Garantibok

JOAB
Finns med dig hela vägen

Innehåll

Garantiomfattning..... sid 3

Riktlinjer för bedömning av Garanti.....sid 5

Garantiprocedur Reservdel.....sid 7

Returnering av Garantigods..... sid 10

Utbetalning av Garantiersättning.....sid 11

Kampanjer ”Servicemeddelande”..... sid 12

Tvist..... sid 13

Garantiomfattning

JOAB garanterar att varje ny produkt som framställs eller marknadsförs av JOAB eller JOAB återförsäljare är fri från materialfel.
Garantin gäller för ny enhet i enlighet med JOAB garantivillkor och de allmänna bestämmelserna för leveranser enligt vad som angivits i försäljningsorder med följande omfattning och begränsningar.

Garantins omfattning

- Garantiperioden är, om inget annat avtalats 12 mån, eller till uppnådd satt drifttid/Km (om drifttid/Km är relaterat till garantitid), vilket som först inträffar, räknat från ” när produkten sattes i trafik första gången”.
- Garantin omfattar arbets- och reservdelskostnader enligt de allmänna bestämmelserna som anges i försäljningsorder för aktuell produkt.
- Garanti på reservdel är 12 månader från leverans-/fakturadatum
- Garantin gäller under förutsättning att kund kontaktar JOAB eller JOAB auktoriserad samarbetspartners verkstad inom angiven garantitid för aktuell produkt.
- Garantin upphör att gälla om service inte utförts inom tid i förhållande till JOAB serviceintervall. För serviceintervall, se manual och servicebok för respektive produkt
- Garantin gäller endast vid normal användning av produkten
- Garantin ersätter endast originaldelar eller av JOAB godkända delar vid garantireparation.

Begränsningar

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 JOAB godkända delar som används vid service

- Tillfälliga utgifter, följdkostnader, direkt eller indirekt förlust, ersättningsfordon, resekostnader, övertidsersättning, övernattningskostnader och liknande omkostnader
- För extrautrustning, som tillverkas eller säljs/monteras av annan än JOAB, gäller respektive underleverantörs garantivillkor
- Felaktigheter eller följdverkningar orsakade av bristande underhåll eller rengöring.
- Felaktigheter eller följdverkningar av att påbyggnationen inte är utförd enligt JOAB FBS monteringsanvisning eller chassitillverkarens påbyggnationsriktlinjer.

Service

Det är kundens ansvar att boka service på enheter levererade av JOAB Försäljnings AB hos JOAB eller JOAB auktoriserad Samarbetspartner. För att du som kund skall veta när enheten gjorde senaste servicen så har JOAB monterat en dekal där leveransmånaden är markerad som sitter monterad på insidan av förardörren. Den här dekalen visar vilken månad och år som det var gjort service senast på ditt aggregat genom att en bit på service-klockan är stansad enligt bild. I ex. är senaste service gjord 03-2022.

Riktlinjer för bedömning av garantiärende

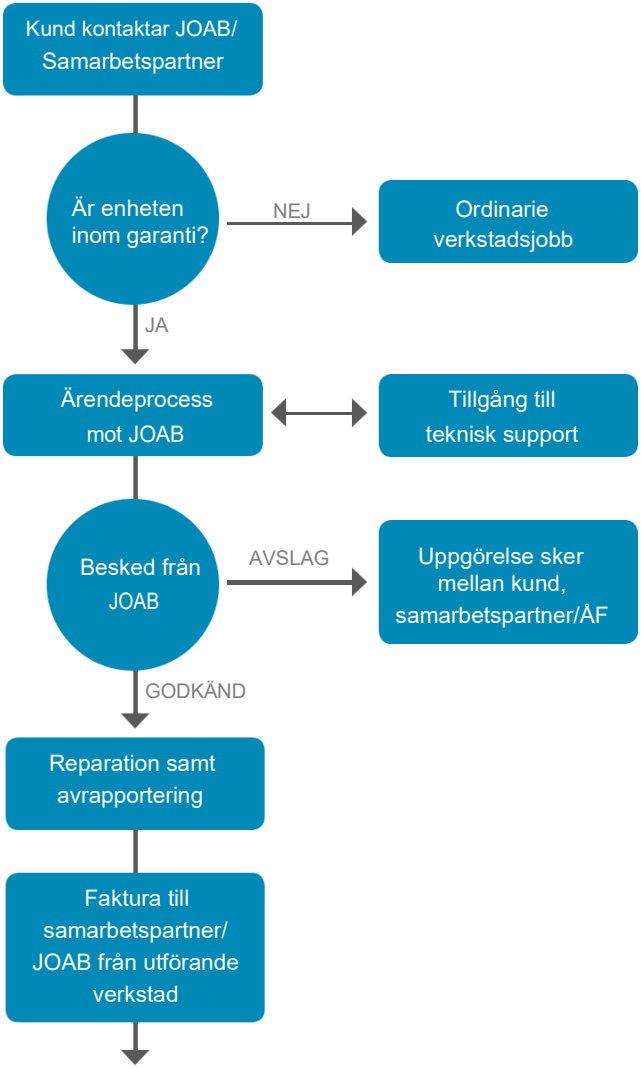
Garanti för JOAB produkter gäller under särskilda villkor. Därför måste kundmottagaren säkerställa att produkten uppfyller kriterierna för garanti. Detta görs lämpligen genom följande frågeställningar:

1. Är enheten levererad av JOAB eller en av dess återförsäljare?
2. Är enheten inom gällande garantitid?
3. Ligger driftstimmar/Km inom garanti?
   (Om timmar/Km är garanti-begränsande)
4. Härrör sig felet till delar som omfattas av garantin?
5. Har service utförts av JOAB eller auktoriserad samarbetspartner på enheten enligt JOAB krav?
6. Är eventuella tidigare reparationer gjorda av JOAB, samarbetspartner eller godkända av JOAB?

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 t.ex. 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 Servicehandbok finnas tillhands.

Foton skall tas på skadad detalj samt kring utrustning vid varje Garanti-anspråk mot JOAB.


Kund kontaktar JOAB/ Samarbetspartner
Är enheten inom garanti?
NEJ
Ordinarie verkstadsjobb
JA
Ärendeprocess mot JOAB
Tillgång till teknisk support
Besked från JOAB
AVSLAG
Uppgörelse sker mellan kund, samarbetspartner/ÅF
GODKÄND
Reparation samt avrapportering
Faktura till samarbetspartner/ JOAB från utförande verkstad

Garantiprocedur Reservdel

Denna text klargör JOAB reklamationsförfarande som skall följas av JOAB 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 JOAB.

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

- Godkännande av fordran och utställande av en kreditfaktura eller en debetfaktura
- 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. Order rad och av följande orsak:

Fel hänvisat till JOAB:

- Fel i order (orsakat av JOAB)
- Fått felaktig del av JOAB
- 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

Fel på grund av återförsäljare:

- Fel beställt/fel artikelnummer
- Fel mängd beställd

Efter godkännande av fordringar utfärdas en kreditfaktura på fakturavärde. I alla avseenden, för alla returnerade delar som ska godkännas av JOAB, skall:

- Ha köpts direkt från JOAB
- Vara i den ursprungliga förpackningen ”Hel och ren”
- Kan identifieras i form av artikelnummer, kvantitet, återförsäljarens namn, JOAB följesedel

I de fall där delar överlevererats från JOAB måste delarna returneras av Samarbetspartners med transport betald av JOAB (Mottagarfrakt).

Undantag för begärd returbegäran och process:

- Delar som ingår i direktleverans program
- Delar demonteras från en ny enhet eller använd
- Delar producerade specifikt för återförsäljarens efterfrågan

En ansökan kan lämnas in först på den del som inte fungerar innan installation på enheten. Om delar efter installationen (d.v.s. under dess användning) resulterar i ett fel, en Garantiansökan omfattas av det ordinarie Service Garanti och sådan begäran måste riktas till Samarbets-partner eller JOAB.

Tidsplan för Garantiansökan:

Samarbetspartner har 30 dagar på sig för sin fordran efter att man tagit emot en del och det är oberoende av för typ. JOAB har 3 veckor på sig att behandla ankommet ärende och godkänna eller avslå och returnera ärendet från sökt reklamationsdatum.

HMF
3220
JOAB
JOAB

Returnering av Garantigods

Artiklar som utreds som ett garantiärende ska skickas in till reklamations-avdelningen tillsammans med av JOAB godkänd reklamationsrapport.

Reklamationsrapporten ska vara korrekt ifylld med angivande av fordonstyp, serie.nr, skadedatum mm.

Artiklar som skickas till JOAB ska vara märkta med ärendenummer, rengjorda och väl emballerade.

Hydraulcylindrar, slangar, ventilpaket, mm ska vara pluggade och inplastade.

Reklamerade artiklar skickas till hänvisad adress märkt med ärendenummer för reklamationen.

Utbetalning av Garantiersättning

När reklamation är färdighanterad och godkänd av JOAB, skickas en faktura från Samarbetspartner/ÅF till JOAB

Fakturan är märkt med det referensnummer som Samarbetspartner erhållit i samband med att reklamationen Godkändes av JOAB (ref.nr. 7 siffror samt 4st bokstäver).

Fakturan ställs uppdelat på material och arbete mot JOAB. Samlingsfakturor kommer ej godkännas.

Samarbetspartner fakturerar överenskommet belopp utan tillägg.
Vid ett eventuellt tillägg på fakturan så kommer fakturan ej bli godkänd.
(Ex. fakturaavgift, miljöavgift osv.)

Intern faktura endast om Garanti. AVD beställt jobb. Annars skall faktura gå till kund som kunden vänder mot Garanti. AVD för godkännande.

Servicemeddelande

När JOAB upptäcker fel på enheter skickas ett ”Servicemeddelande” ut till alla Samarbetspartner. Det är JOAB ansvar att informationen om Service-meddelande kommer ut till respektive Samarbetspartner.

Servicemeddelandena är ofta anknutna till person/material säkerhet.
Det är därför av största vikt att dessa åtgärder genomförs.

1. JOAB skickar servicemeddelande till Samarbetspartners och/eller slutkund.
2. Samarbetspartner distribuerar/informerar till samtliga kunder inom sitt upptagningsområde om Kampanjer och servicemeddelanden.
3. Servicemeddelandet innehåller information om vad som skall göras, på vilka enheter, vilka reservdelar som behövs, samt instruktion för hur arbetet skall genomföras.
   I kampanjdokumentet framgår även hur mycket tid JOAB ersätter i samband med bytet av delarna.
4. Reservdelar beställs av JOAB till normalpris, som sedan betalas tillbaka när åtgärden är avrapporterad. Utskick kan ske direkt från JOAB till samarbetspartner.

När åtgärden skall genomföras:

1. Servicemeddelande skall hanteras som ett ordinarie garanti/ reklamationsärende, med samma dokument och rutiner. Se under flik 1 i denna pärm.
2. Om möjligt, planera för kampanj i samband med att kundens enhet exempelvis skall servas. På så sätt sparar både verkstad och kund pengar.
3. Servicemeddelande är tidsatta, men oftast med ganska god marginal. Planera för att genomföra i god tid. Om kampanj ej är rapporterad till 30 dagar efter utgångsdatumet enligt kampanjdokumentet, förfaller möjligheten till ersättning.

Tvist

Vid en eventuell tvist i detta dokument gentemot gällande leveransavtal följer JOAB alltid leveransavtalet oavsett vad som står skrivet i detta dokument.

JOAB
SCANIA
SCANIA

JOAB Försäljnings AB
Östergärde Industriväg 50 – 51
SE-417 29 Göteborg
Sweden

Phone +46 (0) 31-705 06 00
Mail info@joab.se
Web JOAB.se

Version. 202212

JOAB
Finns med dig hela vägen