



Hyvinvointi

Viihtyvyy

Puhtaus

Ekologisuus

Energiansäästö

Toshiba laitteiden takuuehdot 2023-2024

1. Yleistä
2. Tausta
3. Reklamaatio-ohjeet
4. Kuljetuksen jälkeinen tarkastus
5. Takuuehdot
6. DOA tapaukset
7. Korvaukset
8. Takuuseteli
9. Reklamaatiokaavake
10. Tarkastuspöytäkirja

1. Yleistä

Takuuaika tuotteille 2 vuotta ja Premium (Daiseikai) mallistolle 3 vuotta. Tuotteiden laadun parantamiseksi ja kilpailukyvyn varmistamiseksi Toshiba tekee jatkuvasti mittavaa tuotekehitystyötä. Osaltaan reklamaatiopalaute antaa tälle kehitystyölle hyvän pohjan, jonka merkitystä ei voi kyseenalaistaa. Tämän vuoksi reklamaatioiden joustava ja asiallinen hoito on kilpailukyymme ja tulevaisuuden kannalta erittäin tärkeää. Tämän ohjeen tarkoituksena on selvittää ne suuntaviivat, jotka koskevat Toshibaan takuu ja huoltokysymyksiä. Pyrkimyksemme on hoitaa reklamaatiokysymykset niin, että asiakkaamme ovat tyytyväisiä toimintaamme. Näin samalla tuemme myyntimme kehitystä. Nopea ja vaivaton reklamaatioiden käsittelytapa antaa parhaan myyntituen ja takaa osaltaan asiakastytyväisyyden.

2. Tausta

Takuuohjeiden perustana on Oy Combi Cool Ab:n yleiset takuuohjeet. Toshiba edellyttää, että valmistajan, maahantuojan ja jälleenmyyjän suhteet ovat luottamukselliset, jotta reklamointiasioiden hoito sujuu kitkattomasti. Toshiba suosittelee jälleenmyyjää hinnoittelemaan n. 2 % tarjouksessaan takuu- ja huoltokustannuksia varten.

3. Reklamaatio-ohjeet kun Teillä on reklamaatio, niin menetelkää seuraavasti:

- 3.1. Täytä reklamaatiokaavake netissä www.toshibapro.fi.
- 3.2. Takuuvaraosan saaminen edellyttää reklamaation täyttämistä.
- 3.3. Mikäli reklamaatiota ei ole tehty, Oy Combi Cool ab laskuttaa varaosan.
- 3.4. Jälleenmyyjä laskuttaa osan vaihdosta sovittujen korvausten mukaisesti (kts. taulukko kohdassa 4) mikäli laitteessa on takuu voimassa.
- 3.5. Jälleenmyyjä palauttaa vialliset osat sopimuksen mukaan. Osat palautetaan Oy Combi Cool Ab:lle Kaukokiidolla, **asiakasnumero 369886**
 - Asiakas tilaa itse noudon ja täyttää rahtikirjan
 - Muussa tapauksessa Oy Combi Cool Ab ei maksa kuljetusta, vaan se veloitetaan lähettäjältä
- 3.6. Oy Combi Cool Ab käsittelee reklamaation ja hyväksyytään sen, maksaa laskun.

Reklamaatiopalautukset

Reklamaation täytyy olla aiheellinen. Osia ja laitteita, jotka palautetaan Oy Combi Cool Ab:lle takuun aikana ei hyvitetä, mikäli Oy Combi Cool Ab toteaa, että osa on täysin virheetön. Tällöin osa tai laite palautetaan jälleenmyyjälle hänen kustannuksellaan varustettuna huomautuksella "varaosa tai laite on vaihdettu tarpeettomasti". **Oy Combi Cool Ab pidättää oikeuden olla hyväksymättä reklamaatiota ja hyvittämättä sellaisissa tapauksissa, joissa vika on syntynyt asennusvirheestä tai huolimattomuudesta asennuksen aikana.**

4. KULJETUKSEN JÄLKEINEN TARKASTUS

Jälleenmyyjän / tavarantoimittajan on kuljettajan vielä paikalla ollessa suoritettava vastaanottotarkastus:

Kollilapuista tarkastetaan, että vastaanottajan osoite on oikea, varmistetaan että lähetyksen kolliluku on sama kuin rahtikirjassa ja että lähetys on ulkoisesti ehjä.

Mikäli missään yllä mainituissa kohdissa on puutteita, tulee siitä tehdä varauma kuljettajan mobiililaitteeseen ja muistutus reklamaatiolomakkeelle ennen kuljettajan poistumista paikalta. Mahdollinen kuljetusvaurio ei välttämättä aina näy ulospäin. Tästä syystä tuotteet on tarkastettava mahdollisimman pian saapumisen jälkeen.

Tarkastaminen on suoritettava siten, että irronneet osat, irrallaan olevat moottorin kiinnikkeet ja muut vastaavanlaiset viat tunnistetaan. Tavarantoimittajan oikea merkki, oikea tavarantoimittajan laatu ja tavarantoimittajan oikea määrä tarkistetaan. Jos tavara palautetaan esim. väärän tilauksen tai toimituksen johdosta, niin tavarantoimittajan on oltava alkuperäisessä pakkauksessa myyntikunnossa ja siitä on ilmoitettava myyjälle erikseen. Mikäli tavara ei ole alkuperäisessä myyntipakkauksessaan, joudumme vähentämään -10% arvonalennuksen hyvityksestä.

5. Takuuehdot

Oy Combi Cool Ab pitää ehdottomina seuraavia takuuehtoja. Toshibaan normaali takuu-aika on **2 vuotta**, joka lasketaan käynnistyspäivämäärästä. **Daiseikai-sarjassa 3 vuotta**. Varaosien takuu on **6 kuukautta** vaihtopäivästä. Niissä laitteissa, joissa jälleenmyyjä tekee muutoksia tai lisäyksiä tehdasvalmiiseen kylmäainepiiriin, takuu raukeaa. **Takuun edellytyksenä on**, että jälleenmyyjä taltioi toimittamiensa laitteiden takuusetelin osoitteeseen WWW.TOSHIBAPRO.FI. Takuuseteli tulee täyttää huolellisesti. Siitä on käytävä ilmi mm. käynnistyspäivämäärä, joka on pääsääntöisesti takuun alkamisajankohta.

Oy Combi Cool Ab ei vastaa materiaalista tai työstä, jonka toinen yrittäjä, JM (hankkija, tavarantoimittaja), toinen alihankkija tai loppukäyttäjä itse on asentanut. Oy Combi Cool Ab:n toimituksen yhteydessä syntyneitä virheitä ja vikoja, jotka ovat syntyneet mainitusta syystä, ei korvata. Oy Combi Cool Ab:n vastuu kattaa ainoastaan ne virheet ja viat, jotka ilmaantuvat normaalikäytössä, kun noudatetaan ko. tuotteelle (yksikölle) asetettuja raja-arvoja, sekä annettuja asennusohjeita. Oy Combi Cool Ab ei korvaa Jälleenmyyjälle (tavarantoimittajalle) tai tuotteen loppukäyttäjälle tuotantoseisokkeja (katkoksia, poisjäämisiä), saamatta jäänyttä voittoa tai muuta epäsuoraa vahinkoa. Jos maahantuojan toimitusajan ja laitteen käynnistyspäivämäärän välinen aika pidempi kuin 6 kuukautta, johtuen esim. rakennusaikataulun pituudesta pyydämme ottamaan yhteyttä maahantuojaan Oy Combi Cool Ab.

6. DOA (DEAD ON ARRIVAL) = tapaus, jossa laite tai osa on todettu vialliseksi toimitettaessa/käynnistettäessä

Oy Combi Cool Ab hyvittää jälleenmyyjän korjaus- ja/tai asennuskustannukset tapauksissa, joissa laite tai osa on todettu vialliseksi jo toimitettaessa, kuitenkin seuraavin edellytyksin:

1. Oy Combi Cool Ab edellyttää, että asennus ja käynnistys on suoritettu asianmukaisesti.
2. Viallinen laite tai osa korvataan uudella normaalin laitetakuun puitteissa.
3. DOA-tapauksissa korvataan jälleenmyyjän korjaus ja/tai asennuskustannukset ainoastaan mikäli ne kohdistuvat Oy Combi Cool Ab:n toimittamiin laitteisiin tai osiin.
4. Muiden kuin Oy Combi Cool Ab:n toimittamien osien korjaus- ja/tai asennuskustannuksia ei korvata.
5. Oy Combi Cool Ab ei korvaa niitä kustannuksia, jotka aiheutuvat ahtaasta asennuspaikasta.
6. Oy Combi Cool Ab ei käsittele sellaisia DOA-tapauksia, joiden rahallinen arvo on alle 50 € ALV 0%
7. Kustannusarvio on hyväksytetty Oy Combi Cool Ab:llä ennen korjaustöihin ryhtymistä.

7. KUINKA PALJON TOSHIBA KORVAA? (DOA / Erikseen sovittavassa tapauksessa.)

1. Takuukorjauksista sovittava etukäteen teknisen tuen kanssa.
2. Takuulaskun maksamisen edellytyksenä on, että kone tulee kuntoon.
3. Oy Combi Cool Ab:n korvaama tuntiveloitushinta on 46 €/h, ALV 0%. Vianetsintäaikoja ei korvata.
4. Matkakustannuksista korvataan enintään 100 km 0,53 €/km per vikatapaus. Suomesta hankitut varaosat korvataan omakustannushintaan (tavaran toimittajan laskusta kopio). Takuuvaraosatoimitukset hoidetaan rahtivapaasti. Palautuksista Oy Combi Cool Ab maksaa rahdin (kaukokiito).
5. Kylmäaineesta korvataan: 25 € kg, ALV 0% .

Toshiba tuotteiden takuuosien vaihdoista korvattavat enimmäismäärät:

ILMA-ILMALÄMPÖPUMPPU / JÄÄHDYTYSLAITTEET Suoritettu työ

Maksettava korvaus

Sisäyksikön puhallinmoottori 95 €

Sisäyksikön piirikortti 80 €

Koko sisäyksikkö 110 €

Ulkoyksikön puhallinmoottori 65 €

Ulkoyksikön piirikortti 85 €

Ulkoyksikön pohjavastus 55 €

Koko ulkoyksikkö 110 €

Muu pientyö 1h (anturit yms.)

ILMA-VESILÄMPÖPUMPPU Suoritettu työ Maksettava korvaus

Sisäyksikön kiertovesipumppu 85 €

Sisäyksikön piirikortti 80 €

Virtausvahti 70 €

Koko sisäyksikkö 150 €

Ulkoyksikön puhallinmoottori 65 €

Ulkoyksikön piirikortti 85 €

Koko ulkoyksikkö 110 €

Muu pientyö 1h (anturit yms.)

HUOM!

Oy Combi Cool Ab takuu ei koske nestekuivaajia, suodattimia, kiilahihnoja, muovi ja lasiosia, öljyjä eikä jäähdykettä (paitsi DOA-tapauksissa). Takuu ei koske myöskään normaalissa huollossa vaihdettavia kuluvia osia tai komponentteja.

8. Takuuseteli (NETISSÄ)

Helpottaaksemme takuuasioden hoitoa olemme liittäneet takuusetelin ja reklamaatio kaavakkeen sähköiseen muotoon osoitteeseen WWW.TOSHIBAPRO.FI

9. Reklamaatiokaavake

(toimii myös laitteiden ja osien palautus- ja vaihtokaavakkeena)

10. Tarkastuspöytäkirja

HUOM!

Viallisen takuunalaisen osan tai laitteen palautus sovitaan korjaus/vaihdon sopimisen yhteydessä.

HUOM!

Jos viallisen ja uuden osan numerot ovat erilaiset, täytyy molemmat numerot ilmoittaa kaavakkeessa. Sama koskee laitteiden sarjanumeroita sekä reklamaatio, että palautus/vaihtotapauksia. Vian luonne on ilmaistava täsmällisesti. Merkinnät ”rikki”, ”viallinen” tai ”ei toimi” eivät ole hyväksyttävissä.

HUOM!! Reklamaatioiden oltava maahantuojalla, reklamaatiokaavake asiallisesti täytettynä sekä lasku jälleenmyyjältä, 30 päivän sisällä laskettuna korjauspäivästä.

Reklamaatiokaavakkeita, jotka saapuvat Oy Combi Cool Ab:lle myöhästyneenä, ei käsitellä, vaikka viallinen osa olisi toimitettu Oy Combi Cool Ab:lle reklamointia varten. Tällöin Oy Combi Cool Ab laskuttaa ko. osasta, vaikka se muutoin kuuluisikin takuun piiriin.

Oy Combi Cool Ab

Vantaalla 8.3.2023

Pidätämme oikeuden takuuehtojen muutoksiin.