DEFA Automotive Solutions – Prosedyre for reklamasjonshåndtering

1 Innledning

Dette dokumentet beskriver prosedyrene for håndtering av reklamasjoner mellom sluttbrukere, forhandlere og DEFA. Reklamasjonsprosessen gjelder reklamasjoner knyttet til alle produkter fra DEFA Automotive Solutions som er solgt og installert for sluttbrukere, hvor reklamasjonen sendes inn av en forhandler til DEFA i Norge. Forhandleren er forpliktet til å håndtere reklamasjoner i samsvar med retningslinjene i dette dokumentet.

Definisjoner

- **Kunde** betyr enhver forhandler, distributør eller videreselger av produkter fra DEFA Automotive Solutions, inkludert elektriske kjøretøyvarmesystemer, alarmer, sporingssystemer, 12/24 V batteriladere, invertere og produkter innen det komplette ombordsystemsortimentet. Slike parter omtales som «Kunder» i dette dokumentet.
- **Sluttbruker** betyr personen som faktisk bruker et DEFA-produkt i et kjøretøy, verksted, hos en bilforhandler eller i tilsvarende miljø.

Denne prosessen omfatter ikke tilfeller hvor en sluttbruker ønsker å reklamere på et produkt som omfattes av en «nybilsgaranti». I slike tilfeller skal sluttbrukeren henvises til den opprinnelige bilforhandleren, som håndterer saken videre.

2 Grunnlag for reklamasjon

For at en reklamasjon skal kunne godkjennes, må alle kvalifikasjonskrav være oppfylt, med de begrensninger som er angitt nedenfor.

2.1 Grunnleggende krav til reklamasjon

De grunnleggende kravene er som følger:

- Reklamasjonen må fremsettes før reklamasjonsfristen for produktet er utløpt. For produkter beregnet for privat forbruk er reklamasjonsfristen fem år fra kjøpsdato, med mindre andre tidsperioder er avtalt skriftlig. For produkter beregnet for industriell eller kommersiell bruk er reklamasjonsfristen to år fra kjøpsdato. Sluttbrukeren må kunne fremlegge gyldig kvittering eller annen skriftlig dokumentasjon på produktets kjøps- eller installasjonsdato.

- Reklamasjonen må være basert på feil eller mangler som skyldes materiale- eller produksjonsfeil som var til stede i produktet på leveringstidspunktet. Feil som oppstår senere eller skyldes etterfølgende skade omfattes ikke av denne kategorien.

Vær oppmerksom på at hvert enkelt produkt skal behandles som en separat sak. Gyldig grunnlag for reklamasjon på ett produkt innebærer ikke nødvendigvis at det finnes gyldig grunnlag for reklamasjon på tilsynelatende identiske produkter.

2.2 Begrensninger i reklamasjonsretten

En reklamasjon vil ikke bli godkjent dersom feilen eller mangelen skyldes:

Slitasje og aldring. DEFA-produkter er konstruert for å tåle «normal bruk».

For elektriske kjøretøyvarmesystemer betyr normal bruk at systemet aktiveres tre ganger daglig i seks måneder av året. Hyppigere inn- og utkobling, for eksempel ved bruk av styringsenheter eller pulsstyring for strømuttak, medfører betydelig økt slitasje og kan redusere produktenes levetid.

Reklamasjoner som skyldes bruk utover det som anses som normal bruk vil ikke bli godkjent av DEFA.

Tilkobling til tredjepartsprodukter eller -utstyr

Tilkobling eller forsøk på tilkobling av DEFA-produkter til produkter og/eller utstyr fra tredjepart.

Dersom en reklamasjon kan knyttes til dårlige elektriske forbindelser mellom produkter, eller dersom det er dokumentert skade på kabler eller ledningsnett, må det kunne dokumenteres at det kun er benyttet originale DEFA-tilkoblingskomponenter ved installasjonen.

Bruk av kabler eller ledningsnett fra andre leverandører enn DEFA (ikke-originale komponenter) kan være grunnlag for å avvise reklamasjonen.

Andre årsaker

- Feilaktig eller ufullstendig installasjon
- Utilstrekkelig vedlikehold
- Feilaktig eller uhensiktsmessig bruk
- Arbeid på, modifikasjon av eller reparasjon av produktet utført av andre enn DEFA, med mindre DEFA har gitt skriftlig tillatelse til slikt arbeid
- Forhold utenfor DEFAs kontroll

3 Særlige tilfeller

Reklamasjoner som omfatter følgeskader, eller tilfeller der et DEFA-produkt mistenkes å ha forårsaket betydelig skade eller en ulykke, skal behandles som «særlige tilfeller».

3.1 Generelt

I slike saker skal forhandler eller distributør umiddelbart sørge for at:

- Alle rimelige tiltak iverksettes for å begrense skadeomfanget.
- Det ikke utføres arbeid på installasjonen som inneholder DEFA-produkter, og at sluttbrukeren og andre relevante parter informeres om dette.
- Produktet ikke kobles til strømforsyning uten godkjenning fra DEFA.
- DEFA kontaktes umiddelbart slik at selskapet kan gjennomføre sin egen vurdering av skaden og årsaken.

Vær oppmerksom på at ansvar for reklamasjonen og eventuell erstatning kan bortfalle dersom arbeid utført på installasjonen eller produktet hindrer DEFA i å gjennomføre en fullstendig undersøkelse.

Verken forhandler/distributør eller sluttbruker kan representere DEFA i slike saker.

Kunden skal kontakte DEFA Support så snart som mulig slik at DEFA kan kartlegge hendelsesforløpet. Fotografier eller annen dokumentasjon kan bli etterspurt.

Dersom informasjonen gis muntlig, skal mottakeren hos DEFA:

- Nedtegne informasjonen skriftlig og dele den med personen som rapporterte hendelsen.
- Varsle teknisk avdeling om hendelsen.

DEFA vil deretter overta den videre håndteringen av slike saker.

Dersom rapporten kommer fra en kunde som er kontaktet av en sluttbruker eller et forsikringsselskap, skal DEFA-medarbeideren som mottar rapporten sørge for at relevant informasjon videreformidles til sluttbrukeren eller forsikringsselskapet.

3.2 Presisering vedrørende motorvarmere

DEFA vurderer hver enkelt kjøretøymodell for å utvikle en egnet motorvarmerløsning. Dette bidrar til effektiv motoroppvarming og sikker installasjon av DEFA-produkter.

DEFA vurderer motorvarmerens funksjon og samspillet med kjøretøyet for å redusere risikoen for skade på kjøretøyets komponenter.

Hver motorvarmer kontrolleres for å sikre at elektrisk funksjon og effekt oppfyller gjeldende lover, forskrifter og standarder.

3.2.1 Kontaktvarmere

Kontaktvarmere er konstruert for å overføre og fordele tilstrekkelig varme på monteringsflaten slik at motorens komponenter og væsker varmes opp.

Tilstrekkelig kontaktflate og varmefordeling er avgjørende. Installasjonen må utføres i henhold til DEFAs anbefalinger.

DEFA tillater ikke montering av kontaktvarmere på eller mot kompositttmaterialer.

Kontaktvarmere må ikke installeres på steder eller motorer som DEFA ikke har godkjent skriftlig for slik installasjon, for eksempel gjennom monteringsanvisningene.

Slike installasjoner kan skade motoren eller dens komponenter. I slike tilfeller bortfaller alle rettigheter til å fremsette krav mot DEFA, og all garantidekning fra DEFA opphører.

3.2.2 Tillegg

I tillegg til DEFAs retningslinjer for reklamasjonsbehandling ønsker DEFA å presisere følgende:

Dersom en kunde kan dokumentere at en DEFA kontaktvarmer direkte har forårsaket skade på motoren eller dens komponenter, vil DEFA dekke skaden forutsatt at:

- Installasjonen er utført fagmessig og i samsvar med DEFAs monteringsanvisninger.
- Det er benyttet originale DEFA-produkter i installasjonen.

4 Reklamasjonsprosess

Kunden skal rapportere reklamasjoner mottatt fra sluttbrukere til DEFA uten ugrunnet opphold.

Reklamasjoner skal registreres gjennom DEFAs digitale reklamasjonsskjema og inneholde:

- Faktura, kvittering eller annen gyldig dokumentasjon på kjøps- eller installasjonsdato.
- Eierens navn og adresse, kjøretøytype, motortype og modell.
- Beskrivelse av feilen.
- Forhandleren skal oppbevare det aktuelle produktet i tre måneder og merke det med reklamasjonsnummeret som fremgår av PDF-bekreftelsen (for eksempel S-1566) mottatt etter innsending av reklamasjonsskjemaet.

Vær spesielt oppmerksom på følgende:

A. Dersom reklamasjonen ikke sendes til DEFA Service- og Supportsenter i det aktuelle landet innen fastsatt frist, eller dersom informasjonen er ufullstendig, bortfaller reklamasjonsretten.

B. Service- og Supportsenteret skal behandle reklamasjonen og informere forhandleren om hvorvidt reklamasjonen er godkjent eller avvist uten ugrunnet opphold, og senest innen 10 arbeidsdager etter at DEFA har mottatt reklamasjonen. Dersom reklamasjonen avvises, skal begrunnelsen oppgis.

C. Dersom det fastslås at feilen skyldes forhold DEFA er ansvarlig for, vil reklamasjonen bli godkjent. Dersom det defekte produktet er installert på et autorisert verksted, kan arbeidsgodtgjørelse innvilges i henhold til DEFAs standard tidsnormer.

D. Forhandleren må uttrykkelig be om arbeidsgodtgjørelse ved innsending av reklamasjonen for at DEFA skal kunne innvilge dette.

5 Kundens vurdering

Når en sluttbruker kontakter en kunde vedrørende en reklamasjon, er kunden ansvarlig for å registrere informasjonen som er angitt i kapittel 4 «Reklamasjonsprosess» og varsle DEFAs distribusjonssenter.

Kunden kan ikke godkjenne eller avvise en reklamasjon på vegne av DEFA, men skal kontrollere at vilkårene for å sende inn reklamasjonen er oppfylt.

Kunden skal gjøre seg kjent med DEFAs reklamasjonskrav og forklare disse til sluttbrukere som ønsker å sende inn en reklamasjon.

6 DEFAs vurdering av reklamasjoner

Alle kunder skal kontakte Service- og Supportsenteret i landet de opererer i.

En reklamasjon kan ha én av følgende statuser:

- Avvist
- Godkjent
- Avventer

Kunden skal oppbevare produktet i tre måneder og, på forespørsel fra DEFA, sende produktet til DEFA eller gjøre det tilgjengelig for inspeksjon.

7.1 Avvist reklamasjon

Dersom Service- og Supportsenteret avviser en reklamasjon, skal kunden informeres skriftlig om DEFAs beslutning og begrunnelsen for denne.

7.2 Godkjent reklamasjon

Dersom Service- og Supportsenteret godkjenner reklamasjonen, anser DEFA at de relevante vilkårene er oppfylt og erkjenner at produktet eller produksjonen ikke holdt tilfredsstillende kvalitet ved leveringstidspunktet.

Service- og Supportsenteret vil informere kunden skriftlig og sørge for enten:

- levering av erstatningsprodukt uten kostnad, eller
- kreditering av kostnaden,

sammen med eventuell arbeidsgodtgjørelse i henhold til DEFAs standard tidsnormer.

7.3 Avventende reklamasjon

Dersom en reklamasjon inneholder utilstrekkelig informasjon eller mottatte varer er ufullstendige eller mangelfulle, vil den reklamasjonsansvarlige hos DEFA klassifisere saken som «Avventer».

I slike tilfeller skal DEFA kontakte kunden, forklare hva som mangler og angi en rimelig frist (normalt 10 arbeidsdager) for å fremskaffe nødvendig informasjon eller rette manglene.

DEFA skal samtidig informere kunden om at statusen vil bli endret fra «Avventer» til «Avvist» dersom manglene ikke rettes innen fristen.

8 DEFA Servicesentre

Adresse

- Norge
- Sverige
- Finland
- Canada
- Kina