

Aihe:		TAKUUKÄYTÄNTÖ DEFA autolämpö- ja hälytintuotteet		
Kirjoittaja:	Toni Hannonen Tekninen päällikkö	Hyväksyjä:	Olli Nappari Maajohtaja	
				Pvm: 21.06.23

1. Sisältö

1. Sisältö	1
2. Johdanto	1
3. Reklamaation perusteet	2
3.1 Reklamaation perusvaatimukset.....	2
3.2 Reklamaation rajoitukset	2
3.3 Reklamaatiokäytäntö	3
4. Erityistapaukset.....	4
5. Reklamaation arviointi – DEFA	4
5.1 Hylätty Reklamaatio.....	4
5.2 Hyväksytty reklamaatio.....	4
5.3 Odottaa päätöstä / puutteellinen takuulähetys.....	4
6. Yhteystiedot	5

2. Johdanto

Tämä dokumentti käsittää takuu-/reklamaatiokäytännön jälleenmyyjän/loppukäyttäjän ja DEFA Oy:n välillä. Takuukäytäntö koskee kaikkia DEFA-autolämpö- ja -hälytintuotteita. Mahdolliset reklamaatiot tuotteista osoitetaan DEFA Oy:lle. Jälleenmyyjän on noudatettava tämän dokumentin ohjeita takuukäsittelyn osalta.

Selvityksiä

- Jälleenmyyjällä tarkoitetaan DEFA-autolämpö- ja -hälytintuotteita myyvää/asentavaa liikettä.
- Loppukäyttäjä on käyttäjä, jonka ajoneuvoon tuote on asennettu.

Tuotteet, jotka on myyty uuden auton takuulla eivät noudata tätä rutiinia. Näissä tapauksissa jälleenmyyjän on käännytettävä loppukäyttäjä auton myyneen liikkeen puoleen.

Käytännössä kaikki takuutapaukset tulisi hoitaa ensisijaisesti tuotteen myyneen jälleenmyyjän tai asennuksen suorittaneen korjaamon kautta.

3. Reklamaation perusteet

Jotta reklamaatio voidaan hyväksyä, tulee kaikki vaadittavat reklamaation perusteet täyttyä rajoitukset huomioiden:

3.1 Reklamaation perusvaatimukset

Reklamaation perusteet ovat seuraavat:

- DEFA-autolämpö- ja -hälytintuotteissa takuu on (5) viisi vuotta ostopäivästä. Mahdollinen valitus tuotteesta on tehtävä tämän ajan kuluessa. Loppukäyttäjällä on oltava kuitti tai muu dokumentti, siitä koska tuote on ostettu/asennettu.
- Reklamoidusta tuotteesta pitää pystyä todistamaan materiaali- tai valmistusvirhe, sekä että tuotteessa on kyseinen virhe ollut jo sitä hankittaessa. Virhe voidaan havaita jonkin ajan kuluttua ja silti luokitella alkuperäiseksi virheeksi.
- Myöhemmästä vauriosta syntynyt vika ei kuulu tähän kategoriaan.

Huomaa, että jokainen yksittäinen tuote on käsiteltävä erillisenä tapauksena. Se, että tuotteesta on perusteltu valitus, ei välttämättä tarkoita, että samankaltaisista tuotteista olisi perusteltua valittaa.

3.2 Reklamaation rajoitukset

Reklamaatiota ei hyväksytä, jos virheet tai puutteet johtuvat esim.:

- Kuluminen tai tuotteen takuu-aika on ylitetty. DEFA-tuotteet on tarkoitettu kestäämään «normaali- käyttöä¹» enemmän kuin viisi vuotta. DEFA ei hyväksy, jos tuotetta on käytetty «epänormaalisti», eli tavalla johon sitä ei ole tarkoitettu.
- Jos DEFA-tuotteen asennukseen tai kytkentään on käytetty jonkun muun valmistajan tuotteita. Tämä ei koske SmartStart™-ajastinta, jos tämä on kytketty DEFAn asennusohjeiden mukaisesti esim. polttoainelämmitintä ohjaamaan.
- Puutteellinen huolto
- Asennusvirhe
- Tuote on purettu, sitä on muokattu tai mahdollisesti yritetty korjata itse.
- Ulkopuolisen aiheuttajan aiheuttamat vauriot.
- Onnettomuus tuotteen vastaanottamisen jälkeen
- Olosuhteet, joihin Defa Oy ei voi vaikuttaa.

¹ Normaali käyttö = lämmitysjärjestelmän kytkentä 3 kertaa päivässä 6 kuukautta vuodessa.

Epänormaali käyttö, esim: «Jaksottainen virrankytkentä» katsotaan epänormaaliaksi käytöksi ja tämä kuluttaa varsinkin lämmittimen vastuslankaa, lyhentäen tuotteen käyttöikää.

3.3 Reklamaatiokäytäntö

Reklamaatio tulee tehdä tuotteen hankintareitin mukaisesti esim.:

- Loppukäyttäjä -> asennuspiste -> jakelija -> DEFA Oy:n tekninen tuki.
- Loppukäyttäjä -> jälleenmyyjä -> DEFA Oy:n tekninen tuki.

Tarvittavat tiedot reklamaatiota varten

Reklamaation yhteydessä Defan tekniselle tuelle on toimitettava (ainakin) seuraavat tiedot:

- Kuitti alkuperäisestä ostosta tai muu käypä dokumentti josta selviää osto- tai asennuspäiväys.
- Asiakkaan nimi, osoite, ajoneuvon tyyppi, merkki, vuosimalli sekä moottorityyppi.
- Vianmäärittäminen².
- Laskelma vaihtotyön kustannuksista eriteltynä. Lähetettyjä laskuja ei hyväksytä³.
- Suositus: Letkun väliin asennetun lämmitinelementin reklamaatiossa tulisi valokuvata asennus ennen korjausta ja lähettää asennuksesta valokuva sähköpostiin tekninentuki@defa.com . Tämä nopeuttaa reklamaation käsittelyä.

Valituksen osoitus Defa Oy:lle

Reklamaatio tehdään kaavakkeella osoitteessa: <https://www.defa.com/fi/takuukaavake-jalleenmyyjille/> jolloin järjestelmä antaa tapaukselle käsittelynumeron.

Viallinen tuote tulee säilyttää 3 kk tulostetun reklamaatiokaavakkeen kanssa. Jos DEFA Oy ei pyydä palauttamaan tuotetta tänä aikana, se tulee hävittää yleisten kierrätysohjeiden mukaisesti.

Selvennyksiä:

Jos reklamaatiossa viitataan huonoihin liitoksiin tuotteiden ja kaapeleiden välillä tai johtovaurioihin, tulee pystyä vakuuttamaan, että vain DEFAn kytkentätarvikkeita on käytetty asennuksessa. Muiden kuin DEFAn valmistamien kaapeleiden/johtojen käyttö asennuksessa voi olla syynä reklamaation hylkäykseen.

Tuotteiden palautus

Kaikki erikseen DEFA Oy:lle pyydetty vialliset tuotteet on lähetettävä Defa Oy:lle postitse Itella Logistiikan DEFAn sopimusnumerolla: 640259. Defa Oy järjestää mahdollisen takuutuotteen lähettämisen.

Määritettyä käsittelynumeroa on käytettävä kaikessa yhteydenpidossa Defa Oy:n kanssa jäljitettävyyden ylläpitämiseksi.

² Selvitys miksi tuotteesta reklamoidaan – ei välttämättä tarkempaa vikamäärittystä.

³ Laskelma työosuudesta täytyy olla kohtuullinen ja vastattava tarvittavaa työaikaa. DEFA Oy pitää itsellään oikeuden muuttaa anottua työaikaa ja on tarvittaessa yhteydessä ennen lopullista päätöstä.

4. Erityistapaukset

Takuutapaus, jossa on aiheutunut muita jälkiseuraamuksia/vaurioita tai epäillään, että nimenomaan DEFA:n tuote olisi jonkun suuremman vaurion aiheuttaja, vaatii erityistoimenpiteitä.

Tällainen tapaus käsitellään «erityistapauksena» normaalista takuukäytännöstä poiketen. Tällaisen tapauksen sattuessa on toimittava seuraavan ohjeen mukaisesti:

Jälleenmyyjän on viipymättä huolehdittava siitä, että:

- lisävaurioita ei pääse syntymään.
- tuotteeseen tai asennukseen ei saa koskea ennenkuin DEFA antaa luvan.
- tuotetta EI saa irrottaa ennenkuin DEFA antaa siihen luvan.
- maahantuoja DEFA Oy:tä on viipymättä informoitava asiasta, jotta vaurio voidaan arvioida ja sen mahdollinen syy selvittää.

On huomioitava että DEFA voi kieltäytyä korvausvastuusta, jos asennusta on manipuloitu siten, että vaurion aiheuttajaa ja/tai syytä ei DEFA:n osalta voida tutkia.

Jälleenmyyjän on huolehdittava siitä, että DEFAn tekniseen tukeen otetaan viipymättä yhteyttä tällaisissa tapauksissa. Jälleenmyyjä ei voi edustaa DEFA:a tällaisessa tapauksessa.

Jos nämä tiedot annetaan suullisesti, tiedon vastaanottaja Defa Oy:ssä:

- Dokumentoi tiedot kirjallisesti, jotka toimitetaan ilmoittajalle.
- Ilmoita tapauksesta tekniselle osastolle.

5. Reklamaation arviointi – DEFA

DEFA Oy:n tekninen osasto käsittelee reklamaation ja on yhteydessä jälleenmyyjään.

5.1 Hylätty Reklamaatio

Jos reklamaatio hylätään, jälleenmyyjä saa kirjallisen lausunnon DEFA:lta päätöksestä ja syyn hylkäyspäätökseen.

5.2 Hyväksytty reklamaatio

Jos reklamaatio hyväksytään, jälleenmyyjä saa DEFAlta kirjallisen lausunnon, sekä selvityksen, että hyvitys hoidetaan sopimuksen mukaan.

Jos viallinen tuote on asennettu valtuutetussa korjaamossa/asentamossa, myös työhyvitys korvataan sopimuksen mukaan.

Työstä saatava hyvitys anotaan takuuanomuksessa erikseen. Työhyvitystä varten on esitettävä erillinen kuitti tai dokumentti alkuperäisestä asennuksesta.

5.3 Odottaa päätöstä / puutteellinen takuulähetys

Jos pyydetty takuutuotelähetys jälleenmyyjältä on puutteellinen, DEFA:lla takuutuotteista vastaava henkilö ilmoittaa jälleenmyyjälle, että käsittely jää toistaiseksi odottamaan tarvittavia dokumentteja tai tuotteita. Nämä puutteet on toimitettava 14vrk:n kuluessa, muuten reklamaatio saatetaan hylätä.

6. Yhteystiedot

Osoite:	DEFA OY, Takuuosasto Tähtäinkuja 2 01530 Vantaa
Puhelinnro.	020 152 7200
Sähköposti:	tekninentuki@defa.com