

## REKLAMATIONSHANTERING OCH VERIFIERING

### Flexotrap AB

#### 1. Syfte

Detta dokument reglerar Flexotrap AB:s process för hantering av reklamationer avseende kulfångssystem och tillhörande installationer ("Anläggningen").

Syftet är att säkerställa en strukturerad, säker och rättvis bedömning av påtalade fel, samt att fastställa ansvarsfördelning och eventuella åtgärder.

#### 2. Förutsättning för handläggning

För att en reklamation ska kunna prövas ska kunden tillhandahålla:

- Fullständig skjutlogg för aktuell period
- Beskrivning av genomförda kontroller och åtgärder före, under och efter användning
- Uppgifter om ammunition, kaliber och antal avlossade patroner
- Beskrivning av händelseförlopp och när avvikelser uppstod
- Bild- eller videodokumentation där så är möjligt

Avsaknad av ovanstående underlag kan medföra att reklamationen inte kan prövas eller avvisas.

#### 3. Omedelbara åtgärder vid reklamation

Vid identifierad eller misstänkt skada, produktionsfel eller funktionsavvikelse gäller:

- Omedelbart skjutförbud för aktuell anläggning
- Anläggningen får inte åter tas i bruk innan Flexotrap genomfört verifiering och skriftligen godkänt fortsatt användning

#### 4. Verifieringsprocess

##### 4.1 Initial bedömning

Genomgång av inkommet underlag för att bedöma:

- om reklamationen är komplett
- om avvikelserna kan kopplas till användning, montage, installation eller produkt

##### 4.2 Teknisk verifiering

Vid behov genomförs:

- platsbesök eller digitalt möte och teknisk inspektion
- kontroll av montage, infästning och installation
- kontroll av sliddelar, deformationer och påverkan
- jämförelse mot gällande instruktioner och användningskrav

### 4.3 Åtgärd

Beroende på utfall:

- reparation
- komponentbyte
- rekommendation om åtgärd
- eller avslag på reklamation

### 4.4 Återbesiktning

Efter genomförd åtgärd sker:

- förnyad besiktning motsvarande leveranskontroll
- dokumenterat godkännande innan anläggningen åter tas i drift

## 5. Ansvarsavgränsning

Reklamation omfattar endast fel hänförliga till konstruktion, material eller tillverkning.

Flexotrap ansvarar inte för avvikelser eller skador som helt eller delvis orsakats av:

### 5.1 Felaktig installation

- installation som inte utförts enligt installationsanvisningar
- avvikelse från Flexotrops instruktioner
- bristande infästning, placering eller installation

(Hänvisning: Allmänna säkerhetsföreskrifter och Installationsanvisningar)

### 5.2 Bristande efterlevnad av instruktioner

- utebliven eller bristfällig kontroll och åtgärd före, under eller efter användning
- ej förd eller ofullständig skjutlogg
- avvikelse från angivna användningsparametrar

(Hänvisning: Kontroll vid användning, Anvisningar vid användning, Skjutlogg, Installationsanvisningar)

### 5.3 Fortsatt användning trots avvikelse

- drift av anläggning trots identifierad skada eller risk
- underlåtenhet att införa skjutförbud

(Hänvisning: Kontroll vid användning, Anvisningar vid användning)

### 5.4 Ej godkänd driftsättning

- användning av anläggning utan erforderligt godkännande, besiktning eller tillstånd

- användning innan anläggningen är korrekt installerad, kontrollerad och tagen i drift enligt instruktion

(Hänvisning: Allmänna säkerhetsföreskrifter, Kontroll vid användning)

Användning utan korrekt godkännande och verifierad installation sker på kundens eget ansvar.

### 5.5 Ej godkända komponenter

- användning av andra än Flexotrap's originaldelar
- modifieringar eller ingrepp utan skriftligt godkännande

(Hänvisning: Allmänna säkerhetsföreskrifter)

## 6. Kostnadsansvar

I de fall reklamationen kan hänföras till konstruktionsfel, materialfel eller tillverkningsfel ansvarar Flexotrap för samtliga kostnader direkt kopplade till reklamationen.

Flexotrap förbehåller sig rätten att debitera den reklamerande parten för kostnader avseende:

- inställelse
- teknisk utredning
- arbete och åtgärd
- besiktning och återbesiktning

i de fall det helt eller delvis konstateras att reklamationen beror på omständigheter angivna i punkterna 5.1–5.5.

## 7. Beslut och dokumentation

Efter genomförd verifiering dokumenteras och tillhandahålls till reklamerande part:

- orsak till avvikelse
- ansvarsfördelning
- genomförda eller rekommenderade åtgärder
- beslut om godkännande eller avslag

Detta dokument utgör underlag för fortsatt användning eller vidare åtgärd.

## 8. Tillämplighet

Detta dokument kompletterar:

- Allmänna säkerhetsföreskrifter
- Kontroll vid användning
- Anvisningar vid användning
- Skjutlogg

samt tillämpliga delar av NL17.

## 9. Distansstöd och alternativ åtgärdsprocess

Om kunden bedöms ha tillräcklig kompetens och praktisk förmåga kan Flexotrap, efter egen bedömning, erbjuda handledning på distans i syfte att effektivisera reklamationshanteringen.

### Detta kan omfatta:

- felsökning via telefon eller videomöte
- vägledning vid kontroll, demontering, justering eller enklare åtgärder
- verifiering av status inför beslut om vidare åtgärd

### Förutsättningar för distansstöd:

- att kundens representant har tillräcklig teknisk förståelse
- att erforderlig tid och resurser avsätts
- att instruktioner från Flexotrap följs i realtid

### Flexotrap förbehåller sig rätten att:

- avbryta distansprocessen om engagemang, kompetens eller förutsättningar brister
- kräva fysisk inspektion och besiktning på plats

## 10. Förutsättningar vid åtgärder på plats

Vid åtgärder, verifiering eller besiktning på plats ska kunden säkerställa att nödvändiga förutsättningar föreligger för att arbetet ska kunna genomföras på ett säkert och effektivt sätt.

Detta inkluderar, men är inte begränsat till:

- erforderlig kraftförsörjning och teknisk infrastruktur
- fysiskt tillträde till anläggningen och samtliga relevanta delar
- att arbetsområdet är tillgängligt, säkrat och förberett
- att erforderlig personal finns tillgänglig vid behov

Kunden ansvarar för att ovanstående förutsättningar föreligger vid överenskommen tidpunkt. Om så inte är fallet äger Flexotrap rätt att:

- avbryta eller omplanera arbetet
- debitera kostnader för inställelse, väntetid och ombokning

Vid behov av skyndsamt driftsättning, exempelvis i samband med högtid, semesterperiod eller annan tidskritisk verksamhet, åligger det kunden eller slutanvändaren att i förväg säkerställa och garantera att:

- tillgång till anläggningen föreligger utan begränsningar
- nödvändiga resurser och förutsättningar är fullt tillgängliga

- beslut kan fattas och åtgärder genomföras utan dröjsmål

Flexotrap ansvarar inte för förseningar eller merkostnader som uppstår till följd av bristande tillträde, otillräckliga förutsättningar eller utebliven samordning från kundens eller slutanvändarens sida.

**Efter genomförd åtgärd, oavsett metod, ska:**

- förnyad besiktning genomförs av Flexotrap
- besiktning kan genomföras på distans om Flexotrap bedömer detta som tillräckligt
- anläggningen skriftligen godkänns av Flexotrap innan drift återupptas