

KÄRCHER

makes a difference



KÄRCHER

SERVICE OCH GARANTI 2016

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.



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 reklamerationsärenden.

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 återoppar 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

(DOA: Fel konstaterat vid första brukstillfället - maskinen ser ny ut, kommer i retur till handlar i originalförpackning):

1. Testa maskinen medan kunden är kvar.
2. Tag kopia på kvittot.
3. Ge kunden ny maskin ur obruten förpackning, kunden behåller den ursprungliga spolustrukturen.
4. Lägg den trasiga maskinen i den nyöppnade förpackningen, tillsammans med ifylld **Returblankett** (som du hittar på www.karcher.se - Tjänster - Support - För återförsäljare - Returhantering) och kvittokopian.
5. Skicka maskinen omgående till oss för garantibedömning. Vi skickar en ny komplett maskin i retur.

Kärcher AB
Tagenevägen 31
425 37 Hisings Kärra

Använd maskin

(Maskinen är använd mer än en gång). Hänvisa kunden i första hand direkt till en serviceverkstad. Om kunden inte vill eller kan vända sig till en serviceverkstad, gör enligt nedan:

1. Testa maskinen medan kunden är kvar.
2. Tag kopia på kvittot.
3. Gör en felbeskrivning via **Reparations-underlag - använd vara** (som du hittar på www.karcher.se - Tjänster - Support - För återförsäljare - Returhantering). Denna skickas med maskinen tillsammans med kvittokopian.
4. Skicka komplett maskin inklusive spolustruktur till närmaste auktoriserade serviceverkstad (se förteckningen på sista sidan).

Garantiutbyte av produkter - direkt i butik.

För vissa av våra produkter, se nedan definition, kan ett direktutbyte i butik ske efter att kontroll av maskin gjorts enligt anvisning på vår hemsida, www.karcher.se - Tjänster - Support - För återförsäljare - Garantiutbyte.

Följande produkter kan bytas direkt i butik - 2016

Fönstervätt - Window Vacs alla modeller

Angtvätt - SC 1, SC 2, SC 3

Grovdammsugare för vätt och torrt - WD/MV 2, WD/MV 3, WD/MV 4

Högtrycksvätt - K2, K3-serien

Batteridrivna sopborste - K 55

Vid enkla fel

(Fel som lätt avhjälps 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-årsgaranti), 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

x = Service högtrycksvättar, dammsugare och övrigt sortiment
o = Service sop- och skurmaskiner

Bollnäs	ServTech AB	Björktjäravägen 17	0278-63 60 44	x	o
Borlänge	Borlänge Elektra AB	Paketgatan 12	0243-217 000	x	o
Borås	Borås Elmotor & Drivteknik AB	Jossagatan 21	033-14 13 30	x	o
Bromma	SGA Försäljnings AB	Gårdstogdevägen 6	08-29 30 00	x	o
Bålsta	Bålsta El och Maskinservice	Vikingavägen 7	0171-566 61	x	
Edsbyn	SM Racing	Magasinsgatan 7	0271-208 79	x	o
Eksjö	Luneco AB	Kaffekullevägen	0381-66 21 60	x	o
Esklilstuna	Mats Dahlberg Kyl & Hushållsservice AB	Mobacksgatan 2	0706-18 34 28	x	
Fjärås	Fjärås Lantmanna	Fjärås lantmannaväg 11	0300-56 32 56	x	
Grängesberg	Frengo AB	Bergmansvägen 42	0240-212 80	x	
Gällivare	Tenab	Vuoskonjärnvägen 7	0730-86 40 60	x	o
Gärnsås	E Olssons Bil & Maskinverkstad AB / Kärcher	Pilgatan 11	0414-500 60	x	o
Gävle	Tools Gävle	Utmarksvägen 35	010-454 84 16	x	o
Halmstad	AB Arkå	Grönsvängsvägen 4	035-21 55 36	x	o
Helsingborg	Tank & Maskinservice AB	Grustagsgatan 1	042-25 72 13	x	o
Hisingås Kärra	KÄRCHER AB	Tagenevägen 31	031-57 73 00	x	o
Huddinge	Högtryckshuset i Huddinge	Sjöalsvägen 23	08-774 85 95	x	
Hudiksvall	Swings Motorlindningar AB	Norra Industrivägen 9	0650-137 89	x	o
Höör	ELLBE Motortjänst	Pumpvägen 9	0413-206 20	o	
Jönköping	Cincc	Källebacksvägen 15	036-715 225	x	o
Kalmar	Svetexperten i Kalmar	Polhemsgatan 22	0480-42 22 66	x	o
Karlskrona	KP Syd	Verkstadsatan 2	0455-36 56 07	x	o
Karlstad	Färjestads Cykel & Motor	Gjuterigatan 25	054-15 44 06	x	
Karlstad	KTT Motor AB	Fjärrviksvägen 18	054-53 43 00	o	
Kiruna	Bröderna Antonssons Elmek & Lindarverkstad	Industrivägen 16	0980-166 33	x	o
Kristianstad	Nilssons Elektriska AB	Tegelbruksvägen 16	044-28 26 00	x	o
Kristinehamn	Esses Mekaniska & Industriunderhåll	Lottsvägen 6	0550-122 32	x	o
Kumla	Ekeby Maskinservice	Frommesta Lyckås 505	019-23 63 33	x	o
Kungens Kurva	Kärcher Center Stockholm	Månskärsvägen 10 B	08-740 88 80	x	o
Kvissleby	Salk Service AB	Essviksvägen 26	060-56 01 44	x	o
Laholm	Liljekvists Motor AB	Industrigatan 14 A	0430-126 66	x	o
Lidköping	Elektrokyll AB	Tallhagsgatan 8	0510-602 10	x	o

Lima	Limastad Servicetjänster AB	Risåtra 66	0280-323 54	o	
Linköping	Special Mecano Verktyg AB	Norra Oskarsgatan 37	013-12 98 70	x	
Luleå	Grönbergs Maskin & El AB	Cementvägen 2	0920-25 00 85	x	o
Lund	AB Bepps	Malmövägen 75	046-540 95 80	x	o
Malmö	Pumpkurvan AB	Murmansgatan 124	040-21 11 30	x	o
Mjölby	Markvårdsmaskiner Öst AB /Kärcher Store	Kungsvägen 13	0142-800 40	x	o
Norrköping	Fagerlund AB	Fjärilsatan 50	011-317650	x	
Norrköping	Lättviksmotor AB	Abborrvägen 1	0176-57961	x	o
Nyköping	Serviceelännen i Nyköping AB	Flygarvägen 5	070-6909820	x	
Oskarshamn	Elåjo Elinstallationer AB	Primovägen 1	0491-76 73 48	x	o
Piteå	Svetsreparatörerna i Piteå AB	Flåkgatan 26	0911-21 14 45	x	o
Romakloster	B Larssons Maskin & Traktor AB	Björke	0498-507 15	x	o
Sjöbo	AB Bepps	Verkstadsatan 12	0416-196 30	x	o
Skellefteå	Regas AB	Verkstadsvägen 17	0910-156 80	x	o
Skövde	PLS Service AB	Fjärrvärmevägen 2	0500-46 88 50	o	
Skövde	TH:s El & Hushållsservice AB	Haganders väg 4	0500-41 87 70	x	o
Strömstad	K A Maskinservice	Solfogatan 3	0526-611 79	x	o
Södertälje	Servicebolaget Södertörn AB	Uthamsvägen 4	08-546 113 69	x	o
Trosa	Maskinhuset i Trosa AB	Industrigatan 13	0156-130 75	x	o
Umeå	AB Nordströms Elektriska Byrå	Förrådsvägen 6	090-77 21 09	x	o
Upplands Väsby	Truckledarna AB	Galoppatan 88	08-97 42 10	o	
Uppsala	Uppsala Elektriska Lindareverkstad AB	Palmladsgatan 11	018-13 19 02	x	o
Varberg	Färgteamet i Varberg AB	Kardanvägen 2B	0340-870 55	x	o
Värnamo	Värnamo Truckservice AB	Repslagarevägen 4	070-359 86 30	x	o
Västervik	SH Maskin AB	Kristinebergsgatan 14 B	0490-832 20	x	o
Västerås	Rörick Elektriska Verkstad AB	Omformargatan 10	021-38 36 75	x	
Västerås	Simple Green	Brandhovdagatan 11	021-13 80 60	o	
Växjö	ELSAN	Illervägen 6	0470-255 10	x	o
Åstorp	MAI Service	Vallbogatan 4	042-591 05	x	o
Örnsköldsvik	Nylanders Service AB	Nygatan 24	0660-172 50	x	o
Östersund	Jemtluft AB	Midgårdsgatan 2	063-55 66 00	x	o
Östersund	Nybergs Lindarverkstad	Övre Hantverksgatan	063-51 27 72	x	

Kärcher AB
Tagenevägen 31
Box 24
425 02 Hisingås Kärra
karcherse