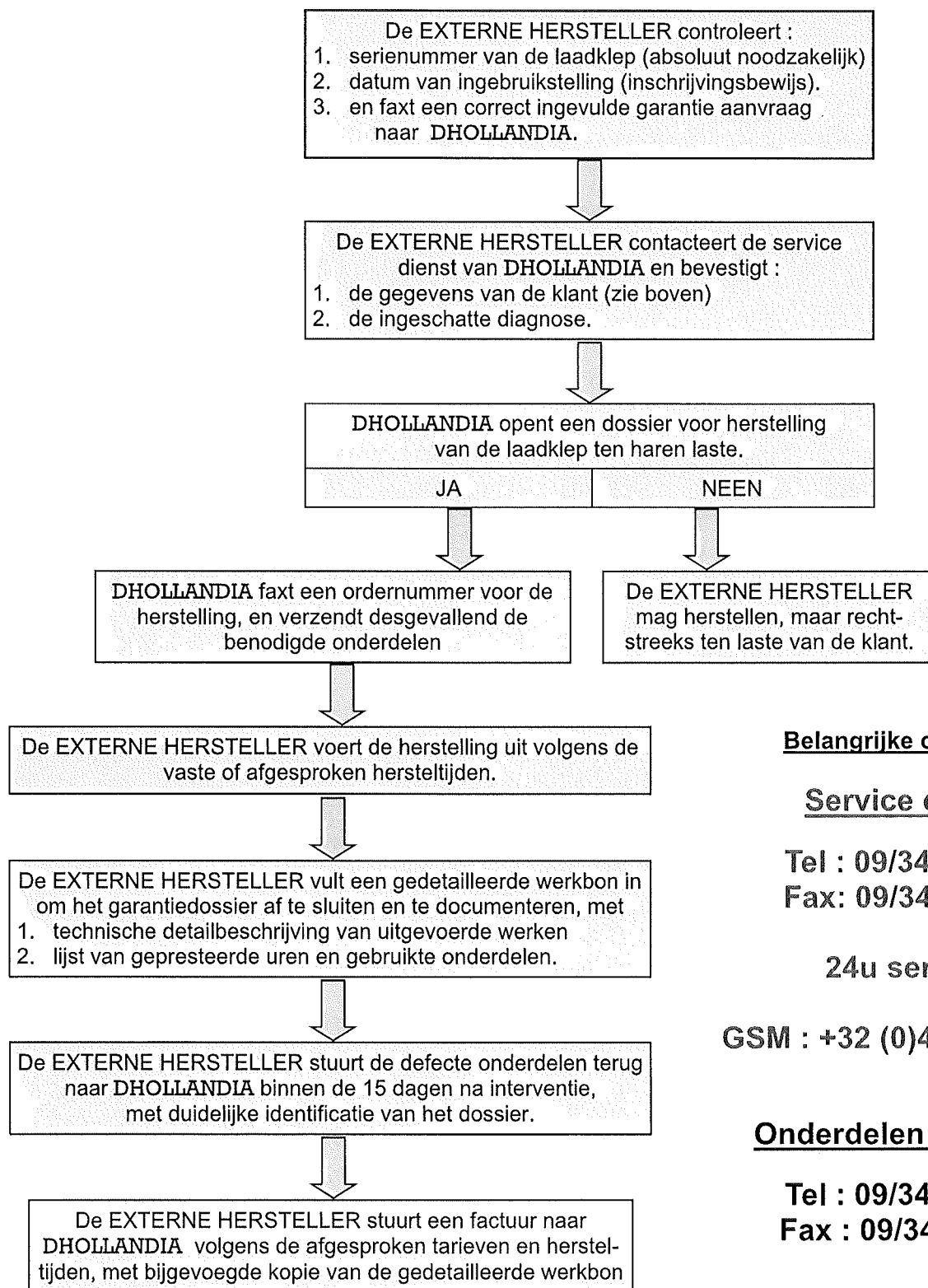


Procedure voor het indienen en activeren van een garantie-claim



Belangrijke contacten

Service dienst

**Tel : 09/340.49.67
Fax: 09/340.49.69**

24u service

GSM : +32 (0)496 56 90 27

Onderdelen magazijn

**Tel : 09/340.49.88
Fax : 09/340.49.94**

1. Afkortingen

DHO = Dhollandia of haar nationale verdeler / agent

LKP = Hydraulische laadklep(pen)

VT = Voertuig

2. Periode

2.1 - De garantieperiode duurt 12 maand na de datum van eerste ingebruikstelling van de LKP. Deze datum wordt bepaald door de datum van de ingebruikstellingstest en de gewichtstest van de LKP door de carrosseriebouwer of installateur, conform aan de vigerende CE Machine Richtlijnen en de montage instructies van DHO, zonder echter een periode van 3 maand na leverdatum van desbetreffende LKP te overschrijden.

Voor dit doel moeten de resultaten van de gewichts- en ingebruikstellingstest correct gerapporteerd en ingeschreven worden in de Montageverklaring vevat in de gebruikshandleiding die met iedere LKP meegeleverd wordt.

2.2 - De originele garantieperiode wordt niet veranderd of beïnvloed door enige onderhouds-, herstellings- of verbeteringswerken, of door de vervanging van falende / defecte onderdelen.

3. Conditie

3.1 - In geval van een garantieclaim, heeft DHO het recht het defect of de tekortkoming te examineren, of te laten examineren. Hiervoor moet de geleverde LKP (indien gemonteerd op een VT) aangeboden worden op het adres van de DHO werkplaats, of elke andere werkplaats aangeduid door DHO voor dit doel. Hetzelfde geldt ook voor de uitvoering van de daaropvolgende herstellingswerken onder garantie zelf.

3.2 - Garantie kan enkel toegekend worden voor LKP die in de originele levertoestand, en conform de originele technische specificaties gehouden worden. Wijzigingen aan de constructie of de veiligheidsinrichtingen van Dhollandia LKP zijn ten strengste verboden, behoudens voorafgaandelijke schriftelijke bevestiging van DHO.

3.3 - Defecten, storingen, tekortkomingen in het algemeen die de bruikbaarheid van de geleverde LKP door foutief ontwerp / foutieve constructie, verkeerde of ontoereikende materiaalkeuze, of falende productie beperken, worden naar vrije keuze van DHO hersteld / gecorrigeerd of vervangen.

3.4 - Bij vaststelling van defecten, storingen, tekortkomingen in het algemeen, dienen deze onmiddellijk aan DHO gemeld te worden via de snelst mogelijke weg. Garantieclaims ouder dan 30 dagen worden onontvankelijk verklaard. Onderdelen die onder garantie uitgewisseld worden, worden eigendom van DHO.

3.5 - De garantie geldt enkel voor LKP die gemonteerd, onderhouden, hersteld en geconserveerd worden volgens de desbetreffende instructies van DHO; en voor LKP waarvoor alle werken uitgevoerd zijn met gebruik van originele DHO onderdelen.

3.6 - Een garantieclaim kan enkel onontvankelijk verklaard worden voor verder onderzoek, als voor desbetreffende LKP en interventie volgende documentatie beschikbaar is:

- Een montageverklaring vanwege de installateur van de LKP, die bevestigt dat de LKP correct gemonteerd werd volgens de montagerichtlijnen van DHO, en volgens de Carrosserie- en opbouwvoorschriften van de constructeur van het VT;
- Een gewichts- en ingebruikstellingstest met positief resultaat;

- Een kopie van het laatste inspectierapport (met betrekking tot de jaarlijkse periodieke keuring, of de bijzonder controle, of de hercontrole), zoals opgenomen in hoofdstuk C van de gebruikshandleiding;
- Een kopie van het laatste onderhouds- & herstellingsrapport, zoals opgenomen in het hoofdstuk C van de gebruikshandleiding.

3.7 - De finale beslissing of een garantieclaim door DHO gedekt en vergoed wordt, ligt enkel bij DHO.

3.8 - Het recht dat DHO heeft om specifieke garantiewerken in door haar aangeduide werkplaatsen te laten uitvoeren, geeft de gebruiker / eigenaar van de LKP geen autorisatie om bij herhaling of met andere LKP tijdens de garantieperiode zelf herstellingen door externe werkplaatsen te laten uitvoeren ten laste van DHO. Alle garantiewerken ten laste van DHO dienen vooraf volgens de geijkte procedures aangevraagd en goedgekeurd te worden. Bij niet-naleving van deze clausule vervalt de productaansprakelijkheid.

3.9 - Falende / defecte onderdelen dienen aan DHO teruggeleverd te worden binnen 15 dagen na uitvoering van de garantiewerken, vrij van transport-, port- en verpakkingskosten. Bij een positieve erkenning van de garantieclaim wordt enkel de goedkoopste vorm van retourtransport vergoed.

3.10 - Voor de onderdelen die DHO betreft van haar eigen leveranciers, is de garantie geleverd door DHO beperkt tot de specifieke garantie ontvangen van deze toeleveranciers voor desbetreffende producten.

3.11 - Uitgaande onderdelen worden tijdelijk gefactureerd om administratieve redenen. Van zodra de falende / defecte onderdelen retour gestuurd zijn en de garantieclaim positief erkend is, wordt de factuur gecrediteerd.

3.12 - Tenzij contractueel anders overeengekomen, is de garantie altijd beperkt tot de gratis omwisseling van de falende / defecte onderdelen. Uurlonen en verplaatsingskosten met betrekking tot depannages op de weg worden enkel vergoed indien het VT door de aard van de panne aan de LKP geïmmobiliseerd is, en volgens de vastgelegde tarieven en vaste hersteltijden. Zie document C-GAR-02-NL.

In geval van andersluidende contractuele overeenkomst, waarbij volledige garantie gegarandeerd is, worden de uurlonen slechts in rekening genomen ten bedrage van de door DHO vastgelegde tarieven, en de vaste hersteltijden voorgeschreven in document C-GAR-02-NL. Deze vaste hersteltijden vertegenwoordigen gemiddelde tijden die geschoolde en geoefende laadkleptechniekers benodigen om de desbetreffende storingen te verhelpen.

4. Worden NIET gedekt door de DHO garantiecondities :

4.1 - Met uitsluiting van de gevallen beschreven onder 3.12, worden uurlonen en verplaatsingskosten uitgesloten van de garantiedekking. Volgende items worden ten allen tijde uitgesloten: alle gevolgkosten of gevolgschade zoals immobiliteit, trekker- of andere logistieke kosten, alle vervoerskosten naar en van de DHO herstellingswerkplaats, wachturen van de chauffeur, huurkosten voor vervang VT, opportuniteitskost en gedeelde omzet.

4.2 - De administratieve kosten en startforfaits, tenzij in geval van andersluidende contractuele overeenkomst met de desbetreffende herstellingsfirma.

4.3 - Verbruiks- en slijtonderdelen onderhevig aan normale slijtage door het gebruik en de leeftijd (zoals rubber en kunststof onderdelen, hydraulische slangen, platformwimpels,...); hydraulische olie; defecten aan de voetbediening veroorzaakt door beschadiging of verlies van de beschermrubber; defecten aan de platformverlichting veroorzaakt door harde impact of beschadiging door pallets, pallettrucks etc...; defecten aan afstandsbedieningen, hun spiraalkabels en hun stekerverbindingen.

4.4 - De normale reguliere LKP activiteiten met betrekking tot onderhoud en lak conservering, en de verschillende periodieke en andere keuring volgens de CE Machine Richtlijn en de gebruikshandleiding van DHO.

4.5 - LKP problemen veroorzaakt door vervuilde olie, of door het gebruik van olie met verkeerde technische of hydraulische specificaties, die niet compatibel zijn met de originele olie van DHO.

4.6 - De bijregeling van hydraulische cilinders na de eerste gebruikperiode, en de controle op en het natrekken van de montagebouten.

4.7 - Alle bijkomende componenten door derden toegevoegd aan de LKP constructie na levering aan de carrosseriebouwer of installateur van de LKP. Alle defecten, storingen, en andere tekortkomingen veroorzaakt door het inbouwen van niet-originele onderdelen.

4.8 - Defecten aan de stekkerverbindingen van het hoofdstroomcircuit (stroom plus massa); defecten aan de batterijen; defecten aan of veroorzaakt door elk type van spanningsbewaking (lage-stroom-relais) en alarm- of antidiefstal systeem voorgeschreven door de klant; alle andere elektrische storingen (aan de elektromotor, startrelais, andere schakelelementen,...) veroorzaakt door onvoldoende batterij- of stroomcapaciteit.

4.9 - Herstellingen veroorzaakt door normale natuurlijke slijtage. Schade of defecten veroorzaakt door onnauwkeurige of oncorrecte montage (tenzij gemonteerd door DHO). Schade of defecten veroorzaakt door negligent of ongeoorloofd gebruik; door verzaking aan de DHO onderhouds- en herstellingsvoorschriften, en de verzaking aan de voorgeschreven onderhoudsintervals; door verzaking aan de algemene of product-specifieke gebruiksinstructies; door verwaarlozing, nalatigheid, overbelasting, aanrijding of accident; en door alle andere invloeden voor zover deze niet tot een fout van DHO terug te voeren zijn.

4.10 - Defecten, storingen of schade veroorzaakt door wijziging aan de constructie van de LKP of de originele veiligheidsvoorzieningen, zonder voorafgaandelijke schriftelijke bevestiging van DHO, tijdens of na de montage werkzaamheden (bv. tijdens onderhouds- en herstellingswerkzaamheden).

4.11 - Voor zover dat een gegeven incident niet gedekt wordt door de wettelijke regelingen op de productaansprakelijkheid en garantie, kan een garantievoorval geen aanleiding geven tot schade-eis, van welke aard deze ook moge zijn.

Voorliggend document vormt een supplement bij formulier C-GAR-2007-01, en maakt integraal deel uit van de overeenkomst over garantiecondities op **DHOLLANDIA** laadkleppen met uw firma.

Onder deze overeenkomst

- worden defecte onderdelen kosteloos omgewisseld;
- worden uurlonen en verplaatsingskosten m.b.t. depannages onderweg enkel vergoed indien het desbetreffende voertuig door de aard van de panne aan de laadklep geïmmobiliseerd is;
- en worden uurlonen verder enkel vergoed aan de overeengekomen tarieven, en volgens onderstaande vaste hersteltijden.

Garantie-claims kunnen enkel worden ingeleid en uitgeoefend volgens de procedures beschreven in de volgende pagina's van dit document.

Mechanische herstellingen	
Platform uitwisselen	50 min.
Platformslot vrijmaken / herstellen (indien geen schade)	30 min.
Stofhoes cilinder vervangen	30 min.
Veer rolstops vervangen	15 min.
Verlengstuk cilinder vervangen	30 min.

Hydraulische herstellingen	
Hydraulische slang vervangen	20 min.
Olielek koppeling dicht O-ring slangbreukventiel vervangen	20 min.
Patroon slangbreukventiel vervangen	30 min.
Slangbreukventiel compleet vervangen	30 min.
Komplete cilinder vervangen	50 min.
Dichtingsset cilinder vervangen	75 min.
Hydraulische pomp P010-12 vervangen	45 min.
Logisch ventiel standaard lift wisselen	40 min.
Logisch ventiel onderschuif lift wisselen	50 min.
Komplete hydr. groep wisselen	60 min.
Daalsnelheid aanpassen (banjo's)	20 min.
Vervangen olietank	75 min.

Elektrische herstellingen	
Voetbediening vervangen	40 min.
Contact voetbediening herstellen	40 min.
Batterijchakelaar E068 vervangen	30 min.
Startrelais E058 / E059 vervangen	30 min.
Elektrische motor MP021-27 vervangen	45 min.
Platformverlichting vervangen	40 min.
Contact / schakelement / knop vervangen	30 min.
Stroomcircuit uitmeten plus hoofdzekering vervangen	30 min.
Stroomcircuit uitmeten plus massa herstellen	(1)
Slangbreuk kabel vervangen	30 min.

- Raadpleeg vóór herstelling steeds de lijst van uitgesloten artikels. Zie C-GAR-01-NL.
- Voor het uitvoeren van niet vermelde werkzaamheden, voortvloeiend uit transportschade, of andere fabrieksfouten die niet in de lijst vervat zijn, dient altijd vooraf overleg te worden gepleegd met **DHOLLANDIA**.

(1) Is meestal montageprobleem, en daarom ten laste van de betrokken carrosseriebouwer of installateur van de laadklep. Voorafgaandelijk overleg noodzakelijk.