

Aihe:		TAKUUKÄYTÄNTÖ DEFA sähköautonlataustuotteet		
Kirjoittaja:	Toni Hannonen Tekninen päällikkö	Hyväksyjä:	Kristian Palmari Tuoteryhmäpäällikkö	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	5
5.1	Hylätty Reklamaatio	5
5.2	Hyväksytty reklamaatio	5
5.3	Odottaa päätöstä / puutteellinen takuulähetys	5
6.	Yhteystiedot	5
7.	Takuutyökustannukset	5
8.	Laskutustiedot	6

2. Johdanto

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

Selvityksiä

- Jakelija tarkoittaa tukkumyyjää
- Sähköasentaja tarkoittaa Suomen sähköturvallisuusviranomaisen hyväksymää sähköasentajaa (sähköturvallisuuslaki 1135/2016:4).
- Loppukäyttäjä tarkoittaa kuluttajaa

Käytännössä kaikki takuutapaukset tulee hoitaa ensisijaisesti tuotteen myyneen jakelijan tai asennuksen suorittaneen sähköasentajan/-urakoitsijan 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 latausasematuotteiden takuu-aika on viisi (5) vuotta osto-/asennuspäivästä. Poikkeuksena tähän on eRange-tuoteperhe, jonka takuu-aika on kolme (3) vuotta osto-/asennuspäivästä. Mahdollinen valitus tuotteesta on tehtävä tämän ajan kuluessa. Loppukäyttäjällä on oltava kuitti tai muu dokumentti josta osto-/asennuspäivä ilmenee.
- 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.:

- Onnettomuus tuotteen vastaanottamisen jälkeen
- Puutteellinen huolto
- Väärä tai epätäydellinen asennus (eli asennusta ei ole suoritettu Defa:n käsikirjan mukaisesti ja valtuutetun sähköasentajan toimesta).
- Väärä tai perusteeton käyttö
- Tuotteen toimenpiteen, muutoksen tai korjauksen on suorittanut joku muu kuin Defa Oy, ellei Defa Oy:ltä ole kirjallista lupaa suorittaa tällaisia toimenpiteitä, muutoksia tai korjauksia.
- Virheet ja välilliset vahingot, jotka ovat aiheutuneet yhteensopimattomuudesta tuotteiden, asennus- ja integrointiympäristöjen välillä (esim. ohjausjärjestelmät, virtalähde, kokoonpanon yksityiskohdat jne.)
- Olosuhteet, joihin Defa Oy ei voi vaikuttaa.

3.3 Reklamaatiokäytäntö

Reklamaatio tulee tehdä tuotteen hankintareitin mukaisesti esim.:

- Loppukäyttäjä -> sähköasentaja -> jakelija -> DEFA Oy:n tekninen tuki.
- Loppukäyttäjä -> sähköasentaja -> DEFA Oy:n tekninen tuki.

Tarvittavat tiedot reklamaatiota varten

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

- Vian kuvaus tekstin ja kuvien muodossa sekä auton malli ja pääsulakkeen koko (jos mahdollista) sekä se, onko mahdollista että tuotereklamaatio koskee useampia vastaavia laitteita.
- Kaikki aiemmin tehdyt korjaukset/toimenpiteet
- Päivämäärä, jolloin virhe havaittiin
- Tuotenumero
- Sarjanumero
- Valmistuspäivä
- Sähköasentajan ja loppukäyttäjän yhteystiedot
- Osoite mahdolliseen vaihtotoimitukseen

Kaikki vialliset tuotteet on lähetettävä takaisin Defa Oy:lle postitse Itella Logistiikan DEFAn sopimusnumerolla: 640259.

Defa Oy järjestää mahdollisen takuutuotteen lähettämisen

Valituksen osoitus Defa Oy:lle

Jos haluat osoittaa valituksen Defa Oy:lle, toimi seuraavasti (jakelija tai sähköasentaja)

1. Valitus ilmoitetaan joko Defan tekniselle tuelle
 - a. Sähköpostilla osoitteeseen evsupport.fi@defa.com yllä olevan kappaleen mukaisilla tiedoilla
 - b. Puhelimella 020-152 72 00 (seuraa viestin ohjeita teknistä tukea varten)
 - c. Defa Oy:n verkkosivuston kautta
2. Defan tekninen tuki rekisteröi valitustapauksen ja luodaan tapausnumero (RMA).
3. Tapausnumero annetaan sinulle automaattisen vastauksen kautta osoitteesta evsupport.fi@defa.com.
4. Defan tekninen tuki tarkistaa tapauksen ja ottaa tarvittaessa yhteyttä sähköasentajaan tapauksen lisätutkimuksia varten.
5. Tapaus on hyväksytty, hylätty tai vireillä (katso luku 5), josta ilmoitetaan sähköpostitse.
6. Jos valitus hyväksytään; Defa Oy tilaa ja lähettää vaihtotuotteen tai varaosat kyseiselle sähköasentajalle.

7. Jakelija/Sähköasentaja/Loppukäyttäjä varmistaa, että mainittu tuote lähetetään takaisin Defa Oy:lle kahden (2) viikon kuluessa. Jos näin ei tapahdu kahden (2) viikon kuluessa, Defa Oy hylkää valituksen ja mahdolliset tapauksesta aiheutuvat kulut.
8. Jos Defa Oy ei ole vastaanottanut mainittua tuotetta uudelleen 2 kuukauden kuluessa palautuslomakkeen toimittamisesta, Defa Oy varaa oikeuden laskuttaa Jakelijalta/Sähköasentajalta/Loppukäyttäjältä tuotteen markkina-arvon sisältäen ALV:n.

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

Jos vianetsintä kestää yli 15 minuuttia, sähköasentajan tulee ottaa yhteyttä DEFA:n tekniseen tukeen puhelinnumerossa 020 152 7200 (puhelintunnit klo 8.00-16.00). Vianetsintä ja vikojen korjaamiseksi tehty korjaukset korvataan vain, jos niistä on etukäteen sovittu ja DEFA:n teknisen tuen hyväksymä.

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.
- Sähkövirtaa ei saa kytkeä tuotteeseen ilman DEFA:n teknisen tuen hyväksyntää.
- 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

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 DEFA:lta kirjallisen lausunnon, sekä selvityksen, että hyvitys tai korvaava tuote toimitetaan sopimuksen mukaan.

Jos kyseinen tuote on asennusta vaativa, myös työhyvitys korvataan sopimuksen mukaan. Työn osuus laskutetaan DEFA Oy:ltä ja laskussa täytyy olla mainittuna yksilöintitietona RMA -numero

5.3 Odottaa päätöstä / puutteellinen takuulähetys

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

6. Yhteystiedot

Osoite:

DEFA OY, Takuuosasto
Tähtäinkuja 2
01530 Vantaa

Puhelinnro.

020 152 7200

Sähköposti:

evsupport.fi@defa.com

7. Takuutyökustannukset

Defa.n teknisen tuen kohdan 5.2 mukaisesti hyväksytyssä valituksessa sovelletaan seuraavia laskutusaikoja. Kaikki muut ajat on määritettävä eriteltynä ja Defan teknisen tuen hyväksymänä ennen laskutusta. Defa Oy maksaa vain sähköasentajan työt.

- Vianetsintä kohdan 3.3 mukaan 30-60 min
- Komponentin vaihto (eRange) 30-60 min
- Latausaseman vaihto (eRange) 30-60 min
- Latausaseman vaihto (Power) 30 min
- SD-kortin ja SIM-kortin vaihto (eRange) 30 min
- Ohjelmiston kenttäpäivitys 30 min

Matkakuluista PITÄÄ ilmoittaa erikseen aika ja kilometrit

8. Laskutustiedot

Laskussa on oltava Defan teknisen tuen antama tapausnumero.

Laskussa tulee olla erittely suoritetuista töistä, esim. vianetsintään käytetty aika, komponenttien vaihtoon käytetty aika, matka-aika jne.

Ryhmälaskuja ei hyväksytä.

Jos laskusta puuttuu tapausnumeromerkintä ja/tai se ei ole riittävän selkeästi eritelty, lasku riitautetaan laskun merkintäajasta riippumatta, mutta eräpäivän sisällä.

Laskut, jotka saapuvat 6 kuukautta valitusmenettelyn päättämisen jälkeen, hylätään.

Maksuajan tulee olla 30 päivää.

Laskutusosoite:

Y-tunnus: 2584052-4

Defa Oy

Tähtäinkuja 2

01530 Vantaa

Laskun voi lähettää invoice.fi@defa.com