

Fullständiga garantivillkor

Standardgaranti

2 års garanti

Garantin gäller i 2 år efter fakturadatum och fordonet skall ha körts maximalt 40 000 km under garantitiden. Garantitiden och miltsbegränsningen gäller både renoverade och begagnade produkter om inget annat anges¹. Produkter inköpta med fakturadatum 14 september 2020 eller tidigare har 1 års garanti förutsatt att fordonet har körts maximalt 40 000 km under garantiperioden.

Eventuella tillägg till garantivillkor

För vissa produkter ställs särskilda krav för att garantin ska gälla. Till exempel är det för vissa automatlådor extra viktiga att oljekylaren byts (rengöring av oljekylare räcker inte) vid montering. Tilläggsvillkor framgår på skriftligt ordererkännande och på faktura.

Garantin måste aktiveras

Garantin aktiveras när mätarställning (vid montering) samt en detaljerad beskrivning av ursprungligt fel lämnas in till Hellsten Gears AB. Uppgifterna lämnas in i samband med beställning eller i efterhand per telefon (0300 742 20) eller e-post (sales@hellstengears.com) senast 14 dagar efter montering.

Garanti täcker fraktskador och försvunnet gods

Produkter som skickas med transportör från Hellsten Gears AB kan under transporten skadas eller tappas bort. Som kund till Hellsten Gears AB har du ett unikt skydd som innebär att en annan likvärdig produkt, om möjligt, skickas om produkten har skadats eller försvunnit under transporten. Om det inte är möjligt att frambringa en annan likvärdig ersättande produkt så hävs affären utan kostnad. Transportören kan behöva tid för att spåra försvunnet gods och vi avvaktar transportörens svar innan garantin aktiveras. Försening orsakad av transportör ligger utanför vår fraktgaranti.

Utlämning av gods sker i samråd mellan mottagare och transportör. Det är mottagarens ansvar att noggrant kontrollera godset vid utlämning och att på plats anmäla fraktskada till transportör.

Garanti täcker arbetskostnader (monteringsbidrag)

Arbete som utförs för att felsöka och åtgärda problem efter att fel i produkt har konstaterats ersätts av Hellsten Gears AB. Ersättning utbetalas för åtgärder som i förväg har godkänts av Hellsten Gears AB.

- Hellsten Gears AB tillhandahåller olja vid utbyte av produkt. Förbrukningsmaterial anses ingå i verkstadens arbetskostnad.
- Verkstadsdataprogrammet Autodata från Autometric AB används för att bestämma tidsåtgång för

arbete om oenighet uppstår mellan utförande verkstad och Hellsten Gears AB.

- Ingen ersättning utgår för att fordonet står kvar på billyft under tiden en defekt produkt åtgärdas.
- Om kund och Hellsten Gears AB, som en lösning på ett garantiärende, kommer överens om att häva köpet av produkten så utgår inga ersättningar kopplade till garantiärendet.

Garanti skyddar mot programmeringsproblem

Produkter levereras anpassade och klara för att installeras enligt anvisningar från biltillverkaren och Hellsten Gears AB. Det innebär att produkter med inbyggda elektronik- eller datorkomponenter är förberedda för installation på verkstad. Med anvisad utrustning ska verkstaden därför kunna utföra de moment som anvisas, till exempel kodning, programmering, aktivering av stöldskydd (immobilizer), grundinställning mm. Om levererad produkt på något sätt är felaktigt förberedd så att installationsmoment enligt anvisningar inte kan genomföras så gäller garantin. Som en service har Hellsten Gears AB ambitionen att informera redan vid köptillfället om en produkt ställer särskilda krav på montörens utrustning, men eftersom installation förväntas ske av fackman (med tillgång till instruktioner och nödvändig utrustning) så innebär utebliven information inte att garantiersättning utbetalas för att anlita en annan montör med den nödvändiga kunskapen och utrustningen.

Felanmälan

Efter en komplett felanmälan registreras ärendet som en reklamation.

- Fordon med misstänkt problem ska omedelbart tas ur bruk. Följfel som uppstår på grund av fortsatt körning täcks inte av garantin.
- Felanmälan skall ske snarast, per telefon (0300 - 742 20) eller formulär på hemsida (www.hellstengears.com/felanmälan). Du behöver ha följande information tillgänglig:
 - Order- eller fakturanummer
 - Registreringsnummer
 - Mätarställning
- Efter registrerad felanmälan påbörjas arbetet med att ta fram lämplig åtgärdsplan. Hellsten Gears AB avgör vilka åtgärder som ska utföras.
- Kund/verkstad ska tillhandahålla kompletterande uppgifter som Hellsten Gears AB begär in, till exempel detaljerad felbeskrivning samt komplett avläsning av felkoder från växellåda och hela fordonet. Uppgifterna är ett centralt beslutsunderlag för hur ärendet ska hanteras och om kompletterande uppgifter dröjer, är felaktiga eller inte kommer in alls så kan Hellsten Gears AB komma att avbryta handläggningen och avslå reklamationen.
- Om Hellsten Gears AB bedömer att bilen kan köras utan risk för följdskador körs bilen på egen bekostnad i första hand till Hellsten Gears AB eller till verkstaden som monterade produkten för åtgärd. Kunden kan också efter överenskommelse med Hellsten Gears AB köra bilen till en annan verkstad.

Garantiåtgärder

Efter felanmälan avgör Hellsten Gears AB vilka åtgärder som ska utföras och i vilken ordning. Om åtgärder inte utförs enligt anvisning från Hellsten Gears AB så kan garantin komma att avslås. Garantitiden avser den ursprungliga växellådan och ändras inte av garantiåtgärd, till exempel i form av ersättningsväxellåda. Åtgärd kan till exempel innebära:

- Kund/verkstad utför i samarbete med Hellsten Gears AB kontroller och åtgärder för att åtgärda problem.
- Produkten tas ur bilen och skickas till Hellsten Gears AB för åtgärd.
- Ersättningsväxellåda skickas till kund/verkstad.
- Kund/verkstad lämnar in bilen för åtgärd till anvisad bilverkstad.

Garantin gäller ej

- Garantin täcker inte felsökning som gjorts före felanmälan eller arbeten som inte i förväg har godkänts av Hellsten Gears AB.
- Garantin gäller ej om fordonet har modifierats från grundutförandet, till exempel med påbyggnation, trimning eller motoroptimering.
- Garantin gäller ej vid skador på produkt som orsakats av felaktig montering / installation.
- Garantin gäller ej om levererade produkter ej är fackmannamässigt monterade/installerade. Fackmannamässigt innebär att montören har kunskap och utrustning som anvisas av biltillverkare och Hellsten Gears AB. Arbetet skall utföras korrekt och Hellsten Gears AB avgör om produkten har monterats korrekt.
- Garantin gäller ej om fordonet har andra fel som påverkar produktens funktion. Exempel på sådana fel är motorfel eller kopplingsfel. Sådana fel behöver vara åtgärdade innan garantiåtgärder kan verkställas. Om sådana fel inte åtgärdas kan garantin komma att avslås.

Inkomstbortfall / stilleståndsersättning

Ersättning för inkomstbortfall och stilleståndsersättning ingår inte i garantin.

Framställan av krav på ersättning

Krav på ersättning framställs skriftligen till Hellsten Gears AB tillsammans med referenser där det framgår att det gäller en reklamation och vilken order den gäller (vårt order- eller fakturanummer samt bilens registreringsnummer). Bifoga underlag som kvitton och fakturor.

Utökad garanti

Tillval Trygghetspaket

Utökad garanti, *Trygghetspaket*, täcker eventuella kostnader för bärgning och hyrbil. Tillvalet Trygghetspaket beställs samtidigt som växellådan och noteras på fakturan.

Bärgning

Självrisk: SEK 400kr inkl. moms.

Om bilen bedöms vara oduglig att köra så anlitas bärgare för transport till monterande verkstad eller till Hellsten Gears AB. Om avståndet är längre än 150 km kan bilen efter överenskommelse med Hellsten Gears AB bärgas till en närmare verkstad ("Kontrollerad bilverkstad" och märkt med "Gröna punkten"-se förteckning på www.kbv.nu). Ersättningen är ett skydd mot skälig bärgningskostnad (maximal sträcka: 150 km), maximalt +10% av en erkänd referensbärgare². Kvitto med registreringsnummer ska kunna uppvisas³. Kund ska kontakta Hellsten Gears AB innan bärgning beställs. Hellsten Gears AB har då rätt att ange vart bilen ska bärgas för åtgärd. Om bärgning behövs vid en tidpunkt då Hellsten Gears AB har stängt så kan kunden i efterhand kräva ersättning för bärgning enligt villkoren ovan.

Hyrbil

Ersättning utbetalas fr.o.m. dagen då en skriftlig felanmälan inkom till Hellsten Gears AB t.o.m. maximalt två vardagar efter att Hellsten Gears AB levererat ersättande del eller förmedlat instruktion på åtgärd att utföra till verkstaden. Hyrbilen ska motsvara klass A hos Avis. Kostnaden får ej överstiga Avis kostnad med mer än 10%. Kostnaden för hela perioden med hyrbil får inte överstiga 10 000 kr inklusive moms.

Om slutkund anser att motsvarande klass A-bil inte är tillräckligt utan väljer annan kategori, betalar kund själv mellanskillnaden. Om klass A-bil inte finns att hyra täcker garantin även klass B-bil om intyg på avsaknad av klass A ges från hyrbolaget. Vid felleverans utgår ersättning för hyrbil tidigast två dygn (vardagar) efter att Hellsten Gears AB delgivits om felleveransen.

Kvitto för hyrbil sänds in som underlag inför utbetalning.

Kunden och kundens verkstad förväntas vara behjälpliga på bästa sätt för att åtgärdstiden inte förlängs. Om hyrbil behöver hyras extra lång tid p.g.a. att kunden är svår att nå, inte utför överenskomna uppgifter, håller stängt (för annat än nationella helger) eller liknande så får kunden själv stå för dessa extra dagar. Om bilens ägare kan klara sig utan hyrbil utbetalas istället 100kr/dygn inkl. moms utan självrisk för perioden då hyrbilersättning annars skulle ha utbetalats.

¹ Om en produkt undantas från våra standard-garantivillkor kommer informationen tydligt kommuniceras till kund.

² Referensbärgare: Assistancekåren

³ Kvitto där timpris och bilens registreringsnummer framgår ska kunna redovisas.

Särskilda garantivillkor

Momentomvandlare

Vi säljer normalt momentomvandlare (konverter/turbin) i samband med att en automatlåda lämnas in för renovering. Vi avråder från att åtgärda problem i automatlådor enbart genom att byta momentomvandlaren eftersom det ofta även är fel inne i automatlådan. På grund av nämnda omständigheter vad gäller byte av momentomvandlare så ger Hellsten Gears AB en begränsad garanti på nya och renoverade momentomvandlare som säljs löst.

Om Hellsten Gears AB tillsammans med kund kommer överens om att det föreligger ett tillverkningsfel i produkten, byts momentomvandlaren ut mot en annan likvärdig produkt. Hellsten Gears AB bekostar inga arbetskostnader kopplade till byten av momentomvandlare. Hellsten Gears AB förbehåller sig även rätten till återköp istället för produktersättning.

Faktaruta

Definition av fackmannamässighet vid montering

- Ha tillgång till och kunskap att följa instruktion från biltillverkaren.
- Ha tillgång till och kunskap att följa instruktion från Hellsten Gears AB.
- Ha tillgång till rätt verktyg och kunskap att använda dessa.
 - Ha rätt mekaniska verktyg och kunskap att använda dessa korrekt.
 - Ha diagnosverktyg för felkodsutläsning och vid behov ha kunskap att hantera till exempel grundinställning, programmering och inbyggda stöldskydd korrekt.
- Ha kunskap om vilken olja som krävs och kunskap om hur den fylls på och nivåregleras.
- Ha kunskap och möjlighet att åtgärda andra delar i fordonet som är defekta eller misstänks vara defekta och som inverkar på växellådans funktion. Några exempel på sådana delar är motorstyrning, koppling, svänghjul, ABS-system, däckstorlek och trimbox.
- Ha kunskap om hur en korrekt provkörning ska utföras, ha möjlighet att genomföra en provkörning samt kunskap om hur händelser under färd korrekt dokumenteras.
- Ha kunskap om hur arbetet dokumenteras och löpande dokumentera arbetet.