



Garantie Voorwaarden en Procedure

1 ALGEMEEN

Deldense levert onderdelen die minimaal gelijk zijn aan eerste montagekwaliteit en die vaak afkomstig zijn van fabrikanten die ook OE-leverancier zijn. Dit betekent, dat de kwaliteit van de geleverde artikelen op een zeer hoog niveau staat. Dit neemt echter niet weg, dat een dergelijk artikel toch wel eens defect kan geraken. Dat kan dan komen door een productiefout, maar ook door een fout die tijdens de montage wordt gemaakt. Uit onderzoeksresultaten van garantieafdelingen van onderdelenfabrikanten blijkt dat een aanzienlijk aantal garantieaanvragen is terug te voeren op de montage en de verkeerde uitvoer hiervan. Een juiste montage van onderdelen is vaak gekoppeld aan het gebruik van het juiste (speciaal) gereedschap. De aanschaf hiervan kan een behoorlijke kostenpost zijn en soms wordt hier dan ook ten onrechte op bezuinigd.

Onze leverancier AAT beschikt zelf over ruime expertise voor de garantie beoordelingen en voert deze veelal dan ook zelf uit. Voor bepaalde onderdelen is echter speciaal, kostbaar testgereedschap nodig en deze onderdelen worden voor de beoordeling doorgezonden naar de fabrikant/leverancier.

2 GARANTIE VOORWAARDEN

Deldense staat ervoor in, dat alle door Deldense geleverde producten, gelet op de aard van die producten, voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid. Voor de onder garantie vallende gebreken is Deldense gehouden tot kosteloos herstel dan wel tot vervanging van het gebrekkige product. De onder garantie vallende gebreken dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 8 dagen, schriftelijk aan Deldense te worden gemeld, conform de garantieaanvraag procedure.

Iedere garantieverplichting vervalt, indien:

- De producten niet overeenkomstig hun bestemming of onoordeelkundig zijn of worden gebruikt.
- Het producten door normale slijtage defect is geraakt.
- Het een product betreft welke door periodiek onderhoud vervangen moet worden binnen de aangegeven garantie termijn van de fabrikant.
- De gebruiks- en onderhoudsvoorschriften en/of indien van toepassing inbouw- of montagevoorschriften niet in acht zijn genomen.
- Onvakkundige reparaties zijn verricht.



Garantie Voorwaarden en Procedure

- Niet het juiste speciaal gereedschap is gebruikt.
- Veranderingen aan of in de producten zijn aangebracht en/of de producteigen nummers of kenmerken onherkenbaar zijn gemaakt of verwijderd.
- Indien het originele aankoopbewijs met vermelding van de aankoopdatum en productomschrijving niet kan worden overlegd.

2.1 GARANTIE TERMIJN

De garantie termijn van de producten verschilt per fabrikant, Na montage van het betreffende product, tenzij een andere termijn is vermeld in de bij het betreffende product gevoegde garantiebewijs. De garantietermijn, van toepassing op herstel of vervangingslevering, eindigt op hetzelfde tijdstip als de termijn die van toepassing was op de garantie van de oorspronkelijke levering. Het verstrijken van de garantietermijn doet elke verplichting en aansprakelijkheid van Deldense eindigen.

2.2 VERGOEDING

De garantiewerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd door het reparatiebedrijf dat de geclaimde producten oorspronkelijk heeft gemonteerd. De oorspronkelijke montage door het reparatiebedrijf dient te worden aangetoond door middel van een gespecificeerde factuur. Indien hiervan al dan niet noodzakelijkerwijs afgeweken wordt, dient de Deldense vooraf toestemming te krijgen van AAT.

De garantie dekt de kosten voor producten en arbeidsloon, van het herstel of vervangen van defecte producten voor zover herstel en of vervanging noodzakelijk is als gevolg van materiaal- of productiefouten. De aansprakelijkheid voor kosten, die indirect voortvloeien uit het defect raken van het voertuig/artikel, beperkt zich tot de sleepkosten met een maximum van € 75,- excl. BTW per garantiegeval. De vergoeding van het arbeidsloon voor het herstel of vervanging van het product, dat uit hoofde van garantie vervangen dient te worden, zal plaatsvinden tegen een arbeidsloon vergoeding van maximaal € 45,- excl. BTW per uur.



Garantie Voorwaarden en Procedure

Voor de vaststelling van de te vergoeden arbeidstijd, benodigd voor vervanging van het product, worden de in Haynes geldende arbeidstijden toegepast. Indien de arbeidstijden niet zijn vastgelegd, zal enkel vergoeding plaatsvinden van de naar redelijkheid noodzakelijke arbeidstijd voor vervanging van het product.

De vergoeding van de producten die uit hoofde van de garantieaanvraag vervangen dienen te worden, vindt plaats tegen de voor de Deldense geldende kostprijs. Kosten voor gebruikte (klein)materialen worden tot een maximum van € 5,- excl. BTW vergoed. Eventuele hulpstoffen (bijv. olie, koelvloeistof) worden tegen kostprijs vergoed.

Uitgesloten voor garantievergoedingen zijn:

- Vergoedingen van kosten die indirect voortvloeien uit het defect raken van het voertuig/artikel, zoals o.a. huurkosten, kosten voor vervangend vervoer, reis- en verblijfskosten.
- Kosten voor arbeid verricht door particulieren, alsmede vergoedingen voor alle directe en indirecte kosten die voortvloeien uit het defect raken van het artikel indien de montage is verricht door een particulier.

2.3 EXPERTISE DOOR DERDEN

Bij garantieclaims boven € 750,- excl. BTW en excl. het falende onderdeel behoudt Deldense zich het recht voor expertise te laten uitvoeren door een onafhankelijk expertisebureau. Indien de garantieclaim door het expertisebureau is toegewezen, worden de expertisekosten door Deldense vergoed. Indien de claim door het expertisebureau wordt afgewezen, brengt Deldense u een bedrag van € 250,- excl. BTW in rekening voor de gemaakte expertisekosten. De uitslag van het expertisebureau is voor alle partijen bindend en de claim wordt hierna volgens de garantieprocedure afgewerkt.



Garantie Voorwaarden en Procedure

3 GARANTIE PROCEDURE

Een garantieclaim wordt uitsluitend door Deldense in behandeling genomen, indien het garantieaanvraagformulier correct en volledig is ingevuld, vergezeld gaat van de gevraagde documenten en de producten, waarop de claim betrekking heeft.

Onderstaande procedure beschrijft hoe te handelen bij een garantieclaim van onderdelen,

1. De klant neemt contact met u op betreffende een garantieclaim.
2. Informeer of de garantieclaim groter is dan € 750,- excl. BTW. Indien dit het geval is, verzoeken wij u om alle relevante onderdelen te bewaren en voorlopig niet tot reparatie over te gaan. Dit i.v.m. een mogelijk expertisearchief door een extern expertisebureau.
3. Informeer of het falende onderdeel afkomstig is uit een Gates distributieset. Indien dit het geval is, kan uw klant overwegen de Gates procedure te volgen.
4. U vult het garantieaanvraagformulier volledig in en verzendt dit samen met de aankoopfactuur van het falende onderdeel naar de Deldense:
 - E-mail: info@deldense.nl
5. Deldense verstrekt u binnen 30 dagen na ontvangst van de garantieartikelen, of het onderzoek door een expertise bureau, een antwoord op uw garantieaanvraag.
6. Deldense behoudt zich het recht voor artikelen te demonteren indien dit voor de beoordeling van het falen noodzakelijk mocht zijn.
7. Indien de garantieclaim wordt afgewezen, ontvangt u van de Deldense het artikel met de reden(en) van afwijzing terug.
8. Bij toekennen controleert de Deldense de kosten van de garantieclaim op bruto/netto bedragen en of er geen extreme kosten worden gedeclareerd. Deldense crediteert u overeenkomstig zijn bevindingen.