

## VIKTIG Å HUSKE PÅ VED INNSEENDING AV MASKINER TIL REPARASJON

Dok. nr.: SERVICE.DOC  
19.06.2008

Ansv.: TN

Rev.:

Dato: 19.06.2008

R-dato:

## SERVICE / REPARASJON

C. S. Messel AS tar imot reparasjoner på produkter vi selger. Reparasjonene kan deles inn i følgende grupper:

1. Vanlig reparasjon.
2. Prisoverslag.  
Om kunden ønsker, gir vi en vurdering av kostnader / lønnsomhet FØR reparasjonen utføres. Om kunde ikke ønsker maskinen reparert, belastes kunden en fast sum for demontering og forundersøkelse. Om maskinen ønskes reparert, bortfaller kostnadene med denne forundersøkelsen, og kunden betaler som for en vanlig reparasjon.
3. Garanti reparasjon.  
Ved godkjent garanti, repareres maskinen uten belastning av kunden.
4. Reklamasjon på tidligere utført service på vårt verksted.  
Kunden må framlegge servicedokumentasjon fra tidligere service.

## FRAKTKOSTNADER

Med mindre maskinen leveres og hentes direkte på verkstedet, tilkommer det fraktkostnader.

- Ved gruppe 1 og 2 reparasjoner belastes kunde frakt til og fra verkstedet
- Ved gruppe 3 dekkes eventuell frakt til verkstedet, av sender, mens verkstedet vårt dekker eventuell returfrakt.
- Returfrakt etter reparasjon, ved godkjent garanti/reklamasjon, dekkes av verkstedet.

## FORSENDELSE

- Send bare selve maskinen, det er ikke nødvendig å sende hele kofferten med alt innhold.
- Unntak kan være store tunge maskiner.
- Vi anbefaler å benytte Postens pakkeløsninger.

## DOKUMENTASJON

### GARANTISERVICE

- Ved krav om garanti eller reklamasjon, må følgende dokumentasjon sendes sammen med produktet:
- Garantidokumentasjon, som for eksempel:
  - Kopi av kundens kvittering.
  - Kopi av serviceordren det eventuelt reklameres på.
  - Ved krav om 3 års reklamasjon, må kopi av registreringsbevis fra nettside vedlegges.
- Feilbeskrivelse, samt informasjon om hvordan ble maskinen brukt da feilen oppstod, dette letter jobben for reparatøren, og reduserer servicetiden.
- Forhandler-/retur- adresse.
- Eventuell eget referansenummer og lignende.

### VANLIG REPARASJON

- Send med følgende dokumentasjon:
- Feilbeskrivelse, samt informasjon om hvordan maskinen ble brukt da feilen oppstod, dette letter jobben for reparatøren, og reduserer servicetiden.
- Forhandler-/retur- adresse
- Eventuell eget referansenummer og lignende.