

Titel/ärende:		Reklamationshantering DEFA eMobility			
Författare:	Manuel Santos Manager Project Sales & Support, e-mobility	Godkänt av:	Tobias Johansson Director Management Systems & Compliance	Datum: Revision:	2023-06-05 7

1 Innehållsförteckning

1	Innehållsförteckning	1
2	Inledning.....	1
3	Grund för reklamation.....	2
3.1	Grundkrav - Reklamation	2
3.2	Begränsningar - Reklamation	2
3.3	Procedur för Reklamation	3
4	Specialfall.....	4
4.1	Generellt.....	4
5	Bedömning av reklamation - DEFA	6
5.1	Avvisad reklamation.....	6
5.2	Godkänd reklamation.....	6
5.3	Avvaktande reklamation	6
6	Övriga Villkor	6
7	Kontaktuppgifter	7
8	Reklamationskostnader.....	7
9	Faktureringsinformation.....	7

2 Inledning

Dokumentet beskriver rutiner för reklamationshantering mellan Distributör/Installatör/Slutanvändare och Defa AB.

Definitioner

- Med Distributör avses grossist.
 - Med Einstallatör menas godkänd av elsäkerhetsverket auktoriserad elinstallatör. Kraven regleras i Elsäkerhetsverkets auktorisationsföreskrifter ELSÄK-FS 2017:4
 - Med Slutanvändare avses konsument.
-

3 Grund för reklamation

För att en reklamation ska kunna godtas skall alla krav som utgör grund för reklamationen vara uppfyllda där begräsningarna för en reklamation är beaktade.

3.1 Grundkrav - Reklamation

Grunderna för reklamation är följande:

- Produkten skall vara inom reklamationstiden på 3 år (gäller ej slitagedelar¹, reklamationstiden för dessa är 1 år)
- Reklamationen måste grundas på fel eller brister som beror på material- eller produktionsfel, och som fanns i produkten redan då den levererades (dvs ursprungligt fel). Felet kan påvisas en tid senare och fortfarande klassas som ursprungligt fel.
Ett fel som uppstått genom senare åverkan, 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.

3.2 Begränsningar - Reklamation

Reklamationen godkänns inte om fel eller brister beror på exempelvis:

- Olyckshändelse efter mottag av produkt
- Bristfällig skötsel och service
- Felaktig eller ofullständig installation (dvs installation ej utförd enligt Defa's manual och enligt Svensk Standard SS 436 40 00, gällande utgåva).
- Felaktig eller oförsvarlig användning
- Att ingrepp, modifiering eller reparation av produkten har utförts av annan än Defa AB, såvida det inte föreligger skriftligt tillstånd från Defa AB att utföra sådant ingrepp, modifiering eller reparation.
- Fel och följdskador som uppstått på grund av bristande kompatibilitet mellan produkter, installations- och integrationsmiljöer (exempelvis kontroll- och styrsystem, strömförsörjning, monteringsdetaljer m m)
- Omständigheter som ligger utanför Defa AB's kontroll.

¹ Med slitagedel avses exempelvis kontakter/uttag, kablar, lock osv

3.3 Procedur för Reklamation

Produkten ska reklameras handelsvägen, t ex enligt nedan

- Slut användare till Elinstallatör till Distributör till Defa Tekniska Support.
- Slut användare till Elinstallatör till Defa Tekniska Support.

Nödvändig Information vid Reklamation

Vid reklamation **skall** följande information (minst) delges till Defa Tekniska Support:

- Fel-beskrivning i form av text och bilder samt bilmodell och huvudsäkringsstorlek (om möjligt), samt om det finns risk för fler berörda produkter
- Eventuellt tidigare utförda reparationer/åtgärder
- Datum när felet upptäcktes
- Produktnummer
- Serienummer
- Produktionsdatum
- Kontaktuppgifter till Elinstallatör och Slut användare
- Adress för eventuell ersättningsleverans

Eventuell defekt produkt skall skickas åter till Defa AB.
Defa AB sörjer för att delge fraktsedel vid retur.

Anmälan av Reklamation till Defa AB

För att anmäla en reklamation till Defa AB görs följande för Distributör eller Elinstallatör:

1. Reklamationen anmäls till Defa Tekniska Support antingen
 - a. Via mail till evsupport.se@defa.se med information enligt stycket ovan.
 - b. Via telefon 010-498 38 00 (följer knappval till EV laddning och teknisk support)
 - c. Via Defa AB hemsida <https://www.defa.com/se/formular/>
2. Ett reklamationsärende registreras av Defa Tekniska Support och ett ärendenummer skapas.
3. Ärendenummer delges Er via ett autosvar från evsupport.se@defa.se.
4. Defa Tekniska Support ser över ärendet och kontaktar vid behov Elinstallatören för vidare undersökning av ärendet.
5. Defa Tekniska Support kan komma att begära in utförd dokumentation på aktuell anläggning enligt elinstallationsföretagets egenkontrollprogram ELSÄK-FS 2017:3
6. Ärendet Godkänns, Avvisas eller blir Avvaktande (se kapitel 5), vilket meddelas via mail.
7. Om reklamation är godkänd; ersättning, ersättningsprodukt eller reservdelar beställs och skickas av Defa AB till berörd Elinstallatör. Fraktsedel för retur av berörd komponent finns medskickat.
8. Distributör/Elinstallatör/Slutanvändare ombesörjer att reklamerad produkt skickas åter till Defa AB inom två (2) veckor. Om detta inte sker inom två (2) veckor kommer Defa AB avvisa reklamationsärendet samt eventuella omkostnader för ärendet.
9. Om Defa AB ej har fått reklamerad produkt åter inom 2 månader från att retursedel har levererats så förbehåller sig Defa AB att fakturera Distributör/Elinstallatör/Slutanvändare för produktens marknadsvärdes pris inklusive moms.

Ärendenummer som tilldelats måste användas vid all kommunikation med Defa AB för att behålla spårbarheten.

Elinstallatören skall vid felsökning som tar längre än 15 minuter kontakta DEFA Teknisk Support på telefonnummer 010-498 38 00 (telefonid kl.8.00 till kl.15:30, lunchstängt kl. 11:30-12:30). Felsökning och reparationer som utförs för att avhjälpa fel blir enbart ersatta där som det på förhand har avtalats samt godkänts av DEFA Tekniska Support.

4 Specialfall

Reklamationsärenden som avser följdfel, eller där Defa:s produkter misstänks vara grundorsaken till att en större skada/olycka, skall behandlas som "specialfall".

4.1 Generellt

Vid specialfall skall Elinstallatören när denne kontaktas vidta följande åtgärder:

Elinstallatören ska omedelbart ombesörja att:

- allt görs för att begränsa skadeomfattningen.
-

- inga åtgärder vidtas på installationen där Defa:s produkter ingår, samt informera Slut användaren/andra om att inga åtgärder får vidtas på installationen.
- Elektrisk ström skall inte anslutas till produkten utan att detta godkänts av DEFA Teknisk Support.
- DEFA Teknisk Support skall 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 AB. Elinstallatören ska inte i något skede representera Defa AB i dessa sammanhang.

Elinstallatören skall ombesörja att Defa Tekniska Support kontaktas omedelbart för att få information om de faktiska förhållandena. Vid behov kan fotografisk dokumentation eller annan information om händelsen/situationen begäras in av Defa AB.

Om denna information ges muntligt kommer mottagaren av informationen på Defa AB att:

- Dokumentera informationen skriftligt² som delges till anmälaren.
- Underrätta den tekniska avdelningen om händelsen.

Den fortsatta hanteringen av sådana ärenden övertas av Defa AB.

² Skriftligt i samband med reklamationen

5 Bedömning av reklamation - DEFA

Det finns tre möjliga statusar för en reklamation:

- Avvisad
- Godkänd
- Avvaktande

5.1 Avvisad reklamation

Om Defa Tekniska Support kommer fram till att en reklamation ska avvisas (inte godkännas) skall detta informeras skriftligt om Defa AB:s beslut och orsaken till detta. Defa AB förbehåller sig rätten att i dessa fall fakturera omkostnaderna för hantering samt fraktkostnaderna som uppstår.

5.2 Godkänd reklamation

Om Defa Teknisk Support kommer fram till att reklamationsärendet godkänns, innebär det att Defa AB finner att alla villkoren i samband med reklamationen uppfylls. Det betyder att Defa AB erkänner att produkten, eller framställningen av produkten, inte har varit av en tillfredsställande kvalitet vid leveranstidpunkten. Defa Tekniska Support ombesörjer då att Elinstallatören informeras skriftligt om att reklamationen är godkänd.

Reparation, uppgradering av mjukvara, ersättningsprodukt eller reservdelar beställs och skickas av Defa AB till berörd Elinstallatör. Fraktsedel för eventuell retur av berörd komponent finns medskickat. Distributör/Elinstallatör/Slutanvändare ombesörjer att reklamerad produkt skickas åter till Defa AB inom två (2) veckor. Om detta inte sker inom två (2) veckor kommer Defa AB avvisa reklamationsärendet samt eventuella omkostnader för ärendet

Eventuella fakturor och/eller reklamerade produkter måste vara märkta med ärendenummer (eller reklamationsnummer).

5.3 Avvaktande reklamation

Om ett mottaget reklamationsärende från Elinstallatören inte innehåller tillfredsställande information, kategoriserar Defa Tekniska Support reklamationen som "avvaktande". Defa Tekniska Support ska i sådana fall ta kontakt med Elinstallatören och meddela vilka brister som finns.

Om Elinstallatören ändå inte inkommer med kompletterande information inom 5 arbetsdagar så stängs ärendet som "ofullständigt" av Defa Tekniska Support.

6 Övriga Villkor

I övrigt gäller villkor i enlighet med ALEM 09 (Allmänna leveransbestämmelser avseende elektrisk materiel för leverans och användning i Sverige).

7 Kontaktuppgifter

Teknisk Support

Mail: evsupport.se@defa.se

Telefonnummer

(+46) 010-498 38 00

8 Reklamationskostnader

Vid Godkänd reklamation från Defa Tekniska Support enligt punkt 5.2 så gäller följande faktureringsstider. All övrig tid måste specificeras med nedbruten tid samt vara godkänd av Defa Tekniska Support innan fakturering. Defa AB bekostar bara arbete för en Elinstallatör.

- | | |
|-------------------------------------|-----------|
| - Felsökning enligt punkt 3.3 | 30-60 min |
| - Utbyte av komponent (eRange) | 30-60 min |
| - Utbyte av laddbox (eRange) | 30-60 min |
| - SD-kort & SIM-korts byte (eRange) | 30 min |
| - Fältuppgradering av mjukvara | 30 min |

Restid **SKALL** redovisas separat med tid samt kilometer T&R

9 Faktureringsinformation

Fakturan skall vara märkt med det ärendenummer given av Defa Tekniska Support. Fakturan skall innehålla nedbrytning av utfört arbete, t ex nedlagd tid för felsökning, nedlagd tid för komponentbyte, restid, etc.

Samlingsfakturer godtas ej. Vidarefakturering så skall fakturaunderlaget bifogas, annars är Er faktura ofullständig och ej ett godkänt faktureringsunderlag.

Saknar fakturan märkning av ärendenummer och/eller inte är nedbruten tydligt nog kommer fakturan att bestridas oavsett av tid för anmärkning av faktura men inom förfallodatumet.

Fakturor som inkommer 6 månader efter att reklamationsärendet har avslutats kommer att avvisas.

Betalningsfristen skall vara 30 dagar.

Faktureringsadress:

Org.nr. 556210-1567

VAT nr: SE556210156701

Defa AB

Södra Kvistoftavägen 4

261 62 Glumslöv

Fakturan kan skickas in via invoice.dlab@defa.com
