

## Tips och råd innan reklamation.

### Förord.

Det är alltid mer vibrationer i ett vinterhjul. Känslan mellan sommar och vinterhjul är helt olika.

Ju kallare desto mer vibrationer. Däcket blir hårdare och mindre följsamt.

Det är normalt att större hjul med mindre profil ger mer vibrationer.

Ge däcket minst 50 mil innan felsökning.

Står bilen parkerad en längre tid blir det ståplattor som oftast försvinner efter 3-5 mils körning.

Det är vanligt med ståplattor om bilen står parkerad i solen när vägbanan är sval.

Samma sak gäller om bilen står i ett varmgarage på vintern.

Yttre åverkan ger vibrationer. Trottoarer, grusväg och hål i vägen skadar lätt både fälgar och däck.

### Originalmärkta däck.

Biltillverkarna har tagit fram egna däckmärkningar till känsliga bilar.

Exempel (VOL) = Volvo märkta däck. (AO) = Audi märkta däck.

Frågar man denna märkning kan det uppkomma vibrationer eller att bilen inte har samma egenskaper.

Detta faller inte under reklamation.

Ett originalmärkt däck skiljer sig från exakt samma däck som inte har originalmärkningen.

Det kan skilja både visuellt, i rullomkrets och i däckets egenskaper. Blanda därför inte dessa däcken på olika axlar.

### Budget / Mellanklass / Premium.

De olika prissegmenten inom däck kan påverka däckets egenskaper.

Exempel ett budgetdäck kan ha annorlunda egenskaper än ett premium däck.

Ett originaldäck skiljer sig oftast från ett billigare icke originaldäck.

### Dubb / EU Friktion / Nordisk friktion / All-season / Sommar.

Viktigt att välja rätt däck till specifikt användningsområde och bilmodell. Väljer man fel kan det uppfattas som ett produktfel.

Att ett fordons köregenskaper kraftigt försämras tyder oftast på fel val av däcktyp.

Detta är inte en reklamation.

### Hjälpande steg innan en reklamation. **Detta bekostar inte NDI.**

- Ta reda på om kundens förväntningar är högre än produkten ni levererat. Dvs jämför däck inom samma segment, jämför ej ett budget däck med ett premiumdäck.
- Ta reda på om bilen kräver originalmärkta däck.
- Tvätta fälgen på insidan. Det blir lätt smuts bakom ekrarna.
- Töm hjulet på luft. Pressa däcket. Smörj ordentligt. Pumpa hjulet till över 5 bar innan ni justerar till det korrekta lufttrycket.
- Balansera hjulet och kolla rundheten visuellt.
- Kolla anläggningsytan på fälgar och nav innan montering.
- Dra fast hjulen i rätt moment. Fördelaktigt med momentstav.

- Provkör bilen aktivt så däcket kommer upp i arbetstemperatur.
- Kvarstår problemet skickas produkten för en teknisk utvärdering av tillverkaren.

### **Vanliga frågor vid en reklamation.**

- Kan ni eller en oberoende gummiverkstad avgöra om det är ett produktfel? **Nej.**
- En gummiverkstad påstår att det är fel på däcken. Kommer NDI skicka en kredit eller nya däck utan egen teknisk utvärdering? **Nej.**
- Vem ska stå för hjul/däck under reklamationstiden? **Detta bekostar ni. Inte NDI.**
- Hur lång tid tar det att få ett reklamationsutlåtande? **2-4v med undantag från högsäsong/semester då det kan ta längre tid.**
- Vem hanterar en slutkund? **Detta är ert ansvar. NDI tar inte diskussionen med er slutkund.**
- Finns det vissa däck som inte funkar ihop med vissa bilar? **Ja. Detta är ingen reklamation.**
- Det har uppkommit kostnader i samband med reklamationen. Står NDI för dessa? **Nej.**
- Är det en reklamation när bilen kräver originaldäck men det monterats icke originaldäck? **Nej.**
- Däcken är slitna till 50%. Hur stor blir ersättningen? **50%.**
- Kan man göra reklamationen via tel eller mail? **Nej.**
- Är snabbt slitage en reklamation? **Nej.**
- 4st däck skickas på teknisk utvärdering. Det är bara 1st däck som faller under reklamation. Hur blir ersättningen?  
**Ni får ersättning för 1st däck. Ni får bekosta frakten om ni önskar retur av resterande 3st däck.**
- Faller körkänsla, ljudnivå, vägegenskaper under reklamation. **Nej.**
- Kan man förvänta sig att de olika däcktyperna, t.ex dubb/friktion funkar på alla bilar? **Nej.**