Reklamationsvillkor

Dessa villkor gäller vid reklamation av produkter inköpta från Huzells Tunga Delar AB (HTD), om inget annat har avtalats skriftligen.

En reklamation innebär inte automatiskt att produkten är godkänd som felaktig. HTD, och i förekommande fall produktens tillverkare eller leverantör, har rätt att undersöka produkten innan reklamationen slutligt bedöms.

1. Garanti och reklamation

Om inget annat anges gäller följande garantitider från fakturadatum:

- Generell garanti: 12 månader
- Produkter av varumärket NPD: 36 månader

Garantin omfattar fel som kan hänföras till material- eller tillverkningsfel.

Garantin omfattar inte fel eller skador som helt eller delvis orsakats av exempelvis:

- felaktig montering eller installation,
- felaktig användning,
- yttre åverkan,
- överbelastning,
- användning utanför produktens avsedda specifikation,
- bristande underhåll,
- modifiering eller annan förändring av produkten,
- normalt slitage.

2. Så gör du en reklamation

Steg 1 – Fyll i reklamationsblanketten

HTD:s reklamationsblankett ska fyllas i fullständigt och bifogas den reklamerade produkten. Blanketten finns på HTD:s webbplats under Kataloger & Dokument – Reklamation.

För att HTD ska kunna göra en korrekt bedömning ska reklamationen innehålla relevant information om produkten och felet. HTD kan vid behov begära kompletterande information innan handläggningen kan påbörjas.

Steg 2 – Skicka produkten

Produkten skickas till:

Huzells Tunga Delar AB
Blekegatan 9
652 21 Karlstad

Godset märks tydligt med REKLAMATION.

Fullständigt ifylld reklamationsblankett ska bifogas försändelsen. Produkten ska emballeras på ett sådant sätt att den inte riskerar att skadas under transporten.

Steg 3 – Registrering och teknisk bedömning

När reklamationen har mottagits registrerar HTD ärendet och tilldelar det ett RMA-/ärendenummer. HTD genomför en initial bedömning av produkten och den dokumentation som lämnats. Vid behov kan produkten skickas vidare till tillverkaren eller leverantören för teknisk analys. Detta kan innebära längre handläggningstid.

3. Godkänd reklamation

Om reklamationen godkänns regleras ärendet genom kreditering eller ersättningsprodukt beroende på produkt och omständigheter. HTD avgör i samråd med kund, beaktat tillämpliga avtal och garantivillkor, vilken åtgärd som är aktuell i det enskilda fallet.

4. Avslagen reklamation

Om reklamationen inte godkänns informeras kunden så snart som möjligt samt anger orsaken till avslaget. Kunden kan därefter välja om produkten ska:

- destrueras av HTD, eller
- returneras till kunden.

Vid retur av en avslagen reklamation bekostas frakten av kunden, om inget annat har avtalats.

5. Kostnader och ansvar

Om inget annat har avtalats eller följer av tvingande lag ersätter HTD inte kostnader eller skador utöver den reklamerade produkten, exempelvis kostnader för:

- felsökning,
- demontering eller montering,
- verkstadsarbete,
- bärgning eller transport,
- stillestånd eller produktionsbortfall,
- förlorad intäkt eller annan indirekt skada eller följdskada.

6. Övrigt

HTD förbehåller sig rätten att begära ytterligare information eller dokumentation som krävs för att bedöma reklamationen. Produkter som skickas till HTD utan tillräcklig information eller med bristfälligt emballage kan behöva kompletteras eller, efter kontakt med kunden, returneras. Dessa reklamationsvillkor kompletterar HTD:s vid var tid gällande allmänna försäljnings- och leveransvillkor.

7. Kontakt

Huzells Tunga Delar AB
Blekegatan 9
652 21 Karlstad

E-post: reklamation@htd.se
Telefon: 054-85 22 77