

# Garantiavtal

## GSP 22

Version 2022.1



## **Garanti- och Servicepolicy GSP 22**

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

GSP 22 omfattar samtliga enheter ur Carriers produktion.

GSP 22 gäller från **2022-05-10** och omfattar leveranser efter detta datum. Leveranser före nämnda datum följer tidigare gällande policy GSP.

### **Inledning**

GSP 22 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 rapporteras snarast dock senast 3 veckor efter godsets mottagande. Skadeanmälan rekvideras från CAB och insändes till försäkrings-bolaget med kopia till CAB, Göteborg.

- 1-2 Godsets identitet och mängd skall kontrolleras vid framkomsten.
- 1-3 Leveransfel skall anmälas till 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 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 av certifierad tekniker 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 utföras 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 Anläggningens brukare eller dennes personal skall ha blivit informerad om tillsyn och skötsel.
- 2-6 Vid uppstart skall enhetens drift- och skötselanvisning följas noggrant. Var särskilt uppmärksam avseende oljevärmare och kraftanslutning.
- 2-7 Före uppstart bör enheten samt externa komponenter och rör tätprovas så att eventuella läckage kan åtgärdas och reklameras.
- 2-8 Vid uppstart skall Carrier AB's igångkörningsprotokoll upprättas och sändes via mail till vår mailadress: [driftsattning@carrier.com](mailto:driftsattning@carrier.com). Igångkörningsprotokollet ska var CAB tillhanda senast 30 dagar efter driftsättning.

### **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 korrigerig 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.
- 4-2 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.
- 4-3 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.
- 4-4 Garanti gäller inte för felaktigheter som orsakas av misskötsel och yttre åverkan.
- 4-5 Garanti gäller inte för förslitningsdetaljer såsom kilrep, luft- och vattenfilter och liknande.
- 4-6 Garanti gäller inte för rensning av vatten- eller luftkylda kondensorer eller evaporatorer.
- 4-7 Garanti gäller inte för smuts- eller torkfilter.

## 5. Garanti

5-1 CAB lämnar 2 års materialgaranti för Carriers produkter.

***Garantitiden begränsas till 30 månader från leverans från fabrik eller CAB:s lager.***

***Fläktluftkylare - Gäller alltid 24 månader från leveransdatum.***

***Kylaggregat - 24 månader från driftsättning och inkommit igångkörningsprotokoll. Vid ej inkommit igångkörningsprotokoll gäller garantin ifrån fakturadatum.***

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. Följdsador 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 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, arbetstid enligt tidtabeller i 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!** CAB ersätter ej tiden för den normala kontroll- och testrutinen inför en uppstart samt felsökning vid fel.
- 6-7 Då det fastställts att en reklamation kan rubriceras som DOA, skall en reklameringsrapport upprättas och vara fullständigt ifylld. Se anvisningar för reklameringsprocessen på vår hemsida.

## **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 leveransdatum.
- 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.
- 9-2 Endast kompletta Reklamationer behandlas. Se CAB anvisningar för reklamationshandtering.
- 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.

## 10. Reklamationsrapport

För att Ni skall få ersättning för delar som utbytes under garanti och för vissa kostnader under DOA garanti ska Ni fylla i en Reklamationsrapport. Denna skall insändas till CAB's reklamationsmail.

### Reklamationer

1. Ladda hem vår reklamationsrapport från vår hemsida.
2. Maila oss om ett unikt reklamations nummer som ska fyllas i reklamationsrapporten. Maillet ska innehålla följande obligatorisk information: Företag, Modellbeteckning, Serienummer
3. Beställ reservdel, med reklamationsnummer som referens/märkning.
4. Utför reparation, dokumentera med bilder innan och efter reparation.
5. Fyll i elektroniskt och skicka in reklamationsrapporten till vår mail, bifoga bilder samt samtliga fakturor.

För att garantianspråk skall godkännas skall fullständigt ifylld reklamationsrapport med reklamationsnummer vara oss tillhanda senast 30 dagar efter det att reparationen är utförd.

Korrekt ifyllda reklamationer ska skickas in till vår mail:

[gpcssecarrierreklamationercab@carrier.com](mailto:gpcssecarrierreklamationercab@carrier.com)

## 11. Returgods

- 11-1 Material som utbyttts och reklamerats under garanti, skall lagras hos ÅF tills reklamationsärendet är avslutat.
- 11-2 Materialet skall finnas tillgängligt för inspektion eller returnering om så påfordras. Vid retur skall materialet sändas med betald frakt avsändaren. Om materialet inte är tillgängligt vid anmodan kan ersättningsanspråk avslås.
- 11-3 Materialet skall vid returnering vara märkt med uppgifter om avsändare samt reklamationsnummer.
- 11-4 Vid retur av allt gods till CAB, ska godset vara märkt med reklamationsnummer.
- 11-5 Reservdelar som beställts och inmonterats samt returnerats efter det att det visat sig att ursprungsdelen varit felfri kommer CAB att förbehålla rätten att bedöma det returnerade godsets utseende och avgöra graden av kreditering eller vid avslag 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 max 5 timmar totalt.
- 12-4 Övertidersersättning ersätts inte. Övertid och restid ersätts som normalt.
- 12-5 Beträffande timdebitering, se avsnitt 14.
- 12-6 Milersättning och avgifter för vägtullar lämnas inte.
- 12-7 Matersättning, logi och traktamenten ersätts inte.
- 12-8 Hyror för ställningar, truckar, kranar eller annan maskinell utrustning ersätts inte.
- 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 4-3.
- 12-13 På omlindning av fläktmotorer och kompressorer lämnas inte ersättning.
- 12-14 Ersättning för utfört garantiarbete sker med kreditfaktura.
- 12-15 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.

- 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, kan returneras efter godkännande av CAB i original emballage och i fullgott skick. Retur avdrag 30% tillämpas.

- 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 650:-/tim

14-2 Köldmedium: Carrier gällande nettopris

14-3

**Vid DOA arbeten gäller tabellen nedan.**

Standard tider vid utbyte av komponenter	Alla Aggregat
Elektriska komponenter (included VFD inside electrical box)	2 H
Elektriska motstånd	3 H
Temperaturgivare/termostat	2 H
Motorskydd/Kontaktor	1 H
Kretskort	3 H
Uppdatera Mjukvara (Endast vid obligatoriska byten, på avrop)	2 H
Aggregat korrosion, isolering	2 H
Flödesvakt	2 H
Läckage Luft/Köld- , värmebärare	2 H
Trycktransmitter / Tryckvakt	2 H
Filter	1 H
Wheel belt	2 H
Oljekretsen (påfyllning, avtappning)	2 H

Kategori	LUFTKYLD			VATTEN KYLD	
Aggregat Modell	30RBS/RQS 30RB-/RQ- -LD- / ILD- / 61AF / -CD-	30RB/RQ 30RBM/RQM 30RBP/RQP ILDHE/ILDST - LDHE/-LDST	30XA/XAV 30XB/ LX(ST/HE/XE) 30KAV	30WI/ 30RW 30/61WG ILG/-LG- -LGN/-LGP	30XW / 61XW 30HXC LWHE/LWST 19DV / LWT
Variable Frequency Drive VFD (fläkt & pump)	N/A	4	4	N/A	4
VFD compressor (removal only )	N/A	N/A	8	N/A	8
Fläkt-motor	3	3	3	N/A	N/A
Cirkulations pump	4	4	4	4	N/A
Säkerhetsventil med Växventil	2	2	2	2	2
Köldmedium Krets					
Kompressor	13**	16**	28	13**	28
MCHE Kondensator	8	10*	10*	N/A	N/A
RTPF Kondensator	10	14	14	N/A	N/A
BPHE Kondensator	10	14	N/A	N/A	N/A
BPHE Economizer	6 (Endast 61AF)	N/A	12	N/A	12
Oljeavskiljare	N/A	N/A	32	N/A	N/A
Högtrycks-pressostat / Säkerhetsventil utan växventil	8	10	12	10	10
EXV /TXV	8	10	12	8	12
4-Vägsventil	10	16	N/A	N/A	N/A
Eco Muffler	N/A	N/A	12	N/A	12
Discharge Muffler	N/A	N/A	N/A	N/A	12
Oljenivå givare	N/A	N/A	10	N/A	10
Köldmedium läckage löddning	8	12	12	8	10
Köldmedium läckage gänga	2	4	4	4	10

\* 10 timmar på första kondensator batteriet på kretsen, sedan 2 timmar för övriga kondensator batteri på samma krets.

\*\* Tiden är dividerad med 2 på andra och efterkommande kompressorer på samma krets