

Garantiavtal

GSP 17

Version 2017.1



Garanti- och Servicepolicy GSP 17

Policyn gäller mellan Carrier AB som säljare och kontrakterade återförsäljare som köpare.

GSP 17 omfattar samtliga enheter ur Carriers och D & T:s produktion.

GSP 17 gäller från 2017-05-10 och omfattar leveranser efter detta datum. Leveranser före nämnda datum följer tidigare gällande policy GSP.

Inledning

GSP 17 Garanti- och Servicepolicy är baserad på Carriers internationella policy men med vissa förändringar för anpassning till vår Skandinaviska marknad.

För att policyn skall fungera på ett för alla parter tillfredsställande sätt måste förhållandet mellan distributör - återförsäljare - brukare präglas av en ömsesidig förståelse och respekt.

Carrier AB nämns i policyn "CAB" och återförsäljaren "ÅF" samt kunden "Brukaren".

CAB vill i följande avsnitt enkelt och kortfattat redogöra för huvuddragen i denna policy samt genom exempel visa hur vår Reklamations- och Utbytesrapport skall fyllas i.

1. Transportkontroll.
2. Montage och service.
3. Garanti reserv.
4. Garanti arbeten.
5. Garanti.
6. DOA garanti.
7. Special garanti.
8. Reservdelsgaranti.
9. Tidsgräns för reklamationer.
10. Exempel på ifyllnad av reklameringsrapport.

11. Returgods.
12. Ekonomisk ersättning vid garantiärenden.
13. Reservdelsleveranser.
14. Ersättningsnivåer.

1. Transportkontroll

- 1-1 Återförsäljare/godsmottagare skall inspektera godset vid framkomsten till montageplatsen för att konstatera om transportskador uppstått. Observera att ett helt emballage inte är någon garanti för oskadat gods.

Inspektionen skall utföras så att losskakade delar, lösa motorfästen och liknande fel uppdagas.

ÅF skall informera godsmottagaren om vikten att skador på emballage och enheter **omgående vid mottagandet** rapporteras till transportören och ÅF.

Rapportering av transportskada skall vara insänd senast 3 veckor efter godsets mottagande. Skadeanmälan rekvireras från CAB och insändes till försäkrings-bolaget med kopia till inköps och leveransavdelningen, CAB, Göteborg.

- 1-2 Godsets identitet och mängd skall kontrolleras vid framkomsten.
- 1-3 Leveransfel skall anmälas till inköps- och leveransavdelningen, CAB, Göteborg.
- 1-4 Skadat gods får ej returneras utan medgivande från CAB.
- 1-5 Vid skada träffas snarast möjligt överenskommelse mellan ÅF och CAB angående reparationsförfarandet.
- 1-6 För överenskommen reparation utgår full ersättning enligt ersättningsnivåer i kapitel 17.

Fyll i skadeanmälan vid transportskada!

2. Montage och service

- 2-1 Förutsättning för att garanti skall gälla är att installation, montering och service utföres på ett fackmannamässigt sätt samt att driftsdata ligger inom de av enhetens dokument angivna värdena.
- 2-2 Vid splitsystem är det viktigt att dimensionering av rörsystemet är utfört så att oljeretur och kompressormotorkylning säkerställs.
Vid lödning skall skyddsgas användas, samt provtryckning, evakuering och tätprovning utföres enligt gällande normer.
- 2-3 Anläggningar kan utrustas med sekundäutomatik av olika slag för varierande driftsförhållanden. Var noga med fabrikantens rekommendation om hur dessa löses, och att det är förenligt med Carriers automatik och driftssäkerhet.
- 2-4 Var noga med att vid service använda rätt material och att orsak till fel blir uppdagade och avhjälpda.
- 2-5 Vid lindningsfel på kompressormotor skall minst syratest utföras på oljan. Testresultatet skall avgöra vilka åtgärder som behöver vidtagas för rengöring av köldmedie-systemet.
- 2-6 Anläggningens brukare eller dennes personal skall ha blivit informerad om tillsyn och skötsel.
- 2-7 Vid uppstart skall enhetens drift- och skötselanvisning följas noggrant. Var särskilt uppmärksam avseende oljevärmare och kraftanslutning.
- 2-8 Före uppstart bör enheten samt externa komponenter och rör tätprovas så att eventuella läckage kan åtgärdas och reklameras.
- 2-9 Vid uppstart skall en igångkörningsrapport upprättas och på anmodan från CAB sändas in till Carrier AB.

3. Rekommenderad garanti reserv.

3-1 Trots att fabrikerna gör allt för att produkterna skall vara av hög och jämn kvalitet, kan naturligtvis fel uppstå, dels vid tillverkningen och dels vid monteringen av en anläggning.

Om hela kostnaden för korrigering av dessa olika fel, som kan uppträda, lades på tillverkaren, skulle detta medföra en så stor kontroll- och administrationsapparat, att produkterna ofelbart skulle bli dyrare.

Därför har fabrikerna valt att endast lämna materialgaranti, och leverantören, d.v.s. ÅF svarar för arbete och övriga kostnader gentemot brukaren, som under alla förhållanden skall hållas skadeslös.

För att ÅF skall kunna klara de eventuella kostnader, som kan uppträda under en anläggnings garantitid, rekommenderar CAB att en summa motsvarande 3 % av fakturavärdet hålls i reserv av ÅF under hela garantitiden.

4. Garantiarbeten

4-1 Principen för alla garantiarbeten är att dessa utföres av ÅF på plats. Retur av enheter på grund av konstaterade felaktigheter får endast göras efter samråd med CAB:s leveransavdelning.

4-2 Vid fel på semihermetiska kompressorer skall dessa om möjligt repareras på plats.

Vid svåra skador som fordrar specialverktyg och specialkunskaper är det lämpligt att utföra ett byte.

4-3 Vid arbeten som endast kan utföras efter tömning av köldmediet, skall detta överföras till tomma, rengjorda och torra cylindrar för återfyllning efter fullgjort reparationsarbete.

Utsläpp av köldmedie till atmosfären är enligt F-gas förordningen förbjudet.

4-4 Vid utbyte av material skall reservdelar rekvireras från CAB. Utbyte av originaldelar till lokalt anskaffat material får endast göras efter samråd med garantiavdelningen på CAB.

4-5 Garanti gäller inte för felaktigheter som orsakas av misskötsel och yttre åverkan.

4-6 Garanti gäller inte för förslitningsdetaljer såsom kilrep, luft- och vattenfilter och liknande.

4-7 Garanti gäller inte för rensning av vatten- eller luftkylda kondensorer eller evaporatorer.

4-8 Garanti gäller inte för smuts- eller torkfilter.

5. Garanti

5-1 CAB lämnar 2 års materialgaranti för Carriers och D & T:s produkter.

Garantitiden begränsas till 36 månader från leverans från fabrik eller CAB:s lager.

5-2 Ersättning för utbyte av material som konstaterats vara felaktigt vid leverans, regleras genom DOA-garanti, se punkt 6.

5-3 För bristfälligheter och felkonstruktioner kan ersättning lämnas efter överenskommelse mellan ÅF och CAB, se specialgaranti punkt 7.

5-4 CAB ansvarar inte för material och arbete som annan entreprenör, ÅF eller brukare installerat. Följdskadorna på CAB:s leverans orsakade av nämnda slag ersättes ej.

5-5 CAB:s ansvar avser endast fel som uppstår vid normaldrift inom de för enheten fastställda gränsvärdena, samt givna installationsanvisningar.

5-6 CAB ersätter inte ÅF eller brukare för produktionsbortfall, utebliven vinst eller annan indirekt skada.

5-7 En förlängning av garantin på grund av speciella omständigheter, kan för vissa enheter diskuteras vid upphandlingen, med vår leveransavdelning.

5-8 Ersättning för köldmedium lämnas endast vid DOA-garanti, se punkt 6.

6. DOA garanti.

DOA = DEAD ON ARRIVAL = DEFEKT VID ANKOMST.

- 6-1 Då utrustning levererats i defekt skick lämnas ersättning för utfört byte eller reparation enligt särskilda regler. Generellt ersättes material, arbets- samt restid. Begränsningar, se punkt 14 Ekonomisk ersättning.
- 6-2 DOA garanti avser endast fel som konstateras under installation eller uppstart. Uppstart är det datum enheten strömsätts första gången.
- 6-3 Byte eller reparation av transportskadat gods ingår ej i DOA-garantin. Se punkt 1.
- 6-4 DOA garanti gäller **inte** för reservdelsleveranser.
- 6-5 Felaktigheter som konstaterats vid kontroll och testning samt provkörning, åtgärdas genom utbyte av delar, alternativt reparation av dessa. Vid konstatering av köldmedieläckage, uppfylles enheten efter tätningsarbetet till driftsfyllning.
- Ersättning för köldmedium lämnas till maximalt en systemfyllning. Vid split system som från fabrik levereras med enbart skyddsfyllning lämnas ingen ersättning för köldmedium.
- 6-6 Under DOA garanti ersättes arbetskostnader för utbyte av delar eller reparation av dessa, se Ekonomisk ersättning, punkt 14.
- OBS!** Tiden för den normala kontroll- och testrutinen inför en uppstart samt felsökning vid fel, ersättes ej.
- 6-7 Då det fastställts att en reklamation kan rubriceras som DOA, skall en separat service- eller arbetsorder utskrivas där samtliga kostnader för arbete och material noteras.
- 6-8 Reklamation görs på vår standard "Reklamations- och Utbytesrapport" enligt bifogade exempel under punkt 10.

7. Specialgaranti

- 7-1 Enheter som vid leverans eller under garanti drabbas av fel som inte kan behandlas och klassas som normala garantiärenden, kommer att särbehandlas och skall reklameras på vår standard reklamationsrapport.

Denna rapport kommer att särbehandlas och ersättning kommer att lämnas efter överenskommelse.

- 7-2 Omkonstruktioner av standardenheter utan sanktion från CAB, kan medföra utebliven ersättning samt att gällande garanti kan upphöra.

- 7-3 Vid överenskomna förändringar skall om inte annat sägs, CAB leverera erforderligt material.

8. Reservdelsgaranti

- 8-1 För reservdelar gäller 12 månaders materialgaranti från monteringsdatum.
Enär reservdelar kan ligga i lager hos ÅF under lång tid före montage, gäller en begränsning av garantitiden till 36 månader från leverans från CAB:s lager.

- 8-2 För reservdelsleveranser gäller inte DOA garanti.

9. Tidsgräns för reklamationer

- 9-1 För att behandla en reklamation måste denna vara insänd av ÅF till CAB **inom 30 dagar** från reparationsdagen. Fabriken ställer detta som krav för att ersättning skall utgå.
- 9-2 Det är viktigt att rapporten är utförligt och riktigt ifylld, annars tvingas vi begära in kompletterande uppgifter och behandlingen samt utbetalning av ersättning försenas och i sämsta fall helt uteblir, se punkt 10.
- 9-3 Försening av rapportering på grund av semester, sjukdom eller annan orsak utanför CAB:s kontroll, kan inte accepteras.
- 9-4 Beställning av reservdelar från CAB:s lager för byte under garanti är inte liktydigt med anmälan om garanti.

Om avsaknad av aktuell reservdel orsakar fördröjning av reparation och reklamation, kan risk föreligga att ärendet hamnar utanför garantitiden. En skriftlig anmälan till vår reklimationsavdelning måste då omgående göras.

10. Reklamations- och Utbytesrapport

För att Ni skall få ersättning för delar som utbytes under garanti och för vissa kostnader under DOA garanti samt vid utnyttjande av utbytessystemet för semihermetiska kompressorer, måste Ni fylla i en Reklamations- och Utbytesrapport. Denna skall insändas till CAB i Göteborg i separat kuvert och får alltså inte bipackas godset. **Godset skall om detta returneras till oss vara märkt med reklamationsrapportens nummer.**

De uppgifter vi måste ha för att kunna behandla och godkänna Er reklamation är följande. (Siffrorna återkommer på bifogade reklamationsexempel för att hjälpa Er förstå hur rapporten skall fyllas i).

- 1) Återförsäljare = Ni själva (den som skall ersättas genom reklamationen).
- 2) Kundens namn och adress = Brukaren och uppställningsplatsen.
(Använd alltid samma namn som noterats på garantisedeln)
- 3) De olika formerna av garanti innebär:
 - a) **Garanti under 2 år** 2 års materialgaranti.
 - b) **DOA garanti** Då delen var defekt vid ankomst.
 - c) **Reservdelsgaranti** Alla reservdelar, som redan tidigare bytts ut och som går sönder inom 1 år från senaste reparationsdatum.
Observera att både igångkörningsdatum och föregående reparations- och utbytesdatum måste anges.
 - d) **Specialgaranti** Fall som ej kan hänföras till övriga kategorier
- 4) Datum då reparationen eller senaste bytet gjordes.
- 5) Datum då föregående byte gjordes. Ifylles endast vid reservdelsgaranti enligt ovan.
- 6) Aggregat typ nummer = den fullständiga typbeteckningen t.ex. 30 HG 280.
- 7) Aggregatets serienummer.
- 8) Aggregatets igångkörningsdatum.

- 9) CAB:s ordernummer
- 10) a) Carriers artikelnummer för den felaktiga delen.
b) Beskrivning (t.ex. kompressor, kontaktor).
c) Felaktiga kompressorns serienummer (ifylles endast vid kompressorbyte).
d) Carriers artikelnummer för den nya delen.
e) Serienumret på den nya kompressorn (ifylles endast vid kompressorbyte).
f) CAB:s order- eller fakturanummer ifylles för den nya delen.
Om lokalt anskaffat material använts, skall kopia av leverantörens faktura bifogas rapporten.
- 11) Ifylles då mer än 1 byte gjorts på samma aggregat. Har Ni bytt mer än 2 komponenter använd två reklamerationsrapporter. Ändra då numret på rekl. 2 till samma som rekl. 1 med ett A efter. Ex. Rekl. 1 = Nr 1750. Rekl. 2 = Nr 1750 A.
- 12) Anledning till byte = kortfattad beskrivning av felorsaken. (Enbart "trasig", "sönder", "fungerar ej" eller liknande, räcker alltså inte).
- 13) Endast då DOA kryssats för ovan. Arbetsordern skall bifogas.
 - a) Arbetstid, antal timmar.
 - b) Restid, antal timmar, begränsat till 5 timmar totalt.
 - c) Köldmedium, typ.
 - d) Köldmedium, mängd.
- 14) Ange vem som returnerat materialet.
- 15) Kryssa i om ni behåller materialet. Ni kan skrota materialet när Ni har erhållit ersättning och ärendet är avslutat.
- 16) Datum då materialet returnerats.
- 17) Fyll i hur materialet returnerats samt Ert följesedelnummer.

18) Er underskrift, kontaktperson och datum.

Den sista kopian (den gula) avskiljes och behålles av Er. De övriga tre sidorna sändes till garantiavdelningen CAB, Göteborg. Alternativt scannas rapporten och mailas till garantiavdelningen.

Reklamationsrapport C 003261

Ankom:

Om reklamationen ej godkänns önskas artikeln i retur: Ja Nej

Aterförsäljare (namn, ort, telefon) 1
--

Slutkund (namn, adress) 2	Service utförd av, företag 1b	Kundnummer
	Montör	

Beställare av serviceåtgärd: <input type="checkbox"/> Aterförsäljare <input type="checkbox"/> Slutkund <input type="checkbox"/> Carrier	Carrier ordernummer:
---	----------------------

Reparationsdatum 4	Aggregattyp 6	Serienummer 7	Aggregatets igångsättningsdatum 5, 8
Reklamerad vara, benämning 10b	Antal	Artikelnummer 10a	Serienummer 10c
Ersättningsdelens art.nr. 10d	Serienummer 10e	Fakturanummer 9	
Reklamerad vara, benämning 11	Antal	Artikelnummer 11	Serienummer 11
Ersättningsdelens art.nr.	Serienummer	Fakturanummer	

Änge felkod/er nedan	Eller beskriv skadans art och orsak nedan 12	Materalgaranti	3a
		Specialgaranti	3d
		Reservdelsgaranti	3c
		Retur av utbytesenhet	NA
	Kopla med reklamationsrapport sänds med varan till leverantören	DOA	3b

Föregående byte (vid reservdelsgaranti)

Specifera ersättningskrav. Arbets-/reskostnad ersätts enligt Carriers timtaxa (GSP 03).	Godkänt pris (ifylles av Carrier)
Vid DOA: 13	
Arbets-/restid: 13a, 13b	
Köldmedium R- 13c /kg: 13d	
Summa:	

Materialet returneras från 14
Materialet behålles <input type="checkbox"/> 15

Avsändarens underskrift 18	Kontaktperson 18	Datum 18
-----------------------------------	-------------------------	-----------------

Ifylles av Carrier AB

Följesedel nr:	Kreditorder nr:
Signatur	Datum
	Kreditbelopp

Vit: Carriers exemplar • Gul: Kundkopla • Rosa: Carrier bokföringskopla • Grön: Carriers exemplar • Blå: Leverantörskopla

Anvisningar och upplysningar för reklamationer till:

Carrier AB, Box 8946, 402 73 Göteborg. Tel: 031-65 55 00, Fax: 031-65 55 45.

Reklamera endast en reparation per rapport. Ofullständigt ifyllt rapport kan icke behandlas utan returneras för komplettering. Texta tydligt. Kontrollera att skriften syns på alla blad. Under rubriken "Skadans art och orsak" skall en så fullständig och detaljerad beskrivning som möjligt ges. Orden felaktig, trasig eller dyl. är ej tillfyllest. Rapporten skall insändas snarast, dock senast inom 60 dagar från besöksdatum. Senare insänd rapport behandlas ej. Kopla av reklamationsrapporten skall insändas bipackad den reklamerade artikeln. Reklamerad artikel skall insändas fraktfritt. Godkända delar som ersätts övergår i reklamationsmottagarens ägo. Ange om reklamerad artikel önskas i retur vid ej godkänd reklamation. Retur bekostas av avsändaren.



11. Returgods

- 11-1 Material som utbytt och reklamerats under garanti, skall lagras hos ÅF tills ärendet är avslutat, se punkt 10-15).
- 11-2 Materialet skall finnas tillgängligt för inspektion eller returnering om så påfordras. Vid retur skall materialet sändas med betald frakt. Om materialet inte är tillgängligt vid anmodan kan ersättningsanspråk avslås.
- 11-3 Materialet skall under lagring och returnering vara märkt med uppgifter om avsändare samt reklamationsnummer.
- 11-4 Returgods som skadats under transport på grund av otillräcklig emballering och som av denna anledning inte ersätts av transportförsäkring, kommer att repareras på avsändarens bekostnad.
- 11-5 Vid retur av allt gods till CAB, måste följesedel eller brev bifogas som anger orsaken till returnering. Lämpligt är att ange vår leveransorder eller faktura samt vid garantiärende reklamationsnumret.
- 11-6 Det händer att reservdelar beställts och inmonterats samt returnerats efter det att det visat sig att ursprungsdelen varit felfri. Krav om full kreditering har framställts.

När vi erhållit delen i retur har denna ibland varit utan originalförpackningen eller också har förpackningen förstörts, kladdats ned av märkpenna o.s.v.

Under sådana omständigheter har vi svårt att leverera dessa delar som nya, då de ser ut att vara begagnade.

Vi kommer att förbehålla oss rätten att bedöma det returnerade godsets utseende och avgöra graden av kreditering eller i sämsta fall returnera till avsändaren och avslå kreditering.

12. Ekonomisk ersättning vid garantiärende

- 12-1 Ersättning för utfört servicearbete begränsas enligt vissa regler som här nedan redovisas.
- 12-2 Arbetstidens längd för utfört arbete är mycket varierande på grund av åtkomlighet, teknikerns kapacitet, väderlek o.s.v. Då vi inte kan bedöma skäligheten av dessa förhållanden, bedöms arbetena att utföras i golv- och verkstadsnivå.
- 12-3 Restid beräknas till 1 timma per 60 km och begränsas till 5 timmar totalt.
- 12-4 Övertidsersättning ersätts inte. Övertid och restid ersätts som normalt.
- 12-5 Beträffande timdebitering, se avsnitt 14.
- 12-6 Milersättning för servicebil lämnas inte generellt. Kan lämnas under vissa omständigheter enligt separat bedömning, se avsnitt 14-2.
- 12-7 Matersättning, logi och traktamenten ersätts inte.
- 12-8 Hyror för ställningar, truckar, kranar eller annan maskinell utrustning ersätts inte generellt. Kan lämnas under vissa omständigheter enligt separat bedömning.
- 12-9 Frakt för levererat material ersätts inte. Ersättning av expressfrakter kan lämnas då det av tids- eller kostnadsskäl är motiverat.
- 12-10 Beträffande köldmediepriser, se avsnitt 14.
- 12-11 Utbytt material ersätts med det belopp som debiterats vid leveransen.
- 12-12 Vid garantibyte skall material beställas från CAB:s lager, se punkt 4-4.
- 12-13 Lokalt anskaffat material ersätts med nettopriset, dock inte med högre belopp än originaldelens pris minus rabatter.

Vid reklamation skall kopia av leverantörens faktura bifogas. Om detta underlag saknas lämnas ersättning enligt leverantörens prislista minus 50% rabatt.

- 12-14 Omlindning av fläktmotorer och kompressorer sanktioneras inte och någon ersättning lämnas inte generellt för dessa arbeten.
- 12-15 Ersättningens storlek baseras på de uppgifter vi kan avläsa på den reklamationsrapport som insänts. Skulle inte vår bedömning accepteras kan vårt beslut överklagas. Omprövning av ärendet kan ske efter skriftligt angivande av nya skäl samt med kompletterande uppgifter som motiverar en ny bedömning.
- 12-16 Ersättning för utfört garantiarbete sker med kreditfaktura.
- 12-17 Någon ersättning utbetalas ej genom av ÅF insänd faktura.

13. Reservdelsleveranser

- 13-1 Reservdelsbeställning bör i mesta möjliga mån ske med skriftlig rekvisition. Upplysning om fraktsätt, leveransadress samt godsmärkning bör lämnas.

Vid brådskande ärenden, då rekvisition sker per telefon, bör denna konfirmeras med skriftlig sådan. Rekvisitionen skall då märkas med "telefonbeställt" så att dubbelleveranser undviks.

- 13-2 Vid beställning måste, för att undvika felleverans, så utförliga uppgifter som möjligt lämnas så att rätt material kan levereras.

Om beställaren inte kan uppge detaljens reservdelsnummer, måste uppgifter om enhetens fabrikat, modell och serienummer lämnas.

Det förekommer även att vissa detaljer i enheterna förändras. I vissa fall är den nya delen anpassningsbar men ibland inte.

I reservdelslistorna framgår från vilket serienummer förändringar skett.

Den separata delens fabrikat och typbeteckning finns inte registrerad i reservdelslistorna, varför vi inte är behjälpta av dessa vid en beställning.

- 13-3 Vid mottagande av reservdelsleveranser skall godsets mängd och identitet kontrolleras. Godset skall om möjligt provas innan det förs ut till arbetsplatsen för installation, då det kan förekomma att det skadats under transporten. Detta gäller i högsta grad vid svåråtkomliga arbetsplatser, tungt gods och långa resvägar.

- 13-4 Beträffande retur av levererade delar som av någon anledning inte använts, se punkt 11-6.

- 13-5 DOA garanti gäller inte för reservdelar.

- 13-6 Vid felleveranser som orsakats av knapphändiga upplysningar vid beställningen, påtager CAB sig inte någon form av ersättning för uppkomna kostnader.

14. Ersättningsnivåer

14-1	Arbets- och restid:	SEK 600:-/tim
14-2	Bilersättning:	SEK 6:- / km, se 12-6
14-3	Köldmedium:	Carrier gällande nettopris

Ovanstående ersättning omräknas, vid behov, en gång per år för att kompensera för den allmänna kostnadsnivån.