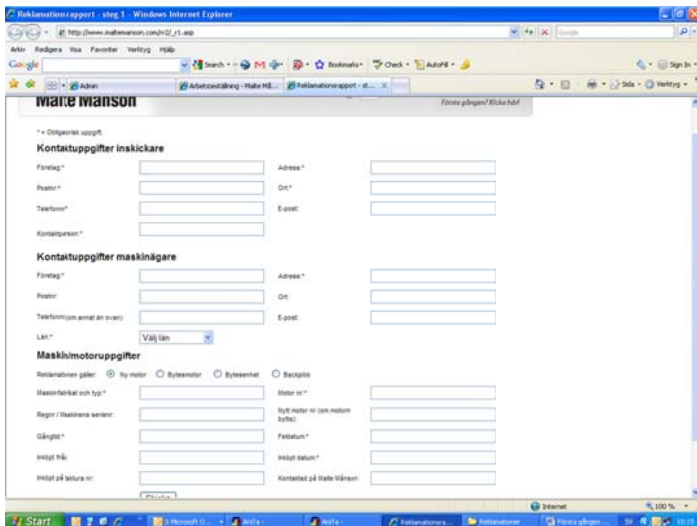


Välkommen till Malte Månsons Internetbaserade reklamationshantering

Vi har tagit fram detta program för att erbjuda er ett enkelt och säkert sätt att reklamera varor som ni anser inte uppfyller den specifikation de är tillverkade efter.

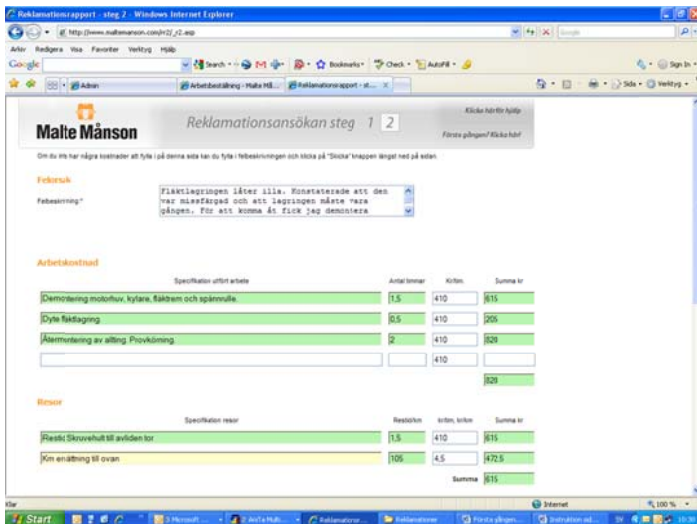
- ✓ Ansökan är uppdelad i tre sidor som du kommer att stega emellan.
- ✓ **Obs! det går inte att backa tillbaka och använd inte Enter knappen.**
- ✓ **Till varje sida finns en hjälpknapp** där du kan få mer information om hur just den sidan ska fyllas i.
- ✓ Vid tredje sidan får du en utskrift av reklamationen. Vill du ha en utskrift av respektive sida måste du göra detta när du befinner dig på den aktuella sidan.



The screenshot shows the first step of the complaint form. It is divided into three main sections:

- Kontaktuppgifter inskickare:** Fields for company name, address, postal code, location, telephone, and email.
- Kontaktuppgifter maskinägare:** Similar fields for the machine owner, plus a 'Län' dropdown menu.
- Maskin/motoruppgifter:** Radio buttons for 'Bytemotor' or 'Bytesmotor', and 'Bytespål'. Fields for 'Maskinbetyg och typ', 'Motor nr', 'Regel / maskinns serienr.', 'Nytt motor nr (om motor byts)', 'Gångtid', 'Fäststäm', 'Inskat till', 'Inskat datum', and 'Inskat på betona nr'.

I första bilden fyller du i maskinuppgifter och kontaktuppgifter

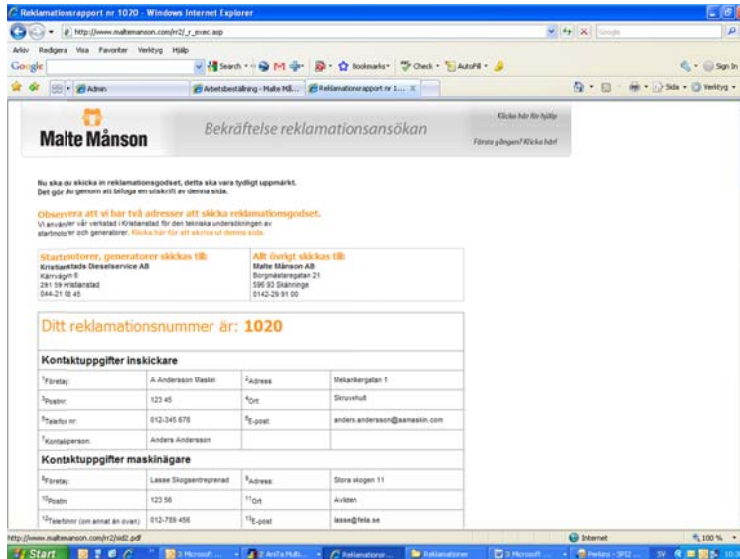


The screenshot shows the second step of the complaint form. It includes a 'Faktasak' section with a text area for describing the issue. Below it is a table for 'Arbetskostnad' and 'Resor'.

Arbetskostnad	Specifikation arbete	Antal timmar	Köpen	Summa kr
Demontering motorhuv, kylare, fäktrem och spännulle	1,5	410	815	
Dyga fäktagning	0,5	410	205	
Ärmertering av ailing Provkörning	2	410	820	
			1640	

Resor	Specifikation resor	Resor	Köpen, bilben	Summa kr
Resor Skoveshult till avskiden for	1,5	410	815	
Km ersättning till ovan	106	4,5	472,5	
			1287,5	

I andra bilden fyller du i dina ersättningsanspråk.
OBS! När det gäller reservdelar Måste en faktura kopia bifogas, antingen via mail jonny.palmer@maltemanson.com eller fax 014241350 märkt med reklimationsnr. Utan detta kan ersättningen bli försenad.



Sidan 3 är ditt kvitto. Samtidigt som denna sida kommer upp så skickas reklamationsansökan till Malte Månson. Kommer inte denna sida fram har inte reklamationen nått Malte Månson. Får du inte detta kvitto får du försöka lite senare eller kontakta Malte Månson. 0142-29 91 25 OBS! Kopia av kvittot ska bifogas med reklamationsgodset som ska skickas in omgående.

Garantivillkor

Malte Månsons produkter säljs enligt de nordiska leveransbestämmelserna reglerade i NL01. I flera fall har våra leverantörer egna Garanti regleringar och i dessa fall följer vi dessa. Vill du veta mer om detta ber vi dig vända dig till oss. Nedan följer de grundläggande riktlinjerna och förtydliganden.

PERKINS

Perkins delar in sina kunder i olika grupperingar. Detta innebär att man som slutkund, i vissa fall, kan använda sin maskinsäljare som support och i andra fall ska använda Malte Månson. Vid tveksamhet kontakta Maskinbyggarens representant eller oss.

Garantiåtagandet för nya motorer

Grupp 1 avser följande motorfamiljer:

900serien 1300Edi 2800 serien 100serien 1000serien 1100A serien
 2000serien 3000serien 700serien 2300serien 2500serien 4000serien
 Gäller även 1100serien C konstantvarvtalsmotorer.

Garantiåtagandet gäller i 12 månader från leverans till slutkund.

Motorerna har en maximal tillåten lagerhållningstid på 12 månader från tillverkning till

leverans utom för 4000serien där denna är 6 månader. (En motor kan alltså inte bli äldre än 24 månader från tillverkning innan garantin faller).

24 månader från leverans på motorblock, (den gjutna delen), topplocket, (den gjutna delen), vevaxel, (utom lager), kamaxel och vevstakar.

Bränslespridare 50 gångtimmar.

Garantiåtagandet gäller inte motorolja, kylvätska remmar eller liknande "förbrukningsartiklar".

Grupp 2 avser följande motorfamiljer:

400serien 800serien 1100C och Dserien (Variabelt varvtal)

Garantiåtagandet gäller i 24 månader. De första 12 månaderna utan gångtidsbegränsning, de nästföljande 12 månaderna är maximerade till 3000 timmar totalt från leverans.

12 månader från leverans på ”roterande elektriska komponenter”, (startmotor, generator och elektriska pumpar mm).

Motorerna har en maximal tillåten lagerhållningstid på 12 månader från tillverkning till leverans.

36 månader från leverans på motorblock, (den gjutna delen), topplocket, (den gjutna delen), vevaxel, (utom lager), kamaxel och vevstakar.

Bränslespridare 50 gångtimmar.

Garantiåtagandet gäller inte motorolja, kylvätska remmar eller liknande ”förbrukningsartiklar”.

KUBOTA

24 månader från leverans eller 2000 timmar, vilket som kommer först. Garantiåtagandet gäller inte vätskor, remmar, glödstift eller spridare.

Andra året/1000 timmar är ”roterande elektriska komponenter”, stoppsolenoid, startmotorer, generatorer, vattenpumpar, termostater, kylare, slangar, rör, läckage och lackering undantagna från garantiåtagandet. På reservdelar är det 3 mån garanti.

Bensinmotorer. 12 månader från leverans eller max 1000 timmar, vilket som kommer först.

Bytesmotorer, byteskomponenter och övriga reservdelar.

12 månader efter leverans.

Bränslespridare 50 gångtimmar.

Inköpsdatum ska kunna styrkas.

Övrigt

För bränslesystemet finns lite egna regler som är baserade på Perkins, Kubotas och våra andra leverantörers underleverantörer. Hit hör Bosch, Nippon Denso, Delphi Catepillar och Stanadyne dvs de stora aktörerna på marknaden. Rent generellt kan man säga att inga skador som uppkommer orsakat av bristande bränslekvalitet täcks av garantiåtagandet. Det innebär att om man använder något annat än bränsle enligt specifikationen till motorn så får man vända sig till bränsleleverantören med sina anspråk. Det innebär också att maskinägaren är ansvarig för att bränslet är enligt specificerad kvalitet. I praktiken finns också vissa praktiska regler som kan vara svåra att förstå men som är ”statistiskt bevisade”. En sådan regel är att spridare i praktiken bara har 50 gångtimmars garanti, alla problem som händer efter detta är relaterade till brister i bränslekvalitet.

Notera även att de flesta motorer har särskilda instruktioner för kylvätskan, för mer information se skötselinstruktion /operators manual.

Följtkostnader och stilleståndsersättningar

Malte Månson ersätter inte följdkostnader, bärgningskostnader, budbilar, hyrbilar, kostnader för utebliven inkomst eller liknade. Malte Månson levererar motorer och växellådor, vissa av dessa monteras i maskiner som är svåra att flytta på och/eller har arbetsuppgifter där ett stillestånd automatiskt orsakar stora kostnader. Det är upp till maskinägaren att försäkra sig eller på annat sätt skydda sig mot denna typ av kostnader.

Malte månson ersättnings nivåer.

När ni utför arbete som misstänks vara reklamation skall det givetvis utföras på samma sätt som om det varit ett kundjobb. Dvs rätt service, rätt kvalitet och rätt pris.

Garantier ersätts endast genom kreditering. Eventuella fakturor returneras ovillkorligen. MALTE MÅNSON förbehåller sig rätten att avgöra om en reklimationsansökan är godkänd eller ej. Normalt gör Malte Månson själva undersökningen, men i vissa fall kräver leverantören att delarna returneras till fabrik.

En reklimations ansökan krediteras Inte innan MALTE MÅNSON fått ett utlåtande från leverantören.

Ersättningen omfattar arbete enligt våra leverantörers arbetstidsvägledning, när denna är tillämplig. Arbetskostnad som uppkommer på grund av besvärlig inbyggnad eller för att ta bort motorkåpor eller liknande ersätts endast till ”rimlig” kostnad. Detta måste dock specificeras i varje fall. Är installationen onormalt tillkrånglad hänvisas till maskinbyggaren för kompletterande ersättning. (Det åligger maskinbyggaren att göra en installation som underlättar service).

MALTE MÅNSON ersätter garanti arbete enligt följande:

Arbete Den förifyllda ersättningen på sid 2 är Malte Månsons standard ersättning	Resor Den förifyllda ersättningen på sid 2 är Malte Månsons standard ersättning
Frakt Avsändaren betalar fraktkostnaden.	Material Ersätts med Nettopriset även om delarna är köpta från annat håll. Förbrukningsmaterial ersätts inte.

Max körsträcka (om ej annat överenskommits): 150 km ToR.

Om det rör sig om en maskin som är så liten att den kan transporteras på en vanlig släpvagn (B- körkort) utgår rese-ersättning endast vid ”speciella” fall. Kontakta oss vid tveksamhet. 0142-29 91 25

Övertidsersättning eller stillestånd ersätts ej.

Ersättningen täcker i normala fall endast reparation av felaktig enhet.

Reservdelar skall, om möjligt, alltid levereras från MALTE MÅNSON.

I vissa fall är det billigare att byta komplett enhet. Vid tveksamma fall kontakta MALTE MÅNSON. 0142-29 91 25

Med jämna mellanrum omförhandlas ersättnings nivån mellan MALTE MÅNSON och våra leverantörer. Ersättnings nivån från oss till er kommer efter sådan förhandling justeras i motsvarande grad.

Insänt gods kommer att sparas i minst en månad efter vårt svar till er. I vissa fall kräver våra leverantörer att få göra bedömningen själva. Materialet skickas då vidare till dem. Malte Månson kan i inte ta ansvar för material som är skickat till leverantör, men normalt gäller samma rutiner hos dessa.