

Istrail AB  
Västra Kajvägen 4  
941 38 Piteå  
  
Org nr: 556738-0323



Piteå/Golub-Dobrzyn, mars 2020

## BEHANDLING AV REKLAMATIONSKRAV

### INFORMATION FRÅN ISTRAIL AB ANGÅENDE RUTINER VID BEHANDLING AV REKLAMATIONSKRAV

**Leveransbestämmelser:** Alla produkter från ISTRAIL AB är levererade enligt «Allmänna leveransbestämmelser LFG 10». Se LFG 10, bifogat (4 sidor).

**Ansvar för fel i 12 månader från leverans:** Se LFG 10 pkt. 19-28.

**Reklamationen skall framställas skriftligt:** Se LFG 10 pkt. 22.

Reparation som är utförd utan att vara förhandsgodkänd av Istrail AB, kommer inte bli accepterad som reklamation. Godkännande från Istrail AB skall vara skriftligt bekräftad.

**Dokumentation och delar:** Istrail AB har alltid rätt att leverera utbytesdelar där det är möjligt. Om möjligt, skall leveransen av utbytesdel/delar ske före reparation. Alternativt kan delen/delarna levereras efter att reparationen är utförd. Utbytta delar skall returneras till Istrail AB märkt med objektets chassinr. eller serienr. («LD-nr.»).

Före reparation, skall det säkras tillräcklig dokumentation i form av foton eller liknande.

Reklamation kan bli avvisat därsom dokumentation saknas, eller är bristfällig. Eller om utbytta delar inte blir returnerade till Istrail AB.

Vid strukturella skador, som sprickbildning i ram eller liknande, skall Istrail AB få översänt som en del av dokumentationen utskrift av fordonets EBS-enhet. Också vid andra typer skador kan Istrail kräva att få utskrift från EBS-enhet.

**Godkänd verkstad:** Istrail AB har rätt att välja verkstad som skall anlitas för reklamationsarbeten.

**Faktura för utfört reklamationsarbete:** Fakturan skall skickas elektronisk till [faktura@istrail.com](mailto:faktura@istrail.com). Chassinr (för efterfordon) eller serienr.(för byggnation) («LD-nr.») måste framgå i fakturan. Det samma gäller namnet på vår handläggare. Det måste också hänvisas till vår beställning/bekräftelse för reparationen.

Det är endast fakturor som skall sändas till adressen [faktura@istrail.com](mailto:faktura@istrail.com) **All annan korrespondens, inkl. reklamationsrapporter och dylikt, skall sändas till vår ordinarie e-postadress [istrailab@istrail.com](mailto:istrailab@istrail.com), eller direkt till vår handläggare.**

Vid frågor, vänligen kontakta Thomas Alm, [thomas.alm@istrail.com](mailto:thomas.alm@istrail.com), tlf. +46 73 209 17 66, eller Jørgen Persson, [jorgen.persson@istrail.com](mailto:jorgen.persson@istrail.com), tlf. +46 70 366 99 36.

Med vänliga hälsningar

**ISTRAIL AB**

[istrailab@istrail.com](mailto:istrailab@istrail.com)