på produkten.

5.3 Extern installatör

Felaktig installation av extern installatör ska reklameras till installatören.

5.4 Felaktiga inställningar

Felaktiga ändringar i tankens inställningar är ingen anledning till reklamation.

5.5 Årlig service

Årlig återkommande service (byte av förslitningsdelar, etc.) är ingen anledning till en reklamation.

5.6 Garantitid

Fel utanför garantitiden är ingen anledning till en reklamation. Gällande garantitider beskrivs under avsnitt 1.

6. Kostnadsersättning - Horisontella tankar, silos och kylaggregat

6.1 Fel vid installation

För fel som upptäcks och elimineras vid installation kommer endast den defekta delen och den relevanta tiden för att lösa felet att återbetalas. En reklamationsrapport måste lämnas in för detta. Res- och arbetstiden för själva installationen kommer inte att återbetalas.

6.2 Resor och arbetstid

Resor och arbetstid omfattas av garanti för horisontella tankar, silos och kylaggregat under garantitiden. Reparationsbesök kommer att återbetalas med en timtaxa på upp till 630 SEK. Max restid som återbetalas är totalt två (2) timmar tur och retur. Utgifter ska styrkas med kvitto eller likvärdigt.

6.3 Kilometerersättning

Kilometerersättningen återbetalas med 3 SEK per körd kilometer för totalt högst 150 km.

6.4 Köldmedium

Köldmedium R134a ersätts med upp till 600 SEK/kg. Utgifter ska styrkas med kvitto eller likvärdigt.

6.5 Begränsningar

I reklamationsrapporten måste det tydligt framgå vad som gjorts under tiden. Wedholms godkänner ej tid som verkar osannolik eller för fler personer än vad som är skäligt för att lösa problemet.

6.6 Defekta delar

Defekta delar ersätts av Wedholms med nya eller reparerade delar och kan inte bli fakturerade till Wedholms om inget annat avtalats på förhand.

7. Kostnadsersättning - Reservdelar

7.1 Resor och arbetstid

Arbets- och/eller restid ersätts ej för reservdelsreklamationer.

7.2 Defekta delar

Godkända reklamationer av defekta delar ersätts under garantitiden med nya eller reparerade delar.

7.2 Kreditering av delar

Om det finns ett motiverat garantianspråk för en reservdel där det är överenskommet att värdet av delen krediteras gäller det nettovärde kunden betalat för Wedholms-originaldelen.

7.3 Fakturering

Fakturor från återförsäljare/kund till Wedholms måste utfärdas utan moms.

7.4 Speciella överenskommelser

Observera att punkt 7.2 och 7.3 ovan förutsätter en särskild skriftlig överenskommelse i förväg mellan Wedholms och återförsäljaren.

8. Goodwill

Om återförsäljaren kommer överens med slutkunden om en goodwill-lösning kan denna ej riktas mot Wedholms, såvida inte sådan överenskommelse skriftligen gjorts mellan återförsäljaren och Wedholms i förväg.

9. Överklagan av beslut

Överklagan rörande ett beslut i ett reklamationsärende måste delges Wedholms skriftligen inom en (1) månad efter att beslutet skickades.

10. Övriga villkor

Övriga allmänna villkor som inte innefattas av detta avtal regleras av Orgalime S2012.