

## Policy för Frakt- och Kostnadsansvar vid Garantiärenden

### 1. Syfte

Syftet med denna policy är att tydliggöra ansvarsfördelning och rutiner för fraktkostnader vid garantiärenden där en produkt måste skickas från återförsäljare till leverantör för bedömning, reparation eller utbyte.

### 2. Omfattning

Policyn gäller för samtliga produkter som säljs av återförsäljaren och som omfattas av leverantörens garanti, samt för alla ärenden där återförsäljaren inte har mandat att själv avgöra om felet är ett garantifel.

---

### 3. Grundprinciper

#### 3.1 Initiering av garantiärende

När ett garantiärende initieras och produkten behöver skickas till leverantören för bedömning gäller följande:

- Återförsäljaren ansvarar för att korrekt dokumentation, felbeskrivning och kvittounderlag bifogas.
  - Produkten ska vara rengjord och lämpligt emballerad inför transport.
  - Emabalering sker enligt leverantörens anvisningar där sådana finns.
- 

### 4. Fraktkostnader

#### 4.1 Frakt *till* leverantören

Vid inskick av produkt för garantiutredning ansvarar återförsäljaren för fraktkostnaden till leverantören, om inte annat skriftligen avtalats.

#### 4.2 Frakt *från* leverantören vid godkänt garantiärende

Om felet fastställs vara ett garantifel står leverantören för fraktkostnaden tillbaka till återförsäljaren.

Leverantören kan även ersätta fraktkostnaden för inskick, om detta ingår i deras garantivillkor eller separat överenskommelse.

#### 4.3 Frakt *från* leverantören vid icke-garanti

Om felet inte omfattas av garanti gäller följande:

- Återförsäljaren står för returfrakten.
-

- Leverantören äger rätt att debitera undersökningsavgift, fraktkostnad samt eventuella reparationskostnader enligt gällande prislista.
- 

## **5. Kommunikation och Beslutsprocess**

### 5.1 Beslut om garanti

Slutlig bedömning av om ett fel omfattas av garanti fattas av leverantören enligt deras garantivillkor.

### 5.2 Återkoppling

Leverantören ska återkoppla resultat av bedömning samt kostnadsförslag (vid ej garanti) innan vidare åtgärder vidtas.

### 5.3 Avvisade garantiärenden

Om återförsäljaren väljer att avböja reparation vid icke-garanti, kan leverantören ta ut en undersökningsavgift samt kostnad för returfrakt.

---

## **6. Specialavtal**

Eventuella avvikelser från denna policy ska vara skriftliga och ingå i särskilt avtal mellan återförsäljare och leverantör.

---