Tittel:	DEFA retningslinjer for garanti eMobility (NO)	
Date: 22.05.23 Rev. 3		

1 Innholdsfortegnelse

1 Innholdsfortegnelse 1
2 Introduksjon 1
3 Grunn for garanti 2
3.1 Grunnlag - Garanti 2
3.2 Begrensninger – garanti 2
3.3 Prosedyre for garanti 3
4 Special Cases 4
4.1 Generelt 4
5 Vurdering av garantikrav - DEFA 4
5.1 Ikke godkjent 4
5.2 Godkjent 5
5.3 På vent 5
6 Andre betingelser 5
7 Kontaktinformasjon 5

2 Introduksjon

Dette dokumentet beskriver rutiner for reklamasjonshåndtering mellom distributør/installatør/sluttbruker og DEFA.

Definisjoner

- Med distributør referes det til grossist.
- Med installatør referes det til kvalifisert og godkjent elektriker (Anbefalt å ha tatt kurs hos DEFA Academy)
- Sluttbruker referes til konsument.

3 Grunn for garanti

For at garanti skal kunne godkjennes skal alle krav som utgjør grunn for garanti være oppfylt.

3.1 Grunnlag - Garanti

Grunnlaget for garanti er:

- Produktet skal være innom garantitiden som for DEFA Power, DEFA Solid og eMove er 5 år, for andre eMobility produkter, 3 år. (Gjelder ikke slitedeler[1], garantitiden for disse er 1 år)
- Garanti må være basert på feil eller mangler som skyldes material- eller produksjonsfeil, og som var til stedet da produktet ble levert (dvs. originalfeil). Feilen kan oppstå en stund senere, og er fortsatt klassifisert som en original feil. En feil som har oppstått som følge av at produktet har blitt tuklet på, vil ikke bli sett som en garantisak.
- En feil som oppstod i etterkant på grunn av senere skader, faller ikke under denne kategorien.

Hvert produkt skal håndteres som en egen sak. At det er berettiget grunnlag for en klage på et produkt, betyr ikke nødvendigvis at det er brettiget grunnlag for en klage på tilsynelatende lignende produkter.

3.2 Begrensninger – garanti

Garanti godkjennes ikke dersom feil eller mangler berører, eksempelvis:

- Uhell på produkt etter mottatt produkt.
- Mangelfull vedlikehold og service av produkt
- Feil eller ufullstendig installasjon (installasjon ikke utført i henhold til installasjonsbeskrivelse)
- Feilaktig eller misbruk
- Modifikasjon eller reperasjon av produktet har blitt utført av uatorisert personell. Ved mindre det ikke foreligger en skriftlig beskrivelse fra DEFA å kunne utføre et slikt inngrep av modifikasjon eller reperasjon.
- Feil og følgeskader som har oppstått på grunn av inkompabilitet mellom produkter, installasjon og integrasjonsmiljø (eksempelvis kontroll, styringssystem, strømforsyning, monteringsdetaljer m.m.)
- Omstendigheter som ligger utenfor DEFAs kontroll.

[1] Med slitedeler anses dette som uttak, lokk, Kabler osv.

3.3 Prosedyre for garanti

Produktet skal reklameres handelsveien, til f.eks.

- Forbruker til installatør til distributør til DEFA teknisk Support.
- Forbruker til installatør til DEFA teknisk support.

Nødvendig informasjon ved rapportering av en garantisak.

Ved en garantisak skal følgende informasjon rapporteres til DEFAs support.

- Feilbeskrivelse i form av tekst og bilder, samt bilmodell og evt. annet berørt utstyr. Merk, hvert produkt må rapportes inn som seperate saker.
- Om produktet har blitt reparert/undersøkt tidligere.
- Dato når feilen oppstod.
- Produktnummer
- Serienummer på produkt
- Produksjonsdato på produkt
- Kontaktinformasjon til forburker og elektriker/installatør.
- Evt. leveringsadresse dit deler skal bli sendt.

Avviksprodukter skal bli sendt tilbake til DEFA om ingen annen beskjed er gitt. DEFA sender nødvendig informasjon for retur.

Rapportering av en garantisak til DEFA

For å rapportere en sak til DEFA, er følgende prosess være nødvendig:
Garantien registrerteres ved å:

   a. Sende epost til evsupport.no@defa.com med nødvendig informasjon I henhold til punktet i ovenfor, eller
   b. telefon “+47 32 06 77 00” (Følg tastevalg for teknisk support)
2. Garantisaken blir registrert med et saksnummer-ID (CID) som generes av DEFAs support.
3. Saksnummer ID (CID) blir sent til deg via en autoreply fra evsupport.no@defa.com.
4. DEFA undersøker saken og kontakter deg når det blir nødvendig.
5. Saken blir enten godkjent, ikke godkjent eller satt på vent (se kapittel 5), som blir informert via epost.
6. Om garantisaken blir godkjent;
   a. deler blir sendt fra DEFA til adressen. En returseddel for retur av defekt produkt skal bli sendt sammen med produktet om ikke annet er oppgitt.
7. Distributør/elektriker/sluttbruker sørger for at retur blir returnert til DEFA innen to (2) uker av mottatt del. Om ikke, vil garanti blir ikke godkjent av DEFA.

Saksnummeret som er mottat må være brukt i all kommunikasjon med DEFA for å opprettholde sporbarhet av saken.

Installatør skal kontakte DEFA om feilsøking tar mer enn 15 minutter. DEFAs teknisk support kan nåes på +47 32 06 77 00 mellom 08:00 og 16:00 alle hverdager.
Feilsøking og reparasjon blir kun tilbakebetalt når kostnadene på forhånd har blitt godkjent av DEFAs teknisk support.

4 Special Cases

Alle garantisaker angående sekundære feil eller der DEFA-produkter kan påpekes å være årsaken til en skade/ulykke – skal disse sakene behandles som et spesielt tilfelle (special case).

4.1 Generelt

Ved en spesial case, skal installatør gjøre følgende tiltakt:

Installatør skal ummidelbart sørge for:

- Redusere ytterligere skade.
- Ingen tiltak er gjort på installasjonen i sin helhet der DEFA produkter er involvert, og informere forbruker/andre at ingen tiltak er lov til å gjøre på installasjonen.
- Spenning skal ikke tilkobles uten rådgivning med DEFA eller godkjenning av DEFA.
- DEFA skal bli kontaktet umiddelbart til å undersøke skadeomfanget og opprinnelig årsak.

NB: om tiltak har blitt gjort på installasjonen i den grad at det ikke er mulig å undersøke av DEFA ser DEFA rettigheten til å kreve at saken blir utdatert/ikke godkjent.

Installatør skal sørge for at DEFAs teknisk support er kontaktet umiddelbart og skal infomerere om nåværende situasjon. Om nødvendig, kreves bilder og annen informasjon om situasjonen.

Hvis informasjonen er delt muntlig, skal mottaker av informasjonen hos DEFA:

- Dokumentere informasjonen skriftlig[2] og dele dette med mottaker.

Håndteringen av saken skal bli ledet av DEFA.

5 Vurdering av garantikrav - DEFA

Det er tre statuser for en garantisak:

- Ikke godkjent
- Godkjent
- På vent

5.1 Ikke godkjent

Om DEFA finner ut at garantisaken blir nektet (ikke godkjent), skal DEFA informere om dette skriftlig med årsak.

[2] Blir delt via mail

5.2 Godkjent

Om DEFA finner ut av garantien på produktet viser seg å bli godkjent og DEFA ser at alle kravene blir oppfylt for garantikravet. Dette betyr at DEFA innrømmer at produktet, eller produksjonen ikke har vært av tilfredstillende kvalitet på leveringstidspunktet. DEFA vil informere dette skriftlig sammen med informasjon om feilen.

Reparasjoner, programvareoppdateringer, erstatningsprodukter eller reservedeler vil bli sendt av DEFA til adressen. En returseddel for retur av utbyttet komponent eller produkt blir sendt sammen med produktet. Reparasjon, oppgradering av programvare, erstatningsprodukt eller reservedeler bestilles og sendes av DEFA til den aktuelle installatøren. Forsendelsesmerknader for mulig retur av berørt komponent er inkludert. Distributør/installatør/sluttbrukter tar seg av produktet som blir gjort krav på, vil bli sendt til DEFA innen en periode på to (2) uker, hvis ikke - vil garantikravet blir avvist av DEFA.

Eventuelle fakturaer og/eller reklamerte produkter må være markert med saksnummer ID en (CID).

For saker der utfordringen kan løses av installatør på stedet, dekker DEFA arbeidskostnader opp til 1.5t. Etter avtale med DEFA kan reinstallering av et nytt produkt godtgjøres med inntil én (1) arbeidstime.

For alt arbeid utover disse rammer må DEFA kontaktes i forkant for godkjenning pr. oppdrag. DEFA godkjenner timesats inntil 700 kr. Pr. t. og evt. kjøregodtgjørelse. Kjøregodtgjørelse går ut ifra statens satser. Sonesatser godkjennes ikke.
Det godkjennes ikke fakturagebyrer eller andre tilsvarende kostnader.

5.3 På vent

Dersom garantisaken ikke inneholder nødvendig informasjon, vil garantisaken bli satt på vent. DEFA vil kontakte deg for å definere hvilken informasjon som mangler.

6 Andre betingelser

For Norge: I øvrige vilkår gjelder Gjeldende salgs- og leveringsbetingelser.

7 Kontaktinformasjon

Teknisk support:
Norge:

- Mail: evsupport.no@defa.com
- Telefon: + 47 32 06 77 00 (tastevalg 1 + 3)