

Titel/ärende: REKLAMATIONSBEHANDLING Slutanvändare - Återförsäljare & DEFA		 Notering
Författare: Agnar Kopperud	Till: DEFA:s återförsäljare - Sverige	Datum: 07.10.14

1. Innehållsförteckning

1. Innehållsförteckning	1
2. Inledning.....	1
3. Specialfall.....	1
4. Grund för reklamation.....	2
5. Begränsningar	3
6. Återförsäljarens ansvar	3
7. Återförsäljarens bedömning	4
8. Bedömning av reklamation - DEFA	4
1. Avvisad reklamation.....	4
2. Godkänd reklamation.....	5
3. Avvaktande reklamation	5
9. Adress	5

2. Inledning

I detta dokument beskrivs rutiner för reklamationshantering mellan Slutanvändare, Återförsäljare och DEFA. Reklamationsrutinerna gäller för reklamationer knutna till DEFA Automotive-produkter som har sålts till, och installerats hos Slutanvändare, och där reklamationen görs av Återförsäljare och riktas till Service- och Supportcenter i Sverige [SSSE]. Återförsäljaren är skyldig att hantera reklamationerna enligt de riktlinjer som anges i detta dokument.

Definitioner

- Med Återförsäljare menas återförsäljare av DEFA Automotive-produkter.
- Med SSSE menas "DEFA Service- och Supportcenter i Sverige".
- Med Slutanvändare avses konsument.

Denna rutin täcker inte fall där en slutanvändare vill reklamera en produkt som omfattas av en "nybilsgaranti". Vid sådana fall ska Återförsäljaren hänvisa slutanvändaren till den ursprungliga bilförsäljaren, som hanterar ärendet vidare.

3. Specialfall

Reklamationsärenden som avser följdfel, eller där DEFA:s produkter misstänks vara grundorsaken till att en större skada/olycka, måste behandlas som "specialfall". Om Återförsäljaren kontaktas/blir uppsökt i sådana fall ska följande åtgärder vidtagas:

Återförsäljaren ska omedelbart ombesörja att:

- allt görs för att begränsa skadeomfattningen.
- inga åtgärder vidtas på installationen där DEFA:s produkter ingår, samt informera Slutanvändaren/andra om att inga åtgärder för vidtas på installationen.
- elektrisk ström inte ansluts till produkten utan att detta godkänts av DEFA.
- DEFA omedelbart kontaktas för att kunna göra en egen bedömning av skadan och dess orsak.

Observera dessutom att reklamations- och ersättningsansvar kan upphöra om någon åtgärd har vidtagits på installationen, så att den inte kan studeras i sin helhet av DEFA. Återförsäljaren ska inte i något skede representera DEFA i dessa sammanhang.

Återförsäljaren ska ombesörja att DEFA Support kontaktas så fort som möjligt för att få information om de faktiska förhållandena. Vid behov kan fotografisk dokumentation eller annan information om händelsen/situationen begäras.

Om denna information ges muntligt SKA mottagaren av informationen på DEFA:

- Upprepa informationen skriftligt¹ och spara en kopia av anmälan.
- Underrätta ledaren för den tekniska avdelningen om händelsen.

Den fortsatta hanteringen av sådana ärenden övertas av den tekniska avdelningen.

Om anmälan kommer från en Återförsäljare som har blivit kontaktad av en Slutanvändare/ett försäkringsbolag måste den DEFA-anställda som blir kontaktad ombesörja att informationen förmedlas vidare till Slutanvändaren/försäkringsbolaget.

4. Grund för reklamation

För att en reklamation ska kunna godtas SKA alla krav som utgör grund för reklamation vara uppfyllda. Grunderna för reklamation är följande:

- Reklamationen måste göras innan reklamationstiden för produkten har löpt ut. För DEFA-produkter är reklamationstiden fem år från inköpsdatum. Slutanvändaren ska uppvisa giltigt kvitto eller annan skriftlig dokumentation av produktens inköpsdatum/installationsdatum.
- Reklamationen måste grundas på fel eller brister som beror på material- eller produktionsfel, och som fanns i produkten redan då den levererades. Ett fel som uppstått senare, eller som uppstått genom senare påverkan, faller inte under denna kategori.

Observera att varje enskild produkt måste hanteras som ett separat ärende. Att det finns berättigad grund för reklamation av en produkt betyder inte nödvändigtvis att det finns berättigad grund för reklamation av till synes likadana produkter.

¹ Skriftligt i samband med reklamationen

5. Begränsningar

Reklamationen godkänns inte om fel eller brister beror på:

- Slitage eller ålder. DEFA:s produkter är gjorda för att tåla "normal användning"² under en livslängd på över 5 år. Vid "onormal användning" kan delar slitas snabbare än beräknat, vilket innebär att DEFA inte kan godkänna reklamationen.
- Sammankoppling eller försök till sammankoppling av DEFA-produkter med produkter och utrustning från tredje part. Detta gäller inte SmartStart™ om sammankopplingen gjorts enligt DEFA:s anvisningar. Detta gäller även då icke-originaldelar från annan leverantör använts, t.ex. anslutningskabel från annan leverantör.
- Felaktig eller ofullständig installation.
- Bristfälligt underhåll.
- Felaktig eller oförsvarlig användning.
- Att ingrepp, modifiering eller reparation av produkten har utförts av annan än DEFA, såvida det inte föreligger skriftligt tillstånd från DEFA att utföra sådant ingrepp, modifiering eller reparation.
- Omständigheter som ligger utanför DEFA:s kontroll.

Återförsäljaren har inte rätt, vare sig direkt eller indirekt, att ingå förpliktelser på SSSE:s vägnar genom att ställa ut garantier, beskriva kvaliteten på DEFA:s produkter eller på annat sätt, utöver vad som på förhand godkänts skriftligen av SSSE.

6. Återförsäljarens ansvar

Återförsäljaren ska skicka in reklamationer som mottagits från Slut användare till SSSE utan oskäligt dröjsmål, och senast en vecka efter att reklamationerna³ har mottagits från Slut användaren. Försändelsen ska innehålla de produkter som uppges vara bristfälliga samt en rapport med följande upplysningar:

- Faktura, kvitto eller annan giltig dokumentation av inköps- eller monteringsdatum.
- Ägarens namn, adress, fordonstyp, motortyp och modell
- Felbeskrivning⁴
- Reklamerad/defekt produkt⁵

DEFA:s egen reklamationsblankett ska användas. När alla upplysningar har fyllts i på blanketten ska den skrivas ut i 2 identiska exemplar, varav:

- ett ska följa produkterna vid inskickandet till DEFA
- ett ska behållas som kvitto av Återförsäljaren

Observera följande:

² Som normal användning anses inkoppling av systemet 3 gånger dagligen i 6 månader per år. Mer frekvent inkoppling/frånkoppling (t.ex. med "regulator"/pulsstyrning av ström uttag) leder till betydligt större slitage på produkterna, och en förkortning av livslängden kan förväntas.

³ En vecka definieras som 5 arbetsdagar + veckoslut.

⁴ Beskrivning av vad som är fel – inte nödvändigtvis av orsaken till felet.

⁵ Om felet har uppstått i ett sammanhang där flera produkter ingår (konnektorer, kablar etc.) ska alla produkterna som reklameras returneras.

- A. Om reklamationen inte skickas till SSSE inom den angivna tidsfristen eller om försändelsen är bristfällig, bortfaller reklameringsrätten.
- B. SSSE ska hantera reklamationen och informera Återförsäljaren om huruvida reklamationen godkänns eller inte utan oskäligt dröjsmål, senast 2 veckor efter att försändelsen mottagits av SSSE. Om reklamationen avvisas ska Återförsäljaren informeras om orsaken till detta.
- C. Påvisas brister som är DEFA:s ansvar, godkänns reklamationen. Om en bristfällig produkt har monterats vid en auktoriserat verkstad, kan arbetstidsersättning beviljas enligt avtal. Observera att Återförsäljaren specifikt måste be om arbetstidsersättning, och att kvitto på utfört arbete måste uppvisas för att DEFA ska bevilja detta.

Följande preciseras:

Om en reklamation kan hänföras till dåliga anslutningar mellan produkter, eller om skada på kablar/ledningar har konstaterats, måste det påvisas att endast originalkopplingsmateriel från DEFA har använts vid monteringen. Användning av kablar/ledningar från annan leverantör än DEFA (icke-original) kan vara grund för att avvisa reklamationen.

7. Återförsäljarens bedömning

När en Återförsäljare blir kontaktad av en Slut användare angående en reklamation är det Återförsäljarens uppgift att registrera så många korrekta uppgifter som möjligt om omständigheterna, och att informera DEFA:s distributionscenter.

Återförsäljaren kan inte ta ställning till huruvida en reklamation ska "godkännas" eller "avvisas", men en Återförsäljare kan och ska ta reda på om villkoren för reklamationen är uppfyllda.

En Återförsäljare är förpliktad att sätta sig in i de grunder för reklamation som DEFA kräver, och att informera om dessa när en Slut användare vill reklamera en produkt.

8. Bedömning av reklamation - DEFA

DEFA har två Service- och supportcenter, ett för Norge (SSNO) och ett för Sverige (SSSE). Alla Återförsäljare ska vända sig till Service- och supportcentret i det land där Återförsäljaren verkar.

Service- och supportcentret gör följande:

- Mottar reklamerad produkt och inskickad dokumentation från Återförsäljaren.
- Undersöker om grunderna för reklamation är uppfyllda.
- Genomför en teknisk analys för att fastställa huruvida reklamationen ska "godkännas" eller "avvisas".
- Informerar Återförsäljaren om resultatet.

1. Avvisad reklamation

Om SSSE kommer fram till att en reklamation ska avvisas (inte godkännas) ska Återförsäljaren informeras skriftligt om DEFA:s beslut och orsaken till detta.

2. Godkänd reklamation

Om SSSE kommer fram till att reklamationsärendet godkänns, innebär det att DEFA finner att alla villkoren i samband med reklamationen godkänns. Det betyder att DEFA erkänner att produkten, eller framställningen av produkten, inte har varit av en tillfredsställande kvalitet vid leveranstidpunkten. SSSE ombesörjer då att Återförsäljaren informeras skriftligt om att reklamationen är godkänd och att en ny produkt skickas kostnadsfritt till Återförsäljaren.

Om godkännande av en reklamation medför att kunden har rätt till arbetstidsersättning, skickas faktureringsinformation ut om detta. Kunden måste själv skicka en faktura till DEFA enligt denna information. Krav på arbetstidsersättning bortfaller om kunden framställer sitt krav senare än 3 veckor från det datum då reklamationen godkändes.

3. Avvaktande reklamation

Om ett mottaget reklamationsärende från Återförsäljaren inte innehåller tillfredsställande information, om mottagna varor har brister etc., kategoriserar reklamationsansvarig vid SSSE reklamationen som "avvaktande".

SSSE ska i sådana fall ta skriftlig kontakt med Återförsäljaren och meddela vilka brister som finns. DEFA ska även ge en rimlig tidsfrist (normalt 2 veckor) för avhjälpande av bristen. DEFA ska även meddela att bristen måste avhjälpas inom tidsfristen, och att reklamationens status annars ändras från "avvaktande" till "avvisad".

9. Adress

Följande adress ska användas till Service- och supportcentret i Sverige (SSSE).

Adress	DEFA AB Finlandsgatan 10 nb 164 74 Kista
--------	--

Telefonnummer	(+46) 010-4983800
---------------	-------------------