


Tittel/Sak:		<b>REKLAMASJONSBEHANDLING</b> <b>Sluttbruker - Forhandler &amp; DEFA</b>	 <b>Notat</b>
Forfatter:	Agnar Kopperud	Til:	DEFA Forhandlere - Norge
		Dato:	27.08.13

# 1. Innholdsfortegnelse

1. Innholdsfortegnelse .....	1
2. Innledning.....	1
3. Spesialtilfeller .....	1
4. Reklamasjonsgrunnlag .....	2
5. Begrensinger .....	3
6. Forhandlerens forpliktelser .....	3
7. Vurdering av Forhandler.....	4
8. Vurdering av reklamasjon - DEFA .....	4
1. Avvist .....	4
2. Godkjent .....	4
3. Avventende.....	5
9. Adresse .....	5

## 2. Innledning

I dette dokument er rutiner for reklamasjonsbehandling mellom Sluttbruker, Forhandler og DEFA beskrevet. Reklamasjonsrutinene gjelder for reklamasjoner knyttet til DEFA Automotive produkter som er solgt til, og installert hos Sluttbruker, og hvor reklamasjonen fremføres av Forhandler ovenfor Service og Supportsentre i Norge [SSNO]. Forhandler plikter å behandle reklamasjonene i henhold til de retningslinjer som er angitt i dette dokumentet.

### Definisjoner

- Med Forhandler menes forhandler av DEFA Automotive produkter.
- Med SSNO menes «DEFA Service og Supportsentre i Norge».
- Med Sluttbruker menes Forbruker.

Dersom en sluttbruker ønsker å reklamere på et produkt som er omfattet av en «nybilgaranti», dekkes dette ikke av denne rutinen. I disse tilfellene skal Forhandler henvise sluttbruker til original bilforhandler, som vil håndtere saken videre.

## 3. Spesialtilfeller

Reklamasjonssaker der det er oppstått følgefeil, eller der det mistenkes at DEFA sine produkter er grunnårsaken til at et større uhell / ulykke har skjedd må behandles som «spesialtilfeller». Dersom Forhandler blir tilkalt / oppsøkt i slike tilfeller skal følgende skje:

Forhandler skal umiddelbart besørge at:

- alt skal gjøres for å begrense skadeomfang.
- det ikke gjøres noe med installasjonen der DEFA sine produkter inngår, samt informere Sluttbruker / andre om at installasjonen ikke må gjøres noe med.
- strøm ikke blir tilkoblet produktet, uten at dette er avtalt med DEFA.
- DEFA umiddelbart blir kontaktet, for å kunne gjøre sin vurdering av skade og skadeårsak.

Det gjøres videre oppmerksom på at reklamasjons- og erstatningsansvar kan bortfalle dersom man har gjort noe med installasjonen, slik at denne ikke kan studeres i sin helhet av DEFA. Forhandler skal ikke på noe tidspunkt representere DEFA i denne type sammenheng.

Forhandler skal besørge at DEFA Support blir kontaktet så fort det er mulig for å gjøres oppmerksom på de faktiske forhold. Dersom situasjonen tilsier det kan man anbefale at man fotograferer, eller sikrer seg på annen måte data om hendelse / situasjon.

Dersom denne informasjonen gis muntlig SKAL den som mottar en slik henvendelse i DEFA:

- Gjenta denne skriftlig<sup>1</sup>, og lagre kopi av sendt melding
- Varsle leder for teknisk avdeling om hendelsen.

Videre arbeid med slike henvendelser vil bli håndtert av teknisk avdeling.

Hvis denne meldingen kommer fra en Forhandler, som er blitt kontaktet av sluttbruker / forsikringsselskap, må den DEFA ansatte som blir kontaktet besørge at denne informasjonen videreformidles til sluttbruker / forsikringsselskap.

## 4. Reklamasjonsgrunnlag

For at en reklamasjon skal kunne aksepteres SKAL alle krav i reklamasjonsgrunnlaget være oppfylt. Reklamasjonsgrunnlaget er som følger:

- Reklamasjonen må foretas innen reklamasjonsfristen for produktet. For DEFA produkter er reklamasjonstiden fem år fra kjøpsdato. Sluttbruker skal vise gyldig kvittering, eller annet skriftlig materiale som dokumenterer når produktet er kjøpt / installert.
- Reklamasjonen må være begrunnet i feil eller mangler som skyldes material- eller produksjonsfeil, og som var «iboende» da produktet ble overlevert. En feil som er kommet senere, eller ved feil som er kommet av påvirkning på et senere tidspunkt faller ikke inn under denne kategorien.

Det gjøres for ordens skyld oppmerksom på at hvert enkelt produkt må behandles som en egen separat sak. Det at det er berettiget reklamasjonsgrunnlag på et produkt betyr ikke nødvendigvis at man finner berettigelse av reklamasjonsgrunnlag på tilsynelatende like produkter.

---

<sup>1</sup> Skriftlig i reklamasjons sammenheng

## 5. Begrensinger

Reklamasjonen vil ikke bli godkjent der feil eller mangler skyldes:

- Slitasje eller elde. DEFA sine produkter er beregnet for å tåle «normal bruk<sup>2</sup>» i levetid lengre enn 5 år. Ved «unormal bruk» vil deler kunne slites fortere enn beregnet, og DEFA vil ikke kunne akseptere reklamasjon på dette grunnlaget.
- At DEFA produkter har vært, eller vært forsøkt, sammenkoblet med tredjemanns produkter og utstyr. Gjelder ikke SmartStart™, dersom denne er sammenkoblet i henhold til anvisninger fra DEFA. Dette gjelder også dersom uoriginale deler fra andre leverandør har vært benyttet, for eksempel annen leverandør sin tilkoblingsledning.
- Feilaktig eller ufullstendig installasjon.
- Mangelfullt vedlikehold.
- Feilaktig eller uforsvarlig bruk.
- Inngrep, modifikasjon eller reparasjon av produktet utført, eller forsøkt utført av andre enn DEFA, med mindre det foreligger skriftlig tillatelse fra DEFA til å foreta slikt inngrep, modifikasjon eller reparasjon.
- Forhold som ligger utenfor DEFAs kontroll.

Forhandler er uberettiget til, så vel direkte som indirekte, å forplikte SSNO overfor andre ved garantier, beskrivelse av kvaliteten på DEFAs produkter eller på annen måte, utover det som er skriftlig forhåndsgodkjent av SSNO.

## 6. Forhandlernes forpliktelser

Forhandler skal sende reklamasjoner mottatt fra Sluttbruker til SSNO uten ugrunnet opphold, og senest en uke etter at reklamasjonene<sup>3</sup> er mottatt fra Sluttbruker. Oversendelsen skal inneholde de angivelig mangelfulle produktene sammen med en rapport hvor følgende opplysninger skal fremgå:

- Faktura, kvittering eller annen gyldig dokumentasjon på kjøps- eller monteringsdato.
- Navn på eier, adresse, kjøretøytype, motortype og modell
- Feilangivelse<sup>4</sup>.
- Reklamert / defekt produkt<sup>5</sup>

Det skal benyttes egne DEFA reklamasjons-skjema. Etter at skjema er utfylt med alle opplysninger skal dette skrives ut i 2 identiske eksemplarer, der:

- ett skal følge produktene ved innsendelse til DEFA
- ett skal beholdes som en kvittering av Forhandleren

Følgende bemerkes:

- A. Dersom reklamasjonen ikke sendes SSNO innen den angitte tidsfrist eller oversendelsen er mangelfull, bortfaller reklamasjonsretten.

---

<sup>2</sup> Normalt bruk ansees å være tilkobling av systemet 3 ganger hver dag i 6 måneder pr. år. Hyppigere tilkobling / frakobling (for eksempel med «regulator» / pulsstyring av strømmuttak) vil føre til betydelig mer slitasje på produktene, og reduksjon av levetid må forventes.

<sup>3</sup> En uke defineres ut i fra 5 virkedager + helg.

<sup>4</sup> Beskrivelse av hva som har feilet – ikke nødvendigvis hva årsaken er.

<sup>5</sup> Dersom det er skjedd en feil der flere produkter er involvert (konnektorer, kabler, eller annet) skal alle produktene som reklameres på returneres.

- B. SSNO skal behandle reklamasjonen, og informere Forhandleren om hvorvidt reklamasjonen godkjennes eller ikke uten ugrunnet opphold, og senest 2 uker etter at oversendelsen ble mottas av SSNO. Dersom reklamasjonen avvises, skal Forhandleren informeres om årsaken til avvisningen.
- C. Påvises mangler som DEFA hefter for godkjennes reklamasjonen. Er mangelfullt produkt montert ved autorisert verksted, kan arbeidstidserstatning tilkjennes i henhold til avtale. Det gjøres oppmerksom på at Forhandler spesifikt må be om arbeidstidserstatning, og at det må fremvises kvittering på utført arbeide for at DEFA skal tilkjenne dette.

Følgende presiseres:

Dersom en reklamasjon er relatert til dårlige koblingsforbindelser mellom produkter, eller det er påvist skade på kabler/ledninger så må det påvises at kun originalt DEFA koblingsmateriell er benyttet i monteringen. Bruk av uoriginale kabler/ledninger (ikke DEFA) kan være grunnlag for å avvise reklamasjonen.

## 7. Vurdering av Forhandler

Når en Forhandler blir kontaktet av en sluttbruker i forbindelse med en reklamasjon er Forhandlers rolle å registrere mest mulig korrekte data relatert til forholdet, og informere DEFA sitt distribusjonssenter.

Forhandler kan ikke ta stilling til hvorvidt en reklamasjon er «godkjent», eller «avvist», men en Forhandler kan og skal finne ut om vilkårene for reklamasjonspåstand er oppfylt.

En Forhandler forplikter å sette seg inn i DEFA sitt reklamasjonsgrunnlag, og å informere om disse dersom en Sluttbruker ønskes et produkt reklamert.

## 8. Vurdering av reklamasjon - DEFA

DEFA har 2 Service og Support sentere. Et for Norge og et for Sverige, henholdsvis SSNO og SSSE. Alle Forhandlere skal forholde seg til det Service og Supportsenteret i landet Forhandleren er.

Service og supportsenteret vil utføre følgende:

- Motta reklamert produkt og tilsendt dokumentasjon fra Forhandler.
- Se om reklamasjonsgrunnlag er oppfylt.
- Gjøre en teknisk analyse på å finne ut av hvorvidt reklamasjonen er «godkjent», eller «avvist»
- Informere Forhandler om resultatet.

### 1. Avvist

Dersom SSNO konkluderer med at en reklamasjon er avvist (ikke aksepteres) skal Forhandler informeres skriftlig om DEFA sin konklusjon, og årsaken til denne.

### 2. Godkjent

Dersom SSNO konkluderer med at reklamasjonssaken godkjennes, betyr dette at DEFA finner at alle vilkår i forbindelse med reklamasjonen er godkjent. Dette betyr at DEFA

erkjenner at produktet, eller produksjon av produktet ikke har vært av en tilfredsstillende kvalitet ved leveransetidspunktet. SSNO vil da besørge at Forhandler informeres skriftlig om at reklamasjonen er godkjent, og at nytt produkt sendes kostnadsfritt til Forhandler.

Dersom godkjennelse av en reklamasjon medfører at kunden har krav på arbeidstidserstatning så vil det sendes ut faktureringsinformasjon om dette. Kunden må selv sende faktura til DEFA i henhold til denne informasjonen. Krav på arbeidstidserstatning bortfaller hvis kunde fremmer kravet senere enn 3 uker fra dato da reklamasjonen ble godkjent.

### **3. Avventende**

Dersom mottatte reklamasjonssak fra Forhandler ikke inneholder tilfredsstillende opplysninger, om det er mangler med mottatte varer eller annet, vil reklamasjonsansvarlig ved SSNO kategorisere reklamasjonen som «avventende».

SSNO skal i disse tilfellene ta skriftlig kontakt med Forhandler og meddele hva mangel består i. DEFA skal også gi en rimelig tidsfrist (normalt 2 uker) for å rette opp mangelen. DEFA skal også gi beskjed om at dersom mangel ikke rettes vil reklamasjonen skifte status fra «avventende» til «avvist» etter at tidsfristen er løpt ut.

## **9. Adresse**

Følgende adresse skal benyttes til Service og Supportsentret i Norge (SSNO).

Adresse	DEFA AS, Reklamasjoner Blingsmoveien 30 3540 Nesbyen
---------	--

Telefonnummer	(+47) 32067700
---------------	----------------