Aihe: Reklamaatio ja takuukäytäntö DEFA Oy sähköautojen lataustuotteet		
Laatinut:	Toni Hannonen, Technical Manager	25.5.2023
Viimeksi muokannut:	Miika Hannonen, Team Lead Technical support Kristian Palmari, Sales & Operations Manager	10.6.2026
Hyväksynyt:	Kristian Palmari, Sales & Operations Manager	10.6.2026

1. Sisältö

1. Sisältö 1
2. Johdanto 2
3. Reklamaation perusteet 3
   3.1 Reklamaation perusvaatimukset 3
   3.2 Reklamaation rajoitukset 3
   3.3 Reklamaatiokäytäntö 3
   3.4 Tarvittavat tiedot reklamaatiota varten 3
   3.5 Reklamaation käsittely 4
4. Erityistapaukset 5
5. Reklamaation arviointi 6
   5.1 Hylätty Reklamaatio 6
   5.2 Hyväksytty reklamaatio 6
   5.3 Odottaa päätöstä / puutteellinen takuulähetys 6
   5.4 Yhteystiedot reklamaatiolle 6
6. Takuutyökustannukset 7
7. Laskutustiedot 8

2. Johdanto

Tämä dokumentti sisältää takuu- ja reklamaatiokäytännön tuotteiden loppukäyttäjän, jälleenmyyjän ja DEFA Oy:n välillä. Tämä käytäntö koskee kaikkia DEFA sähköautojen lataustuotteita. Mahdolliset reklamaatiot tuotteista osoitetaan DEFA Oy:lle. Jälleenmyyjän on noudatettava tämän dokumentin ohjeita takuu- ja reklamaatiotapausten käsittelyssä.

Toimijat

”Jakelija”	DEFA tuotteiden tukku- tai jälleenmyyjä.
”Sähköasentaja”	Suomen sähköturvallisuusviranomaisen hyväksymä sähköasentaja (sähköturvallisuuslaki 1135/2016:4).
”Loppukäyttäjä”	Kuluttaja. Usein laitteen omistaja ja käyttäjä.

Reklamaatio ja takuutapaukset tulee hoitaa ensisijaisesti tuotteen myyneen Jakelijan tai asennuksen suorittaneen Sähköasentajan tai -urakoitsijan kautta.

3. Reklamaation perusteet

Jotta reklamaatio voidaan hyväksyä, tulee kaikki vaadittavat reklamaation perusteet täyttyä rajoitukset huomioiden.

3.1 Reklamaation perusvaatimukset

DEFA sähköautojen lataustuotteiden takuuaika on pääasiassa viisi (5) vuotta hankintapäivästä. Voimassa oleva takuuaika on kirjattu tuotteen tietoihin tai tuotelehteen. Mahdollinen reklamaatio tuotteesta on tehtävä tämän ajan kuluessa. Loppukäyttäjällä on oltava kuitti tai muu dokumentti, josta hankintapäivämäärä ilmenee.

Reklamoitavasta tuotteesta on kyettävä osoittamaan materiaali- tai valmistusvirhe ja että kyseinen virhe on ollut tuotteessa sitä hankittaessa. Virhe voidaan havaita jonkin ajan kuluttua tuotteen hankkimisesta ja silti luokitella alkuperäiseksi virheeksi. Myöhemmästä vauriosta syntynyt vika ei kuulu tähän.

Kukin reklamoitava tuote käsitellään erillisenä tapauksena. Yksittäisestä tuotteesta hyväksytty reklamaatio ei automaattisesti vahvista, samankaltaisessa tapauksessa ja samalla tuotenumerolla olevan tuotteen reklamaatio hyväksytään.

3.2 Reklamaation rajoitukset

Reklamaatiota ei hyväksytä, jos reklamoitava virhe tuotteessa johtuu

- onnettomuudesta tuotteen vastaanottamisen jälkeen
- sen puutteellisesta huollosta
- väärästä tai epätäydellisestä asennuksesta
    - esimerkiksi asennusta ei ole suoritettu DEFA:n asennusohjeen mukaisesti ja valtuutetun sähköasentajan toimesta
- väärästä tai huolimattomasta käytöstä
- tuotteeseen kohdistuvan toimenpiteen, muutoksen tai korjauksen on suorittanut joku muu kuin DEFA Oy:n valtuuttama taho
- yhteensopimattomuudesta tuotteen ja asennus- / integrointiympäristöjen välillä
    - esimerkiksi ohjausjärjestelmät
    - virtalähde
    - kokoonpanon yksityiskohdat
- olosuhteista, joihin DEFA Oy ei voi vaikuttaa

3.3 Reklamaatiokäytäntö

Reklamaatio tulee tehdä tuotteen hankintapolun mukaisesti.

- Loppukäyttäjä → Jakelija → DEFA Oy.
- Loppukäyttäjä → Sähköasentaja → Jakelija → DEFA Oy.
- Loppukäyttäjä → Sähköasentaja → DEFA Oy.

3.4 Tarvittavat tiedot reklamaatiota varten

Reklamaation yhteydessä DEFA:n tekniselle tuelle on toimitettava vähintään seuraavat tiedot:

1. Reklamaation tekijän yhteystiedot.
2. Päivämäärä, jolloin virhe havaittiin.
3. Vian kuvaus tekstin ja / tai kuvien muodossa.
4. Kaikki aiemmin suoritetut korjaukset/ toimenpiteet ja laitevaihdot.
5. Tuotteen ostopäivä.
6. Tuotenumero.
7. Tuotteen sarjanumero.
8. Sähköasentajan yhteystiedot.
9. Loppukäyttäjän yhteystiedot.
10. Osoite vaihtotuotteen toimitusta varten.

Muita käsittelyä tukevia lisätietoja:

- Havaitussa vikatilanteessa käytetyn auton malli.
- Latausjärjestelmään liittyvän tai kiinteistön pääsulakkeen koko.

Kaikki vialliset tuotteet on lähetettävä takaisin DEFA Oy:lle. Tuotteiden toimittamiseen voidaan käyttää Postin sopimusnumeroa: 640259.

3.5 Reklamaation käsittely

Reklamaation käsittely etenee seuraavasti.

1. Reklamaatio lähetetään DEFA:n tekniselle tuelle sähköpostilla osoitteeseen EVWarranty.Fi@defa.com edellä kuvatuilla tiedoilla.

2. DEFA:n tekninen tuki rekisteröi reklamaation, luo sille tapausnumeron eli ”RMA numeron” ja lähettää sen reklamaation tekijälle.

3. DEFA:n tekninen tuki tutkii tapauksen ja ottaa tarvittaessa yhteyttä Jakelijaan tai Sähköasentajaan lisäselvitystä varten.

4. Jos reklamaatio hyväksytään, DEFA Oy tilaa ja lähettää vaihtotuotteen tai varaosat Jakelijalle.

5. Jakelija/ Sähköasentaja/ Loppukäyttäjä varmistaa, että mainittu tuote lähetetään takaisin DEFA Oy:lle kahden (2) viikon kuluessa. Mikäli reklamoitua tuotetta ei toimiteta DEFA Oy:lle kahden (2) viikon kuluessa, DEFA Oy:llä on oikeus hylätä reklamaatio ja siitä mahdollisesti aiheutuneet kulut.

Tapaukselle määritettyä RMA numeroa on käytettävä kaikessa tapaukseen liittyvässä yhteydenpidossa DEFA Oy:n kanssa jäljitettävyyden varmistamiseksi.

4. Erityistapaukset

Takuutapaus vaatii erityistoimenpiteitä, kun epäillään, että DEFA:n tuote on laajemman vahingon aiheuttaja. Tällainen tapaus käsitellään ”erityistapauksena” normaalista takuukäytännöstä poiketen. Tällaisen tapauksen sattuessa on toimittava seuraavan ohjeen mukaisesti:

Jälleenmyyjän on viipymättä huolehdittava, että

- lisävaurioita ei pääse syntymään
- sähkövirtaa ei kytketä tuotteeseen ilman DEFA:n teknisen tuen hyväksyntää
- tuotteeseen tai asennukseen ei kosketa ennenkuin DEFA:n tekinen tuki antaa siihen luvan
- tuotetta ei saa irrottaa ennen kuin DEFA:n tekninen tuki antaa siihen luvan
- DEFA Oy:tä on viipymättä tiedotettava asiasta, jotta vaurio voidaan arvioida ja sen mahdollinen syy selvittää.

DEFA voi kieltäytyä korvausvastuusta, jos asennusta on manipuloitu siten, että vaurion aiheuttajaa ja/ tai syytä ei DEFA:n osalta voida tutkia.

Jakelijan on huolehdittava siitä, että DEFA:n tekniseen tukeen otetaan viipymättä yhteyttä tällaisissa tapauksissa. Jakelija ei voi edustaa DEFA:a tällaisessa tapauksessa.

Jos nämä tiedot annetaan suullisesti, tiedon vastaanottaja DEFA Oy:ssä

- dokumentoi tiedot kirjallisesti, jotka toimitetaan ilmoittajalle
- ilmoittaa tapauksesta DEFA:n tekniselle tuelle.

5. Reklamaation arviointi

5.1 Hylätty Reklamaatio

Jos reklamaatio hylätään, Jakelija saa päätöksestä kirjallisen lausunnon DEFA:lta. Selvityksen alainen, reklamoitu tuote toimitetaan Jakelijan kustannuksella takaisin. DEFA säilyttää reklamoituja tuotteita maksimissaan 3 kk.

5.2 Hyväksytty reklamaatio

Jos reklamaatio hyväksytään, Jakelija saa päätöksestä kirjallisen lausunnon DEFA:lta. Korvaava tuote toimitetaan reklamaatiossa annettuun osoitteeseen. Jos kyseinen tuote vaatii asennusta, työn osuus voidaan laskuttaa DEFA Oy:ltä. Kustannus asennustyöstä korvataan kohdan *7. Takuutyökustannukset* mukaisesti. Laskussa tulee aina mainita RMA numero.

5.3 Odottaa päätöstä / puutteellinen takuulähetys

Jos takuutuotelähetys jälleenmyyjältä on puutteellinen, DEFA ilmoittaa jälleenmyyjälle, että käsittely jää toistaiseksi odottamaan tarvittavia dokumentteja. Nämä dokumentit on toimitettava 14 vrk:n kuluessa, muuten DEFA:lla on oikeus hylätä reklamaatio.

5.4 Yhteystiedot reklamaatiolle

Osoite:	DEFA OY Takuut Tähtäinkuja 2 01530 Vantaa
Sähköposti:	EVWarranty.Fi@defa.com
Puhelinnumero:	020 152 7200

6. Takuutyökustannukset

Hyväksytyn reklamaation takuutyön kustannuksissa sovelletaan seuraavia ohjeaikoja eri toimenpiteille. Näiden ylittämät kustannukset on eriteltävä ja hyväksytettävä DEFAn teknisellä tuella ennen laskuttamista. DEFA Oy hyväksyy vain takuutyön välittömät kustannukset.

Vianetsintä (kohdan 3.3 mukaisesti)	60 min
Latausaseman vaihtotyö	60 min

Matkakuluissa tulee olla eriteltynä aika ja ajetut kilometrit. Kohtuulliset matkakulut korvataan.

7. Laskutustiedot

Laskussa tulee olla DEFAn teknisen tuen antama RMA numero, erittely suoritetuista töistä, kuten vianetsintään tai laitevaihtoon käytetty aika. Koontilaskuja ei hyväksytä.

Jos laskusta puuttuu RMA numero, se riitautetaan laskun merkintäajasta riippumatta. Laskut, jotka saapuvat yli 6 kuukautta takuupäätöksen päättymisen jälkeen, hylätään.

Maksuaika on 30 päivää.

Laskutusosoite:	invoice.Finland@defa.com
Laskutettavan yhteystiedot:	DEFA Oy Y-tunnus 2584052–4 Tähtäinkuja 2 01530 Vantaa