



Förfarande vid återförsäljarreklamation

Nissan Nordic Europe

Dessa bestämmelser har avtalats med:

SCM-E -

NN E -

Tokio Marine -

Skadereglerare - Krogus Scandinavia AB

16 maj 2016

NISSAN VEHICLES – TRANSPORTREKLAMATION

ÅTERFÖRSÄLJARMANUAL

REKLAMATIONSFÖRFARANDE

Definitioner

Med "leverans", "levererad" avses den tid och plats när transportörens chaufför överlämnar fordonet och inte längre har det i sin omvårdnad: det vill säga när chauffören lastar av fordonet/fordonen från transporten och parkerar fordonet/fordonen på återförsäljarens ägor, på område angivet av återförsäljaren eller parkerar fordonet/fordonen vid sidan av fordonstransportbilen. Chaufförens avsikt är att inte framföra eller transportera fordonet/fordonen igen.

Med "återförsäljare", "återförsäljarens personal" menas vem som helst anställd hos återförsäljaren. (Det är återförsäljarens ansvar att den person som genomför inspektion av nya fordon vid leverans till återförsäljarens ägor har rätt utbildning och är kvalificerad för uppgiften.)

Med "skadeanmärkning" avses dokument utställt av återförsäljare till transportör efter inspektion av fordonet/fordonen och skada eller bristfällig produkt har noterats.

Med "skaderapport" avses dokument utställt av transportör efter att skadeanmärkning mottagits.

"Nycklar", avser samtliga nycklar till fordonets lås.

Leverans av nya fordon under kontorstid - (måndag till lördag)

- 1) Vid leverans till återförsäljarens ägor måste någon ur återförsäljarens personal omedelbart genomföra en ingående inspektion av fordonet/fordonen för att bedöma det skick fordonet/fordonen befinner sig i och detta i närvaro av transportörens chaufför. Denna inspektion bör inte ta mer än tre minuter och omfatta följande:

- Lackering
- Paneler
- Utvändiga dekorationer
- Utvändiga gjutna lister
- Motorrum
- Bagageutrymme
- Invändiga dekorationer
- Reservhjul och däck
- Golvmattor
- Verktyg
- Säten
- Invändiga gjutna lister och tillbehör

- Antenn
- Hjulskiva och navkapslar/fälgar

Dessutom ska även kontrolleras andra delar av utrustningen om vilka det är bekant att de ingår i specifikationen för fordonet/fordonen.

Om fordonet/fordonen är täckta av is eller snö måste detta anges på mottagningserkännandet och bekräftas av transportörens chaufför. I sådant fall måste återförsäljaren omedelbart låta avfrosta och inspektera fordonet/fordonen.

NB: ÅTERFÖRSÄLJAREN ÄR SKYLDIG TILLSE ATT OVANSTÅENDE UTFÖRS.

- 2) Efter utförd inspektion måste en "skadeanmärkning" fyllas i av återförsäljaren. "Skadeanmärkning" måste lämnas till transportören på dennes webbsida eller via email inom 24 timmar efter leveransen. Om leveransen sker efter kontorstid eller på en söndag måste "skadeanmärkningen" lämnas under påföljande arbetsdag. Det är återförsäljarens ansvar att se till att "skadeanmärkningen" fylls i och att den på ett korrekt sätt beskriver det skick fordonet/fordonen befanns vara i. Efter att "skadeanmärkningen" har gjorts får återförsäljaren transportörens referensnummer för det aktuella skadeärendet.

NB: UNDERLÅTENHET ATT VID LEVERANS ANGE DEFEKTER ELLER SAKNADE DELAR PÅ NYA FORDON AV TRANSPORTÖREN TILLHANDAHÅLLEN "SKADEANMÄRKNING" GÖR ALLA REKLAMATIONER OGILTIGA.

- 3) Återförsäljaren är skyldig att markera fordonet/fordonen som levererade i NIIVOS (Nissan Infiniti Vehicle Ordering System). Syftet med att markera i NIIVOS att fordonet/fordonen är levererade är att dokumentera överenskommelsen mellan NNE och återförsäljaren att det aktuella fordonet har levererats.

Förfarande vid reklamation av förlust orsakad av skada på fordon eller saknade fordonsdelar

- 1) Om skada föreligger på ett fordon, eller om en fordonsdel saknas, måste återförsäljaren inge reklamation inom **2 arbetsdagar** efter mottagandet av fordonet/fordonen. Reklamationer ska anmälas till skadereglerare på dennes webbsida eller via email. Återförsäljaren måste bifoga kopior av "skadeanmärkning" (eller transportörens referensnummer om dokumentet inte finns tillgängligt), kostnadsberäkning utförd i Cabas för reparation av skada, bilder tagna på avlastningsområdet vid tidpunkten för inspektionen samt övrig relevant information. Underlåtenhet att göra så inom angivna tidsramar gör reklimationsanmälan ogiltig. Kostnadsberäkning för reparation måste innehålla timkostnad för arbete, uppskattat antal arbetstimmar liksom kostnad för reservdelar och lackering där så är befogat. Underlåtenhet att infoga sådan information kan äventyra reklimationsanmälan.

SKADEREGLERARE

Sverige

Krogius Scandinavia AB
Gullbergs Strandgata 4A
404 23 Göteborg
SVERIGE
Tel.: +46 10 10 20 500

E-post: Cars.Sweden@krogius.com

Reklamation till skadereglerare via webbsida:

<http://krogius.com/en/clientaccess#Sweden>

NB: OM FORDON ÄR SKADAT OCH/ELLER DELAR SAKNAS
SOM SKA ERSÄTTAS MÅSTE ÅTERFÖRSÄLJAREN FÖRVARA
FORDONET

I DET SKICK SOM BESKRIVS PÅ "SKADEANMÄRKNINGEN" TILLS
DESS ATT TILLSTÅND ATT REPARERA FORDONET OCH/ELLER
ERSÄTTA SAKNADE DELAR HAR ERHÅLLITS AV
SKADEREGLERARE.

FORDONET MÅSTE DESSUTOM VARA TILLGÄNGLIGT FÖR
INSPEKTION AV
PERSON PÅ UPPDRAG AV NNE.

Genom att följa detta förfarande har återförsäljaren ingivit en formell
reklamationsanmälan av fordonskada eller saknade fordonsdelar.

Reparation av skadade fordon

Proceduren för att kunna reparera fordon eller ersätta saknade delar är följande:

- 1) Efter att ha skickat all relevant information till skadereglerare måste återförsäljaren erhålla tillstånd från skadereglerare för att kunna påbörja reparationsarbeten. Detta tillstånd måste utfärdas till återförsäljaren av skadereglerare **inom 24 timmar** efter det att återförsäljaren skickat in sin reklamationsanmälan.

NB: DETTA TILLSTÅND TÄCKER ENDAST REPARATIONER OCH
ERSÄTTNING AV DELAR ANGIVNA I "SKADEANMÄRKNING". OM
DET VID NÄRMARE UNDERSÖKNING VISAR SIG NÖDVÄNDIGT
ATT

REVIDERA KOSTNADSBERÄKNINGEN FÖR REPARATION OCH
ERSÄTTA DELAR

MÅSTE EN REVIDERAD "SKADEANMÄRKNING" SKICKAS TILL
SKADEREGLERARE KROGIUS FÖR GODKÄNNANDE.

Tillstånd kan erhållas på två sätt, antingen:

Återförsäljaren instrueras via e-post att inspektion erfordras, varvid tillstånd att reparera fordonet eller ersätta saknade delar ges av skadereglerare efter särskild inspektion av deras ingenjör. (Om inspektion är nödvändig kommer den att genomföras på återförsäljarens ägor). Inspektion bör genomföras så snart som möjligt och inte senare än 48 timmar efter det att återförsäljaren ingivit reklamationsanmälan.

NB: OM FORDONET ANSES FÖR ALLVARLIGT SKADAT FÖR ATT LÅTA REPARERAS AV ÅTERFÖRSÄLJAREN KOMMER NNE ATT OMBESÖRJA ATT FORDONET HÄMTAS HOS ÅTERFÖRSÄLJAREN. EN UPPLYSNING OM ÅTERTAGANDE KOMMER ATT SKICKAS TILL ÅTERFÖRSÄLJAREN.

Eller:

Återförsäljaren instrueras av skadereglerare via e-post att en inspektion av fordonet inte är nödvändigt, varvid återförsäljaren i samma e-postmeddelande ges tillstånd att genomföra reparationen eller ersätta saknade delar .

2) Efter att ha erhållit tillstånd kan återförsäljaren låta genomföra reparationer eller ersätta saknade delar.

NB: REPARATIONER UTFÖRS I ENLIGHET MED ÖVERENSKOMMELSE MED SKADEREGLERARENS INSPEKTÖR ELLER I ENLIGHET MED SPECIFIKA INSTRUKTIONER I DET E-POSTMEDDELANDE SOM GER TILLSTÅND ATT GENOMFÖRA REPARATIONER.

Ersättning:

Arbetstid – I enlighet med uppskattning utförd i Cabas och godkänd av skadereglerare
Arbetskostnad – Samma som timkostnad för garantiarbete. I enlighet med uppskattning utförd i Cabas och godkänd av skadereglerare
Reservdelspris – Återförsäljares nettopris + hanteringsavgift på 200 SEK per VIN. I enlighet med uppskattning utförd i Cabas och godkänd av skadereglerare

Däck – Om ersättningsdäck av samma **MÄRKE/TYP/STORLEK** inte är tillgängligt **MÅSTE ALLA DÄCK BYTAS UT**, även reservdäcket.

3) Efter att ha genomfört reparation eller ersättning av saknade delar måste återförsäljaren skicka en slutfaktura för reparationsarbetena till skadereglerare.
4) För att kunna behandla en anmälan kan det vara nödvändigt att skadereglerare får tillgång till originaldokument. Dessa dokument måste vara tillgängliga för inspektion hos återförsäljaren eller kunna skickas av återförsäljare till

skadereglerare på begäran av skadereglerare, inom ett år från leverans.
Skaderegleraren returnerar dokumenten när ärendet är avslutat.

- Kopia på "skadeanmärkning"
- Kopia på "skaderapport"
- Faktura för reparationsarbeten med angivande av reservdelsnummer där erforderligt
- Cabas-uppskattning
- Kopia av leverantörsfaktura med avseende på levererade reservdelar från annan tillverkare än Nissan (vid behov).

NB: UNDERLÅTENHET ATT INSÄNDA OVAN NÄMNDA DOKUMENT
ÄVENTYRAR
BETALNING FÖR GODKÄND REKLAMATION.

ÅTERFÖRSÄLJARE KAN TILL SKADEREGLERARE ENDAST
REKLAMERA REPARATIONSKOSTNADER, INTE MOMS.
ÅTERFÖRSÄLJARE KAN INTE REKLAMERA ADMINISTRATIVT
MERARBETE ELLER FÖRSÄLJNINGSFÖRLUSTER.

Reklamationsbetalning

När återförsäljarens reklamation reglerats med skadereglerare bör faktura för reparationerna inges till skadereglerare.

Fakturan ska ställas till Tokio Marine & Nichido Fire Insurance Co. Ltd. och skickas till skadereglerares adress, se nedan.

Tokio Marine & Nichido Fire Insurance Co. Ltd.
c/o Krogus Scandinavia AB
Box 111 15
404 23 GÖTEBORG

Tidsgränser för reklamationer

Ingen reklamationsanmälan kommer att leda till ersättning om den inte ingivits till skadereglerare inom 30 dagar från det att återförsäljaren gavs tillstånd att utföra reparation på fordonet eller ersätta saknade delar.

Om återförsäljaren inte kan få reservdelar från leverantör för att ersätta saknade delar inom överenskommen tid måste återförsäljaren underrätta skadereglerare om förseningen av reservdelar.