

Algemene voorwaarden van de beperkte garantie

Trioliet garandeert dat elk nieuw product dat wordt verkocht aan haar dealer of eindklant (importeur/eindklant) voldoet aan de gepubliceerde specificaties van Trioliet en vrij zal zijn van defecten in materiaal, afwerking en ontwerp bij normaal gebruik en onder normale omstandigheden en condities voor een periode van twaalf (12) opeenvolgende maanden of 1.500 draaiuren, afhankelijk wat het eerste wordt bereikt, vanaf de datum van levering van het ongebruikte Trioliet product aan de oorspronkelijke koper.

Trioliet verstrekt een beperkte garantie op de planetaire tandwielkasten voor een periode van 24 maanden of 3.000 bedrijfsuren vanaf de datum van levering aan de oorspronkelijke koper, op voorwaarde dat de instructies in de handleiding zijn opgevolgd.

Op reserveonderdelen en na geleverde componenten wordt een garantie gegeven van 12 maanden of 1.500 draaiuren, afhankelijk van wat het eerste wordt bereikt, vanaf de datum van aankoop. Trioliet biedt geen vergoeding voor werk- en/of reizen op de vervanging van het onder garantie geleverde onderdeel.

Trioliet zal in geen geval garantie verstrekken op machines of onderdelen, die zijn onderworpen aan misbruik, ongeoorloofde wijzigingen en/of veranderingen, een ongeval of indien er een reparatie is gedaan met onderdelen die niet verkregen zijn van Trioliet.

De garantie is uitgesloten voor onderdelen die onderhevig zijn aan normale slijtage, zoals vijzels, hard face slijtlagen, slijtplaten, slijtstrips, vijzelmessen, transportbanden, transportbandafdichtingen, trechters, banden, lagers, aftakassen, opscheep-insteekplaten, opnameranden en dergelijke. Indien geen Triocot coating is toegepast valt de slijtage en corrosie van de binnenkant van de mengkamer niet onder de garantie.

Onderdelen worden in alle gevallen gefactureerd. In geval van garantie wordt de rekening van het betreffende onderdeel geheel of gedeeltelijk gecrediteerd. Vervoerskosten moeten worden vooruitbetaald.

Trioliet is niet aansprakelijk voor letsel of schade, van welke soort of aard aan personen of aan eigendommen. De garantie geldt niet voor het verlies aan productie, verlies als gevolg van vertraging of afwijking in het voeren, of enig kosten, of verliezen opgelopen voor (extra) arbeid, vervangende machines, transport of huur of om een andere reden.

Behalve zoals hierboven beschreven heeft Trioliet geen enkele verplichting of aansprakelijkheid, van welke aard dan ook en is niet aansprakelijk voor bijzondere schade, directe of indirecte gevolgschade, gevolgschade aan gekoppelde voertuigen zoals tractoren, gevolgschade aan vee-, vlees-, melk- of fokwaarde, gevolgschade bij derden of gevolgschade door olie lekkage. Trioliet geeft geen andere garantie, expliciet of impliciet.

Deze garantie is onderworpen aan alle bestaande voorwaarden voor de levering die rechtstreeks van invloed kunnen zijn in ons vermogen om materialen te verkrijgen of te vervaardigen als vervangend onderdeel. Trioliet is niet aansprakelijk voor speciale of spoedeisende transportkosten t.b.v. de levering van onderdelen. Trioliet is niet verplicht om onderdelen binnen een bepaalde tijd te leveren omdat onderdelen mogelijk niet op voorraad zijn. Trioliet doet haar uiterste best voor een snelle en klantvriendelijke onderdelenverzorging, maar kan niet garanderen dat een onderdelen levering binnen de reguliere levertijd zal plaats vinden.

In geval van noodreparaties wordt alleen de waarde van het Trioliet onderdeel, en de benodigde arbeid voor vervanging hiervoor vergoed, mits het onder de garantie valt en niet de kosten voor tijdelijke noodreparatie.

De garantie is alleen geldig indien de installatie van de apparatuur wordt uitgevoerd volgens de handleidingen en het product volgens de gebruikershandleiding wordt gebruikt en wordt onderhouden.

Een aanspraak op garantie kan alleen worden geaccepteerd wanneer de afleveringskwitantie wordt verzonden naar Trioliet binnen 8 dagen na datum van levering. In het geval dat de afleveringskwitantie niet wordt teruggezonden dan zal Trioliet de datum van de factuur als begindatum van de garantie accepteren.

Trioliet behoudt zich het recht voor om verbeteringen in het ontwerp of veranderingen in specificaties aan te brengen, op elk gewenst moment, zonder enige verplichting aan de eigenaren van eerder verkochte eenheden.

Niemand heeft het recht wijzigingen aan te brengen, aan te passen om de garantie uit te breiden, mocht dit wel het geval zijn dan vervalt de garantie.

GARANTIEPROCEDURE TRIOLIET B.V.

Deze garantieprocedure is opgesteld om de dealer te helpen bij het opbouwen van klantloyaliteit als een garantie situatie zich voordoet. Het doel van deze garantieprocedure is het uitleggen van de verantwoordelijkheden van zowel de dealer als Trioliet BV bij het oplossen van een garantie situatie met de eindklant. De dealer en Trioliet BV hebben een partnerschap om klanttevredenheid te realiseren door middel van een uitstekende service aan de eindklant. Het doel is het versterken van de reputatie van zowel de dealer als Trioliet BV vanuit het oogpunt van de eindklant. De eindklant zal anderen over zijn tevredenheid of ontevredenheid informeren, als gevolg van het verloop van het garantieproces.

De fundamentele doelstelling van een garantieregeling is om dealers legitieme kosten te vergoeden bij het herstellen van gebreken in materiaal en afwerking van de producten die worden verkocht door Trioliet BV. Deze garantieprocedure is bedoeld om dealers, op verzoek van de eindklant, op een snelle en consistente wijze te helpen.

Met een praktische kennis van de procedures in deze handleiding, en een vakkundige technische analyse van de reden tot reparatie of vervanging, kan aanspraak op garantie efficiënt, op basis van goede afspraken, correct en snel worden afgehandeld.

1. Het doel van garantie

Garantie verzekert de eindklant bij een defect in materiaal of afwerking tijdens de garantieperiode dat Trioliet BV specifieke reparatieverantwoordelijkheid neemt, zoals vermeld in de algemene voorwaarden van de beperkte garantie. De algemene voorwaarden van de beperkte garantie worden verleend aan elke eindklant van nieuwe apparatuur. De garantieperiode gaat in op de datum die staat vermeld op de afleveringskwitantie. Indien de afleveringskwitantie niet binnen 8 dagen na levering is teruggezonden dan geldt de datum van de factuur van Trioliet BV als begindatum van de garantieperiode. Nadat de garantieperiode is begonnen, kan deze niet worden gestopt of onderbroken.

2. Verantwoordelijkheden Dealer

De volgende verantwoordelijkheden moeten worden uitgevoerd bij levering van een product aan de eindklant of anderszins genoemd in de garantie:

- a. Vul het document "afleveringskwitantie" in en zendt dit naar Trioliet BV binnen 8 dagen na de levering van het product. Garantievergoeding is afhankelijk van uw productregistratie. De productregistratie dient te worden uitgevoerd zodra de machine is geleverd aan de eindklant. Maximaal 24 maanden na de levering aan de dealer kan de productregistratie plaatsvinden afhankelijk van het tijdstip van de levering aan de eindklant. Vanaf 01.01.2016 is aanmelding mogelijk via de garantieportal.
- b. Bespreking van de garantieverklaring, gebruikershandleiding en het complete leveringsrapport om zeker te zijn van inzicht van de verantwoordelijkheden van de eindklant in relatie tot garantie, service en de goede en veilige werking van het product. Eindklanten dienen te worden geadviseerd om defecte onderdelen te repareren of onmiddellijk te vervangen bij uitval en dat voortzetting van het gebruik zal resulteren in extra en overmatige slijtage.
- c. Zorgen dat de machine gebruikt wordt voor het in de handleiding vermelde gebruiksdoel.
- d. Voorafgaande aan de reparatie of vervanging van defecte onderdelen dient contact opgenomen te worden met Trioliet BV om te zorgen dat de kosten van herstel in overeenstemming zijn met de waarde van het product. Garantieaanvragen voor machines op voorraad bij de dealer kunnen worden ingediend bij Trioliet BV, wanneer defecten worden geconstateerd vóór de verkoop van de machine.
- e. Voorzorgsmaatregelen t.a.v. garantie- en service reparaties zoals voorgeschreven in de Trioliet BV servicebulletins of andere aanwijzingen.

- f. De garantieclaim moet binnen 30 dagen na einde reparatie worden ingediend via ons online portal systeem. Alle garantiwerkzaamheden moeten worden uitgevoerd binnen 30 dagen na storing. Informeer Trioliet's garantieafdeling voor een verlenging als reparaties niet binnen 30 dagen kunnen worden uitgevoerd na de storing. De garantieclaim zal niet worden aanvaard als deze periode van 30 dagen wordt overschreden.
- g. Indien de reparatie meer dan 10 werkuren kost en het te claimen deel een waarde heeft van meer dan 1.500 euro, dan moet de dealer vooraf een melding doen aan onze service dienst of contact opnemen met Trioliet's garantieafdeling.
- h. Kosten voor transport van en naar de werkplaats zijn voor de eindklant.
- i. Kosten voor hijskranen/hijswerktuigen worden niet vergoed.
- j. Kosten voor het bijvullen van olie en smeermiddel ten gevolge van lekkage of vervanging van filters of afdichtingen worden vergoed tot een maximum van 5 liter.
- k. Trioliet vergoed geen kosten voor noodreparaties (zoals bijvoorbeeld demontage uit een voorraadmachine), alleen kosten van de reparatie zelf.
- l. Geen garantie zal worden toegestaan op machines geleverd aan de eindklant indien de volledige betaling van de machine aan Trioliet BV door de dealer niet is voldaan.
- m. Als er tijd nodig is om een diagnose te stellen dan dient men, van tevoren contact op te nemen met Trioliet BV voor goedkeuring.
- n. Machines moeten worden gerepareerd met originele onderdelen die door Trioliet BV worden geleverd. Voor het gebruik van onderdelen van derden moet toestemming worden gevraagd en worden vergoed tegen de verkoopwaarde van Trioliet BV.
- o. Schade door langere werktijden, overwerk, kunnen niet door dealer of eindklant gedeclareerd worden.
- p. Directe en indirecte gevolgschade in welke vorm dan ook, bijvoorbeeld schade aan de tractor (aftakaskoppeling, hydraulische ventielen, oliepomp en elektrische installatie) is uitgesloten.
- q. Reistijden en reiskosten worden vergoed conform de afspraken met Trioliet BV.

3. Verantwoordelijkheden van Trioliet BV

- a. Onderdelen worden gecrediteerd tegen de netto-dealer kosten.
- b. Dealer moet eerst gebruik maken van onderdelen uit hun onderdelenvoorraad. In geval dat onderdelen moeten worden verzonden vanuit Trioliet BV, zal de vracht op de meeste economische manier worden verzonden om zo snel mogelijk op plaats van bestemming te zijn. Air, Next Day Air, Prioriteit en andere speciale verzending methoden op verzoek van de dealer komen voor rekening van de klant.
- c. De garantievergoeding voor arbeid wordt vergoed op basis van het uurtarief dat onderling is overeengekomen. Reparatietijden worden beoordeeld door Trioliet BV en kunnen worden aangepast aan de gemiddelde reparatietijden vereist door andere handelaren om soortgelijke reparaties uit te voeren.
- d. Vergoedingen voor reparatie uitgevoerd door externe partijen (geen personeel van dealer) zullen op passende wijze worden beoordeeld door Trioliet's garantieafdeling. Externe rekeningen of offertes voor reparaties dienen vooraf te worden goedgekeurd door de serviceafdeling van Trioliet BV. Bij het insturen van de claim via ons portal systeem moet de rekening worden in gescand en meegestuurd.
- e. Kosten voor een vervangende machine en kosten voor noodreparaties kunnen niet worden gedeclareerd.
- f. Slijtdelen (messen, vijzel messen, vijzels, hard face slijtlagen, transportbanden, trechters, lagers, banden, slijtplaten, slijtstrips, aftakassen, opschep- en insteekplaten, opnameranden, etc.) met normale slijtage zijn voor rekening van de klant. Filters en smeerolie worden ook als slijtdelen behandeld.
- g. De garantietermijn op onderdelen bedraagt 12 maanden of 1.500 draaiuren afhankelijk van wat het eerste wordt bereikt. Dit betreft garantie op het onderdeel zelf; de eventuele arbeidstijd voor vervanging wordt niet vergoed.

4. Andere garantiebepalingen

De volgende richtlijnen moeten worden gevolgd bij het uitvoeren van reparaties onder garantie:

- a. In alle gevallen moet de meest voordelige reparatie worden uitgevoerd tenzij anders aangegeven.
- b. Alleen die onderdelen welke door Trioliet BV geleverd worden vallen onder de garantie. Het gebruik van onderdelen uit andere bronnen komen niet in aanmerking voor garantieoverweging.
- c. Alle onderdelen die binnen de garantieperiode zijn vervangen moeten worden bewaard gedurende drie (3) maanden nadat de garantieclaim is ingediend bij Trioliet BV. Deze onderdelen kunnen worden weggegooid als de retouraanvraag niet heeft plaatsgevonden in deze periode en als de garantieaanvraag volledig is afgewerkt. Onderdelen die worden teruggestuurd naar Trioliet BV waarvoor geen garantievergoeding wordt toegekend, kunnen desgewenst worden teruggeven aan de dealer binnen 14 dagen na het verwerken van de claim door Trioliet BV.
- d. Alle onderdelen die retour worden gestuurd naar Trioliet BV dienen Freight Prepaid door de dealer te worden verstuurd. Elk item wat niet Freight Prepaid wordt verstuurd zal worden geweigerd en kunnen worden teruggestuurd naar de dealer. Alle geretourneerde verpakkingen moeten duidelijk worden geëtiketteerd met het claimnummer of een RGA formulier. Elk geretourneerd item zonder duidelijk claimnummer wordt geweigerd. Indien de garantieclaim wordt goedgekeurd zullen de transportkosten van de dealer naar Trioliet BV worden vergoed op basis van de goedkoopste wijze van transport.
- e. Trioliet BV behoudt zich het recht voor om alle garantieclaims voor onderdelen, arbeid of diverse kosten te weigeren wanneer er fouten worden gevonden of garantiebepalingen zijn misbruikt of frauduleuze claims worden ingediend of het maximaal draaiuren is overschreden.
- f. Garantievergoeding is niet mogelijk:
 - I. Als geretourneerde onderdelen niet zijn schoongemaakt en onjuist zijn gekenmerkt of als ze beschadigd zijn tijdens retourzending als gevolg van slechte verpakkingen.
 - II. Als de garantieclaim niet valt onder de "bepalingen", zoals die in de garantieprocedure staat vermeld.
 - III. Wanneer Trioliet BV om retourzending van bepaalde onderdelen, samenstellingen of informatie heeft gevraagd, maar deze niet binnen 30 dagen na datum van verzoek om retourzending heeft ontvangen.
 - IV. Op garantieclaims wegens schade of tekort die duidelijk onder de verantwoordelijkheid van de dealer of het transportbedrijf vallen.
 - V. Op de gehele garantieclaim wanneer de garantieprocedure niet is opgevolgd.
 - VI. Als onderdelen niet retour worden gezonden met een kopie van de garantieclaim.

5. Service Bulletins

Service bulletins worden middels de Trioliet website uitgegeven en eventueel meegestuurd met het onderdeel, indien nodig, om dealers te attenderen op speciale reparaties. Elk bulletin geeft gedetailleerde aanwijzingen en procedures om de service te voltooien. Een dealer wordt geacht om zich te informeren op de website van Trioliet BV inzake de servicebulletins.

6. Procedures voor voltooiing van de garantieaanvraag via het service portaal.

- a. Dealernummer, naam en adres- documentnummer, naam en adres van dealer die de reparaties onder garantie heeft uitgevoerd en verzoekt om terugbetaling.
- b. Klantnaam en adres en/of e-mailadres of telefoonnummer, documentnaam, adres en telefoonnummer van de oorspronkelijke eindklant van het product onder de garantie.
- c. Aankoopdatum, de datum wanneer het product werd geleverd aan de eindklant.
- d. Product identificatienummer en het serienummer van de machine waar reparaties aan werden uitgevoerd.

- e. Schadedatum, datum van defect
- f. Model, modelnaam of –nummer
- g. Gebruiksduur, aantal uren dat het product werd gebruikt voorafgaand aan de storing.
- h. De garantieaanvraag wordt conform de voorgeschreven taaktijd afgehandeld.
- i. Benodigde onderdelen, alle service onderdelen declareren die zijn gebruikt om de nodige reparaties uit te voeren. Inclusief het aantal, onderdeelnummer, beschrijving en de netto aankoopprijs.
- j. Totale arbeidskosten, uren vermenigvuldigt met het overeengekomen uurtarief om de totale arbeidskosten te berekenen.
- k. Totale waarde van onderdelen, totale som van de gebruikte onderdelen.
- l. De verzendkosten naar de dealer van de geleverde onderdelen worden vergoed op basis van de goedkoopste wijze van transport. Eventuele (meer) kosten voor spoedtransport worden niet vergoed.
- m. De dealer dient een korte beschrijving van het defect, de waarschijnlijke oorzaak en een omschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden in te vullen.

7. Het gebruik van foto's

Foto's kunnen als bijlage in ons garantie portaal worden bijgevoegd. Deze helpen bij de storingsdiagnose, bij het identificeren van de staat van het te repareren/vervangen onderdeel en derhalve bij de afhandeling van de aanvragen. In vele gevallen kan het gebruik van foto's de noodzaak om onderdelen te retourneren overbodig maken.

8. Vertraagde Garantiereparaties

Garantiereparaties moeten z.s.m. gepland en uitgevoerd worden na kennisgeving aan de dealer en Trioliet BV. Er kunnen zich omstandigheden voordoen waarbij het onvermijdelijk is om de machine nog een korte tijd te blijven gebruiken, bijvoorbeeld wanneer een onderdeel niet leverbaar is. Het is dan noodzakelijk om de (garantie)periode met 30 dagen te verlengen.

In die gevallen moet de dealer Trioliet BV schriftelijk in kennis stellen van deze bijzondere omstandigheid, om te voorkomen dat het verder gebruik van het product niet een afwijzing van de garantieclaim zal veroorzaken. Deze claims worden dan verwerkt als ware dat het product nog steeds binnen de garantieperiode valt.

9. Geweigerde garantieaanvragen

Dealers krijgen een melding via het garantie portal van een afgewezen garantieaanvraag met daarin de reden van de weigering. De door Trioliet BV genomen beslissing, ongeacht het onderwerp van de garantieaanvraag, is definitief en onherroepelijk en de koper verbindt zich deze beslissing te aanvaarden.

10. Betaling

De dealer heeft niet het recht om het bedrag van de claims ten eigen gunste te compenseren. Garantieaanvragen worden behandeld als een afzonderlijke financiële kwestie en mogen niet verrekend worden met openstaande betalingen.