DEFA Automotive Solutions – Reklamaatioiden käsittelyohje

1 Johdanto

Tässä asiakirjassa kuvataan reklamaatioiden käsittelymenettely loppukäyttäjien, jälleenmyyjien, jakelijoiden ja DEFAn välillä.

Reklamaatiomenettely koskee kaikkia DEFA Automotive Solutions -tuotteita, jotka on myyty loppukäyttäjille ja asennettu heidän käyttöönsä ja joista jälleenmyyjä tekee reklamaation DEFAlle.

Jälleenmyyjän on käsiteltävä reklamaatiot tässä asiakirjassa esitettyjen ohjeiden mukaisesti.

Määritelmät

- **Asiakas:** DEFA Automotive Solutions -tuotteiden jälleenmyyjä, jakelija tai muu jälleenmyyntiä harjoittava taho. Tuotteisiin kuuluvat muun muassa ajoneuvojen sähkökäyttöiset lämmitysjärjestelmät, hälyttimet, paikannusjärjestelmät, 12/24 V akkulaturit, invertterit sekä ajoneuvoihin asennettavien järjestelmien koko tuotevalikoima. Näistä tahoista käytetään tässä asiakirjassa nimitystä ”Asiakas”.
- **Loppukäyttäjä:** Henkilö tai asiakas, joka käyttää DEFA-tuotetta ajoneuvossa, korjaamossa, autoliikkeessä tai vastaavassa ympäristössä.

Tämä menettely ei koske tapauksia, joissa loppukäyttäjä haluaa tehdä reklamaation tuotteesta, joka kuuluu uuden ajoneuvon takuun piiriin. Tällöin loppukäyttäjä on ohjattava ajoneuvon myyneen alkuperäisen jälleenmyyjän puoleen, joka vastaa asian jatkokäsittelystä.

2 Reklamaation perusteet

Reklamaation hyväksyminen edellyttää, että kaikki vaaditut ehdot täyttyvät, ottaen huomioon tässä asiakirjassa esitetyt rajoitukset.

2.1 Reklamaation perusedellytykset

Reklamaation perusedellytykset ovat seuraavat:

- Reklamaatio on tehtävä ennen tuotteen takuuajan päättymistä. Kuluttajakäyttöön tarkoitettujen tuotteiden reklamaatioaika on viisi (5) vuotta ostopäivästä, ellei muusta ajanjaksosta ole sovittu kirjallisesti. Teolliseen tai kaupalliseen käyttöön tarkoitettujen tuotteiden reklamaatioaika on kaksi vuotta ostopäivästä. Loppukäyttäjän on pystyttävä esittämään voimassa oleva kuitti tai muu kirjallinen tosite tuotteen osto- tai asennuspäivästä. Pohjois-Amerikassa ja Aasian-Tyynenmeren alueella sovelletaan muita takuuaikoja.

- Reklamaation on perustuttava materiaali- tai valmistusvirheeseen, joka on ollut tuotteessa jo toimitushetkellä. Myöhemmin syntyneet viat tai myöhemmästä vaurioitumisesta johtuvat viat eivät kuulu tämän määritelmän piiriin.

Huomaa, että jokainen tuote on käsiteltävä erillisenä tapauksena. Yhden tuotteen hyväksyttävä reklamaatioperuste ei välttämättä tarkoita, että näennäisesti samanlaisista tuotteista tehtävät reklamaatiot olisivat perusteltuja.

2.2 Reklamaatio-oikeuden rajoitukset

Reklamaatiota ei hyväksytä, jos vika tai puute johtuu seuraavista syistä:

- **Kuluminen tai ikääntymisestä johtuvat viat.** DEFA-tuotteet on suunniteltu kestämään normaalia käyttöä.

  Ajoneuvojen sähkökäyttöisissä lämmitysjärjestelmissä normaalilla käytöllä tarkoitetaan järjestelmän käynnistämistä kolme kertaa päivässä kuuden kuukauden ajan vuodessa. Järjestelmän tätä tiheämpi käynnistäminen ja sammuttaminen, esimerkiksi ohjausyksikön tai pistorasioiden pulssiohjauksen avulla, lisää kulumista merkittävästi ja voi lyhentää tuotteiden käyttöikää.

  DEFA ei hyväksy reklamaatioita, jotka johtuvat normaalin käytön ylittävästä käytöstä.

- **DEFA-tuotteiden liittäminen tai liittämisen yrittäminen kolmansien osapuolten tuotteisiin ja/tai laitteisiin.**

  Jos reklamaation syyksi voidaan osoittaa tuotteiden väliset huonot sähköliitännät tai jos kaapeleissa tai johdotuksissa on todettu vaurioita, on pystyttävä osoittamaan, että asennuksessa on käytetty ainoastaan alkuperäisiä DEFA-liitäntäkomponentteja.

  Muiden toimittajien kuin DEFAn kaapeleiden tai johtojen (ei-alkuperäisten komponenttien) käyttö voi olla peruste reklamaation hylkäämiselle.

- Virheellinen tai puutteellinen asennus.
- Puutteellinen huolto.
- Virheellinen tai epäasianmukainen käyttö.
- Tuotteeseen kohdistuneet työt, muutokset tai korjaukset, jotka on tehnyt muu taho kuin DEFA, ellei DEFA ole antanut niihin kirjallista lupaa.
- DEFAn vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat olosuhteet.

3 Erityistapaukset

Reklamaatiot, joihin liittyy seurannaisvahinkoja, tai tapaukset, joissa DEFA-tuotteen epäillään aiheuttaneen merkittävää vahinkoa tai onnettomuuden, on käsiteltävä erityistapauksina.

3.1 Yleistä

Erityistapauksissa jälleenmyyjän tai jakelijan on välittömästi varmistettava, että:

- Kaikki kohtuulliset toimenpiteet vahingon laajuuden rajoittamiseksi toteutetaan.
- DEFA-tuotteita sisältävään asennukseen ei tehdä mitään töitä ja loppukäyttäjälle sekä muille asiaankuuluville osapuolille ilmoitetaan, ettei tällaisia töitä saa tehdä.
- Tuotetta ei kytketä sähköverkkoon ilman DEFAn hyväksyntää.
- DEFAan otetaan välittömästi yhteyttä, jotta se voi tehdä oman arvionsa vahingosta ja sen syystä.

Huomaa, että oikeus reklamaatioon ja korvaukseen voi raueta, jos asennukseen tai tuotteeseen tehdyt toimenpiteet estävät DEFAa tutkimasta sitä perusteellisesti.

Jälleenmyyjä, jakelija tai loppukäyttäjä ei saa edustaa DEFAa missään näiden asioiden käsittelyn vaiheessa.

Asiakkaan on otettava mahdollisimman pian yhteyttä DEFAn asiakastukeen, jotta DEFA voi selvittää tapahtuman olosuhteet. Tapahtumasta voidaan pyytää valokuvia tai muita asiakirjoja.

Jos tiedot annetaan suullisesti, DEFAn vastaanottava työntekijä:

- Kirjaa tiedot kirjallisesti ja jakaa ne tapahtumasta ilmoittaneen henkilön kanssa.
- Ilmoittaa tapahtumasta tekniselle osastolle.

DEFA ottaa vastuun tällaisten tapausten jatkokäsittelystä.

Jos ilmoitus tulee asiakkaalta, johon loppukäyttäjä tai vakuutusyhtiö on ottanut yhteyttä, ilmoituksen vastaanottavan DEFAn työntekijän on varmistettava, että asiaankuuluvat tiedot välitetään loppukäyttäjälle tai vakuutusyhtiölle.

3.2 Moottorinlämmittimiä koskeva tarkennus

DEFA arvioi jokaisen ajoneuvomallin kehittääkseen siihen soveltuvan moottorinlämmitysratkaisun. Tämä auttaa varmistamaan tehokkaan moottorin lämmityksen ja DEFA-tuotteiden turvallisen asennuksen.

DEFA arvioi moottorinlämmittimen toimintaa ja sen yhteensopivuutta ajoneuvon kanssa ehkäistäkseen ajoneuvon osien vaurioitumista.

Jokaisen lämmittimen sähköinen toiminta ja teho tarkistetaan sen varmistamiseksi, että ne täyttävät sovellettavat määräykset ja standardit.

3.2.1 Kontaktisäteilylämmittimet

Kontaktisäteilylämmittimet on suunniteltu siirtämään ja jakamaan riittävästi lämpöä asennuspinnalle, jolloin moottorin osat ja nesteet lämpenevät.

Riittävä kosketuspinta-ala ja lämmön jakautuminen ovat olennaisen tärkeitä. Asennus on myös tehtävä DEFAn suositusten mukaisesti.

DEFA ei salli kontaktisäteilylämmittimien asentamista komposiittimateriaaleihin tai niitä vasten.

Kontaktisäteilylämmittimiä ei saa asentaa paikkoihin tai moottoreihin, joihin DEFA ei ole kirjallisesti hyväksynyt lämmittimen asennusta, esimerkiksi asennusohjeissaan.

Tällaiset asennukset voivat vahingoittaa moottoria tai sen osia. Näissä tapauksissa kaikki reklamaatio-oikeudet DEFAa kohtaan ja DEFAn myöntämä takuusuoja raukeavat.

3.2.2 Lisätarkennus

DEFAn reklamaatioiden käsittelyohjeiden lisäksi DEFA haluaa täsmentää seuraavaa:

Jos asiakas pystyy osoittamaan, että DEFAn kontaktisäteilylämmitin on suoraan aiheuttanut vahinkoa moottorille tai sen osille, DEFA korvaa vahingon edellyttäen, että:

- Asennus on tehty ammattitaitoisesti ja DEFAn asennusohjeiden mukaisesti.
- Asennuksessa on käytetty alkuperäisiä DEFA-tuotteita.

4 Reklamaatioprosessi

Asiakkaan on ilmoitettava loppukäyttäjiltä vastaanottamistaan reklamaatioista DEFAlle ilman aiheetonta viivytystä.

Reklamaatiot on toimitettava DEFAn sähköisellä reklamaatiolomakkeella, ja niiden on sisällettävä seuraavat tiedot:

- Lasku, kuitti tai muu hyväksyttävä tosite osto- tai asennuspäivästä.
- Omistajan nimi ja osoite, ajoneuvon merkki, malli sekä moottorityyppi.
- Vian kuvaus.
- Jälleenmyyjän on säilytettävä kyseinen tuote kolmen kuukauden ajan ja merkittävä se reklamaationumerolla, joka näkyy reklamaatiolomakkeen lähettämisen jälkeen saadussa PDF-vahvistuksessa (esim. S-1566).

Huomioitavaa:

A. Jos reklamaatiota ei toimiteta kyseisen maan DEFA Service and Support Centre -yksikköön määräajassa tai jos tiedot ovat puutteellisia, reklamaatio-oikeus raukeaa.

B. Service and Support Centre käsittelee reklamaation ja ilmoittaa jälleenmyyjälle sen hyväksymisestä tai hylkäämisestä ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 10 työpäivän kuluessa siitä, kun DEFA on vastaanottanut reklamaation. Jos reklamaatio hylätään, jälleenmyyjälle on ilmoitettava hylkäämisen syy.

C. Jos todetaan, että kyseessä on vika tai puute, josta DEFA on vastuussa, reklamaatio hyväksytään. Jos viallinen tuote on asennettu valtuutetussa korjaamossa, työkustannuksia voidaan korvata DEFAn vakiotyöaikataulukon mukaisesti.

D. Jälleenmyyjän on erikseen pyydettävä työkustannusten korvaamista reklamaation lähettämisen yhteydessä, jotta DEFA voi myöntää korvauksen.

5 Asiakkaan tekemä arviointi

Kun loppukäyttäjä ottaa yhteyttä asiakkaaseen reklamaatioasiassa, asiakas vastaa kohdassa 4, ”Reklamaatioprosessi”, määriteltyjen tietojen kirjaamisesta ja DEFA Service and Support Centre-yksikköön ilmoittamisesta.

Asiakas ei saa hyväksyä tai hylätä reklamaatiota DEFAn puolesta, mutta hänen on selvitettävä, täyttyvätkö reklamaation tekemisen edellytykset.

Asiakkaan on perehdyttävä DEFAn reklamaatiovaatimuksiin ja selitettävä ne loppukäyttäjille, jotka haluavat tehdä reklamaation.

6 DEFAn tekemä reklamaation arviointi

Kaikkien asiakkaiden on otettava yhteyttä sen maan Service and Support Centre -yksikköön, jossa he toimivat.

Reklamaatiolla voi olla jokin seuraavista kolmesta tilasta:

- **Hylätty (Rejected)**
- **Hyväksytty (Accepted)**
- **Odottaa lisäselvitystä (Pending)**

Asiakkaan on säilytettävä tuote kolmen (3) kuukauden ajan ja DEFAn pyynnöstä lähetettävä se DEFAlle tai asetettava se tarkastettavaksi.

7.1 Hylätty reklamaatio

Jos Service and Support Centre hylkää reklamaation, asiakkaalle on ilmoitettava kirjallisesti DEFAn päätöksestä ja sen perusteluista.

7.2 Hyväksytty reklamaatio

Jos Service and Support Centre hyväksyy reklamaation, DEFA katsoo sovellettavien vaatimusten täyttyneen ja toteaa, ettei tuote tai sen valmistus ole ollut toimitushetkellä laadultaan tyydyttävä.

Service and Support Centre ilmoittaa asiakkaalle asiasta kirjallisesti ja järjestää joko korvaavan tuotteen toimittamisen maksutta tai tuotteen hinnan hyvittämisen sekä mahdollisen työkustannusten korvauksen DEFAn vakiotyöaikataulukon mukaisesti.

7.3 Lisäselvitystä odottava reklamaatio

Jos asiakkaan lähettämä reklamaatio ei sisällä riittäviä tietoja tai vastaanotetut tuotteet ovat puutteellisia tai muuten virheellisiä, DEFAn reklamaatioista vastaava henkilö luokittelee reklamaation tilaan ”Odottaa lisäselvitystä” (Pending).

Tällöin DEFA ottaa yhteyttä asiakkaaseen, selvittää puuttuvat tiedot ja asettaa kohtuullisen määräajan (tavallisesti 10 työpäivää) tarvittavien tietojen toimittamiselle.

Reklamaation tila muutetaan ”Odottaa lisäselvitystä” -tilasta ”Hylätty”-tilaan, jos puutteita ei korjata määräajassa.

8 DEFA Service and Support Centre -yksiköt

DEFA AB
Finlandsgatan 40
164 74 Kista, Ruotsi

Norway AS
Blingsmovegen 30
3540 Nesbyen, Norja

DEFA Oy
Tähtäinkuja 2
01530 Vantaa, Suomi

DEFA North America Inc.
15 Allstate Parkway – 6th floor
Markham, ON, LR 5B4
Kanada

Wuxi National Hi-Tech
Wuxi, Jiangsu Province, Kiina
Postinumero: 21402-8