

Förfarande vid garantiåtgärd hos kund

När en kund får ett problem, inom garantitiden, på sin maskin skall kunden ringa till ansvarig Servicelämnaren och påtala detta.
Servicelämnaren gör då en första bedömning av problemet om det är ett garantiärende eller inte.

Servicelämnaren gör bedömningen med hjälp av gällande garantiregler och känner han sig osäker tar han kontakt med eftermarknadsavdelningen på Terri som har det sista ordet i frågan.

Garantitiden på nya Terrimaskiner är idag 1 år eller 2000 drifttimmar, det som uppnås först avgör när garantitiden är slut.

När det gäller sålda begagnade maskiner (max 5 år gamla) så lämnar vi en garanti på max 500 timmar eller 6 månader på Alfing tillverkade delar. Kolla köpeavtalet eller hör med försäljaren.

Vissa komponenter kan ha andra villkor därför kan det gå att få igenom en reklamation efter garantitidens slut. Det kan avgöras i efterhand om det är garanti eller inte.

Då är det av största vikt att servicelämnaren har dokumenterat väl vad han/hon gjort med foto och skickat in en reklamerationsrapport till Terri som godkänner eller avslår.

Det här måste Ni servicelämnare vara medvetna om, för om det inte godkänns så måste kunden betala för reparationen.

- Servicelämnaren debiterar sin normala timtaxa till Terri.
- Terri ersätter en reseersättning på max 300 km / garantifall.
- På använda reservdelar från Terri utgår ingen rabatt, har man använt egna reservdelar till Terri maskinen från eget lager får man delar tillbaka eller så krediteras delarna till inköpt pris.
- Andra delar debiteras som vanligt.

Reklamerationsrapporten ska skickas senast 30 dagar efter gjord reparation till : aftersales@terri.se

Terri AB

Krister Kvarnström
Eftermarknadsansvarig