GARANTI-/GARANTIVILLKOR

GÄLLER FRÅN JANUARI 2026

Bäste kund (m/f/d),

med det ökande antalet Krampe-fordon i trafiken växer också behovet av en pålitlig och effektiv kundservice. Ibland kan det uppstå oklarheter i hanteringen. För att undvika missförstånd och garantera en smidig hantering har vi sammanställt några viktiga punkter. Denna guide hjälper dig att hantera dina garantiärende korrekt och påskyndar behandlingen av dem av vårt team.

Vårt huvudmål är att åtgärda felet så snabbt som möjligt. Ju mer detaljerad beskrivningen av skadan, desto större är sannolikheten att vi kan erbjuda dig en lösning direkt. Observera att garantiärendet tilldelas ett ärendenummer. Ha detta nummer och chassinumret på vagnen till hands om du behöver kontakta oss.

Reservdelslager:	parts@krampe.de
Kundtjänst:	service@krampe.de
Eftermarknadsportal:	my.krampe.de
Telefon (kl. 8–16):	+49 2541 80 178 – 0

Allmän information

Registrera fordonet i vår **eftermarknadsportal** omedelbart efter överlämnandet till slutkunden för att säkerställa dokumentationen av köpet. Försenad eller utebliven registrering kan leda till att garantiärende inom den frivilliga tilläggsgarantin avslås i efterhand. Varje garantiärende tilldelas ett nummer som följer ansökan fram till dess att ärendet är avslutat. Med hjälp av detta nummer kan du när som helst se och följa ärendets behandlingsstatus. Ha numret till hands om du har frågor.

Lagstadgad garanti

Den lagstadgade garantiperioden börjar när vagnen överlämnas till köparen. Grunden för hanteringen av den lagstadgade garantin utgörs av våra allmänna affärsvillkor (AGB). Dessa kan ses på vår hemsida under www.krampe.de/se/villkor.

Frivillig förlängd garanti

För hanteringen av den frivilliga förlängda garantin gäller de villkor som anges i följande punkter, varvid de allmänna affärsvillkoren förblir giltiga.

Förlängd garanti från Krampe:

Utöver den lagstadgade garantin erbjuder Krampe Fahrzeugbau GmbH en förlängd garanti. Denna omfattar:

- 2 års förlängd garanti på hela fordonet.
- 4 års förlängd garanti på hydraulcylindrar, axlar, chassin, draganordningar och dragkrok.
- 7 års tilläggsgaranti på chassiram mot genomrostning.

Den förlängda tilläggsgarantin gäller efter den lagstadgade garantin, utan att ersätta denna.

Anspråk av förlängd garanti gäller endast om produkten har använts i enlighet med bruksanvisningen och de anvisningar om underhåll och skötsel som finns där har följts.

Viktig information om den förlängda garantin:

- **Felanmälan:** Vänligen meddela oss om felet omedelbart och så detaljerat som möjligt, alltid med angivande av Chassinummeret. För snabbare handläggning är foton av de berörda ställena särskilt hjälpsamma.
- **Samordning av reparationer:** Reparationer vars kostnad överstiger 300 € måste samordnas med oss innan de utförs. Utan föregående samordning förbehåller vi oss rätten att vägra att täcka kostnaderna.
- **Användning av originalreservdelar:** För att kunna göra anspråk på garantin krävs att originalreservdelar från Krampe används, med undantag för vanliga smådelar och förbrukningsmaterial. För avvikelser från denna regel krävs skriftlig bekräftelse. I annat fall förbehåller vi oss rätten att vägra att täcka kostnaderna.
- **Retur av defekta delar:** På vår begäran ska demonterade delar skickas till Krampe Fahrzeugbau GmbH. Se till att returen åtföljs av en ifylld returfraktsedel eller en kopia av ansökan från eftermarknadsportalen. Utan dessa handlingar kan det leda till förlust av delarna och därmed till ett avslag på garantianspråket.
- **Tidsfrister för garantiansökningar:** Garantiansökningar för utfört arbete måste lämnas in inom två månader efter skadeanmälan eller anskaffning av reservdelar. Ansökningarna måste lämnas in via vår eftermarknadsportal (my.krampe.de).
- **Reglering av resekostnader:** Serviceinsatser på plats är begränsade till den ansvariga återförsäljarens respektive försäljningsområde. Insats av en servicetekniker på plats bekostas endast om fordonet inte är körbart på grund av ett fel. Vi bekostar inte transport till verkstaden.
- **Betalning och fakturahantering:** Våra leverans- och betalningsvillkor gäller även för hantering av garantianspråk. Ersättning för uppkomna garantikostnader sker i enlighet med det faktiska ersättningsbeloppet.
-

Inköp och ersättning av reservdelar

Originalreservdelar från Krampe kan beställas direkt från vårt reservdelslager. Efter beställning och leverans får du en korrekt faktura som ska betalas inom den överenskomna betalningsfristen. Kostnaderna för reservdelar i ett berättigat garantifall ersätts därefter tillsammans med den inlämnade ansökan.

Detaljerad beskrivning av den frivilliga tilläggsgarantin:

- **Chassiram:** Vi garanterar att chassiram på Krampe-fordonet inte rostar igenom inom 7 år. Rostgenomträngning föreligger när rost orsakar ett fullständigt materialbrott. Ytlig rost som uppstår genom normala väderförhållanden och som inte påverkar ramens strukturella integritet omfattas inte av denna garanti.
- **Axlar och chassi:** Axlarna och chassit täcks under 4 år mot strukturella skador som brott, deformationer eller materialfel som uppstår under normala driftsförhållanden.
- **Hydraulcylinder:** Vi ger 4 års garanti på hydraulcylindrar mot material- och tillverkningsfel som leder till läckage eller funktionsstörningar.
- **Elektriska komponenter:** Alla elektriska styrkomponenter täcks av 2 års garanti mot fel på grund av material- eller tillverkningsfel. Skador som uppstår på grund av felaktig hantering, yttre påverkan (t.ex. mekaniska påverkan, väderpåverkan) eller felaktig installation omfattas inte av denna garanti.
- **Dragstång och dragkrok:** Dragstången och dragkroken är täckta av 4 års garanti mot strukturella skador såsom sprickor och brott. Ytlig korrosion som inte påverkar den strukturella integriteten är undantagen från denna garanti.

Garantiundantag

Denna frivilliga tilläggsgaranti omfattar inte skador som orsakats av:

- Felaktig hantering, missbruk, extrema väderförhållanden (t.ex. frost, översvämningar, stark solstrålning)
- Olyckor eller felaktig installation eller modifieringar
- Slitage på komponenter som t.ex. bromsbelägg, däck, lager, Tätningar
- Naturlig slitage på komponenter som inte påverkar deras funktion
- Försummelse av regelbundet underhåll
- Underlåtenhet att följa bruksanvisningen

Vi hoppas att denna information har varit till hjälp. Om du har ytterligare frågor är du välkommen att kontakta oss. Vi tackar dig för ditt förtroende för våra produkter.

Med vänliga hälsningar

Team After Sales
Krampe Fahrzeugbau GmbH