

Service & garantiregler
Reklamationshantering
Auktoriserade serviceverkstäder



Service och garanti



Eftermarknaden i fokus

Kärcher AB är ett helägt dotterbolag till Alfred Kärcher GmbH i Tyskland, med uppgift att marknadsföra varumärket Kärcher på den svenska marknaden. Alfred Kärcher GmbH utvecklar befintliga och nya produkter fortlöpande, vilket garanterar våra kunder bra produkter.

Alla Kärchers tillverkningsenheter är certifierade enligt ISO 9001 och ISO 14001, vilket garanterar produkternas säkerhet, kvalitet och återvinningsbarhet. Kärcher AB har under åren inlett samarbete med ett antal fristående serviceverkstäder runt om i Sverige. De serviceverkstäder som auktoriserats har en hög kompetensnivå och får fortlöpande utbildning på nya produkter.

Dessutom har de ett välfyllt reservdelslager, vilket säkerställer en snabb och effektiv eftermarknadsservice. Kärcher har dessutom infört "World Wide Warranty" en produktgaranti som underlättar för våra återförsäljare och slutanvändare att sälja och äga en Kärcherprodukt.



Trygghet som ingår i köpet

Kärchers goda rykte för kvalitet och funktion är en av våra främsta tillgångar. Därför är köptrygghet en hörnsten i vårt totala marknadserbjudande. Om en Kärcherprodukt behöver åtgärdas, antingen i form av service eller som ett garantiärende så finns det ett antal punkter och villkor som skall följas.

Garantiregler för Kärcher konsumentprodukter

Kärcher AB följer konsumentköplagen. På nästa sida beskriver vi de regler som vi tillämpar för att garantin skall gälla.

Instruktioner för hantering av reklamation

På nästa sida redogör vi för arbetsgången vid reklamationens ärenden.

Vad bör kunden informeras om vid köptillfället

• **Var närmaste serviceverkstad finns** (se lista på denna folders baksida). Kunden kan då vända sig direkt dit, vilket avlastar dig som återförsäljare och ger kunden en direkt kommunikation med den verkstad som utför servicen.

• **Att läsa bruksanvisningen.** Här finns viktig information både för att säkerställa den personliga säkerheten och maskinens livslängd.

• **Handhavandefel.** Inte sällan åberopar kunden garantin för fel som bottnar i felaktigt handhavande, då ofta på grund av att kunden inte läst bruksanvisningen. Genom att upplysa om detta besparar du både dig själv och oss onödigt arbete och onödiga kostnader.

• **Rätt maskin till rätt ändamål.** Informera kunden att konsumentprodukter utvecklats för privat bruk och att de inte är avsedda att användas yrkesmässigt. Kärcher har i sitt sortiment även professionell utrustning för yrkesmässigt bruk som uppfyller de krav som ställs i sådana sammanhang.

Kunden är privatperson

Hantering av reklamationer - konsumentprodukter

Ny maskin (Fel konstaterat vid första brukstillfället – maskinen ser ny ut, kommer i retur till handlaren i originalförpackning):

1. Prova maskinen medan kunden är kvar.
2. Begär kvitto, kopiera kvittot.
3. Ge kunden ny maskin ur obruten förpackning, kunden behåller den ursprungliga spolustrutningen.
4. Lägg den trasiga maskinen i den nyöppnade förpackningen, tillsammans med en felbeskrivning (som du hittar på www.retail.karcher.se - returhantering - reparationsunderlag) och kvittokopian.
5. Skicka maskinen omgående till oss för garantibedömning. Vi skickar en ny komplett maskin i retur.

Använd maskin (Maskinen är använd mer än en gång) Hänvisa, i första hand, kunden direkt till en serviceverkstad!

Om kunden inte vill eller kan vända sig till en serviceverkstad, gör enligt nedan:

1. Prova maskinen medan kunden är kvar.
2. Tag kopia på kvittot.

3. Gör en felbeskrivning (som du hittar på www.retail.karcher.se - returhantering - reparationsunderlag), skriv kundens namn och telefonnummer. Denna skickas med maskinen tillsammans med kvittokopian.

4. Skicka komplett maskin inklusive spolustrutning till närmaste auktoriserade serviceverkstad (se förteckningen på sista sidan).

Vid enkla fel (Fel som lätt avhjälpas i butiken, t ex. defekt spolhandtag eller slang):

I första hand:

1. Ring Kärcher AB. Vi skickar en ny del direkt till kunden eller till er.
2. Skicka omgående den trasiga delen till Kärcher AB, för garantibedömning.

Annars:

1. Ge kunden en ny del, som tas ur en kartong.
2. Skicka omgående den trasiga delen till Kärcher AB, för garantibedömning. Vi skickar tillbaka nya delar för komplettering av er maskin.

Transportskador

Kärcher ansvarar ej för skador som uppkommit under transport till försäljningsstället. Emballage skall alltid kontrolleras vid mottagandet. Om ni upptäcker en skada, skall detta omgående anmälas till speditören, som ansvarar för och ersätter skador som uppkommit i samband med transport.

Saknade delar (Delar som skall finnas i förpackningen men saknas) i första hand, ring Kärcher AB. Vi skickar den saknade delen direkt till kunden eller till er.

Annars:

1. Ge kunden en ny del som tas ur en kartong.
2. Ring Kärcher AB. Vi skickar en ny del till er.

Garantiregler för Kärcher konsumentprodukter

Garantibedömning

Om Kärcher AB eller av oss auktoriserad serviceverkstad, finner att felet/delen ej omfattas av garanti, kommer reparationen/den utbytta delen att faktureras.

1. Garantitiden för Kärcher konsumentprodukter är 2 år från inköpsdatum.
2. Garantin omfattar fabrikations- och konstruktionsfel. Under garantitiden står Kärcher för såväl arbete som material.

3. Garantin omfattar inte transportskador eller skador som uppstått genom yttre påverkan, oaksamhet, ett felaktigt handhavande eller rena förslitningsskador som kan anses vara följden av ett normalt brukande av maskinen.

4. Endast av Kärcher auktoriserad serviceverkstad får utföra reparationer under garantitiden.

5. Kärcher AB står för returfrakt om kunden så kräver.

6. Garantitiden på reservdelar (efter 2-årsgarantin), och separat köpta tillbehör är 3 månader.

7. När garantireparationen åberopas skall detta alltid styrkas med ett kvitto eller en kopia av inköpsfakturan.

8. Kärchers produkter är CE-godkända och även i förekommande fall Semko-godkända.

9. Kärchers tillverkningsenheter är certifierade enligt ISO 9001 och ISO 14001, vilket garanterar att tillverkningsprocessen är miljövänlig och av högsta kvalitet samt att du har tillgång till reservdelar i minst 10 år.

Kunden är näringsidkare

Hantering av reklamationer - industriprodukter

I samtliga fall:

1. Uppmana kunden att lämna produkten till närmaste av Kärcher auktoriserad serviceverkstad (se denna folders baksida) för garantibedömning och/eller reparation.

Garantiregler för Kärcher industriprodukter

Garantibedömning

Samma regler som ovan gäller även för produkter ur Kärchers industrisortiment med undantag för nedanstående:

1. Garantitiden för Kärcher industriprodukter är 1 år från inköpsdatum.

2. Köparen ansvarar själv för alla transport- och resekostnader i samband med garantireparation.

Auktoriserade serviceverkstäder

● = Konsumentmaskiner ● = Industrimaskiner ● = Sop-/skurmaskiner

BODEN	LT Maskinuthyrning Gjutvägen 3, Boden	0921-500 91	●●●	LINKÖPING	BIMO Gottorpsgatan 35, Linköping	013-800 31	●●●
BOLLNÄS	Servtech AB Björktjäravägen 17, Bollnäs	0278-63 60 44	●●●	LULEÅ	Grönbergs Maskin & EI AB Cementvägen 2, Luleå	0920-25 00 85	●●●
BORLÄNGE	EVS i Borlänge AB Hantverkargatan 16, Borlänge	0243-859 80	●●●	MALMÖ	Pumpkurvan AB Murmansgatan 124, Malmö	040-21 11 30	●●●
BORÅS	Borås Elmotor & Drivteknik AB Stenbocksgatan 20, Borås	033-14 13 30	●●●	NORRKÖPING	RG:s Rör & Pump AB Risångsgatan 15, Norrköping	011-13 12 24	●●●
BROMMA	SGA Försäljnings AB Gårdsfogdevägen 6, Bromma	08-29 30 00	●●●	NORRTÄLJE	Lättviktsmotor Aborrvägen 1, Norrtälje	0176-579 61	●●●
BÅLSTA	Bålsta EI och Maskinservice Vikingavägen 7, Bålsta	0171-566 61	●	OSKARSHAMN	ELAJO Elinstallationer Primovägen 1, Oskarshamn	0491-76 73 48	●●●
EDSBYEN	Elektra Kyl & Maskin Uraforsvägen 10, Edsbyn	0271-237 10	●●●	PITEÅ	Svetsreparatörerna i Piteå AB Fläktgatan 26, Piteå	0911-21 14 45	●●●
ESKILSTUNA	Mats Dahlberg Kyl & Hushållsservice Mobacksgatan 2, Eskilstuna	016-51 28 91	●●●	SJÖBO	Bepp's AB Verkstadsgränd 12, Sjöbo	0416-196 30	●●●
FÄRILA	PGB Reparationservice Svedja 3680, Färila	0651-224 13	●●●	SKELLEFTEÅ	Regas AB Verkstadsvägen 17, Skellefteå	0910-156 80	●●●
GOTLAND	Br. Larssons Maskin & Traktor AB Björke Tynne 901, Romakloster	0498-507 15	●●●	SKULTUNA	Aros Kök och Bygg AB Svanå 36, Skultuna	0730-73 66 32	●●●
GÄRSNÄS	E Olssons Bil & Maskinverkstad AB Pilgatan 11, Gärsnäs	0414-500 60	●●●	SKÖVDE	TH:s EI & Hushållsservice Haganders Väg 4, Skövde	0500-41 87 70	●●●
GÄVLE	Tools Service Utmarksvägen 35, Gävle	026-64 72 40	●●●	STOCKHOLM	se Bromma, Huddinge.		●
GÖTEBORG	KÄRCHER AB Tagenevägen 31, Hisings Kärra	031-57 73 00	●●●	STRÖMSTAD	Yngves Maskinservice Mardal Mellängård 2, Strömstad	0526-611 79	●●●
HALMSTAD	Arkå Grönevängsvägen 3, Halmstad	035-21 55 36	●●●	SUNDSVALL	Salk Service Essviksvägen 26, Kvissleby	060-56 01 44/ 060-12 20 30	●●●
HELSINGBORG	Tank & Maskinservice Pistolgatan 7, Helsingborg	042-25 72 13	●●●	SÖDERTÄLJE	Servicebolaget i Södertörn Hansavägen 5, Södertälje	076-296 35 72	●●●
HUDDINGE	Högtryckshuset i Huddinge Sjödalsvägen 23, Huddinge	08-774 85 95	●●	TROSA	Maskinhuset i Trosa AB Industrigatan 13 B, Trosa	0156-130 75	●●●
HUDIKSVALL	Swings Motorlindningar AB Norra Industrivägen 9, Hudiksvall	0650-137 89	●●●	UDDEVALLA	Göthbergs Kyl och Maskinservice AB Lingatan 8, Uddevalla	0522-864 25	●●●
JOHANNISHUS	RL Industriservice Liatorpsvägen 28, Johannishus	0455-33 40 46	●●●	UMEÅ	Electro mekan AB Norra Obdalavägen 124, Umeå	090-77 50 51	●●●
JÖNKÖPING	Cincec Gnejsvägen 1, Jönköping	036-71 52 25	●●●	UPPLANDS VÄSBY	Truckledarna Galoppgatan 88, Upplands Väsby	08-97 42 10	●
KALMAR	Svetsexperten i Kalmar Polhemsgatan 22, Kalmar	0480-42 22 66	●●●	UPPSALA	Uppsala Elektriska Lindareverkstad Palmbladsgatan 11, Uppsala	018-13 19 02	●●●
KARLSTAD	Högtrycksservice i Karlstad Gjuterigatan 12, Karlstad	054-85 06 60	●●	VARBERG	HTM Service AB Svenstorps By 27, Varberg	0340-62 03 20	●●●
KARLSTAD	KTT Motor AB Fjärrviksvägen 18, Karlstad	054-53 43 00	●●●	VÄRNAMO	Värnamo Truckservice AB Repslagarvägen 4, Värnamo	070-359 86 30	●●●
KIRUNA	Bröderna Antonssons Elmek & Lindarverkstad Industrivägen 16, Kiruna	0980-166 33	●●●	VÄSTERVIK	SH Maskinservice Videgrensgatan 2, Västervik	070-657 32 56	●●●
KNIVSTA	Alsike Maskinservice AB Knivstavägen 6, Knivsta	018-34 30 70	●●●	VÄSTERÅS	Westmannakyl Slakterigatan 2 A, Västerås	021-10 12 60	●●
KRISTIANSTAD	R Nilssons Elektriska AB Tegelbruksvägen 16, Kristianstad	044-28 26 00	●●●	VÄXJÖ	Elsan Illervägen 6, Växjö	0470-255 10	●●●
KRISTINEHAMN	Esses Mekaniska Industriunderhåll Lottsvägen 6, Kristinehamn	0550-122 32	●●●	ÅSTORP	BL Högtrycksservice Södra Vallgatan 5, Åstorp	042-591 05	●●●
KUMLA	Ekeby Maskinservice Frommesta Ekeby, Kumla	019-23 63 33	●●●	ÖREBRO	se Kumla		
KVISSLEBY	Salk Service AB Essviksvägen 26, Kvissleby	060-56 01 44/ 060-12 20 30	●●●	ÖRNSKÖLDSDVIK	Nylanders Service AB Nygatan 24, Örnsköldsvik	0660-172 50 0660-21 17 27	●●●
LAHOLM	Liljekvists Motor AB Industrigatan 14, Laholm	0430-126 66	●●●	ÖSTERSUND	Nybergs Lindarverkstad Övre Hantverksgatan 37 A, Östersund	063-51 27 72	●●●
LIDKÖPING	Elektrokyl AB Tallhagsgatan 8, Lidköping	0510-602 10	●●●		Jemtluft AB Midgårdsgatan 2, Östersund	063-55 66 00	●●●
LIMA	Lima Ståd & Servicetjänster Risåtra 7, Lima	070-327 71 40	●				
LINKÖPING	Specialmekano Verktyg AB Oskarsgatan 37, Linköping	013-12 98 70	●●●				