

Garanti- og reklamasjonsbetingelser/håndtering for varmepumper

REKLAMASJON OG ANSVAR FOR MANGLER

Reklamasjoner skal skje skriftlig, i henhold til retningslinjene beskrevet nedenfor. Enhver mangel skal reklameres på uten ugrunnet opphold. Ventistål AS er ansvarlig for produktfeil og mangler i to -2- år fra kjøpsdato ved næringskjøp. Der varen er solgt til privatkunde under forbrukerkjøpslovens bestemmelser, gjelder ansvaret i fem -5- år. Ventistål AS forplikter seg til å dekke reservedeler i hele ansvarsperioden.

Garantiarbeid som følge av produktfeil eller -mangel honoreres iht. «standard satser for kompensasjon ved reparasjoner». Andre betingelser kan gjelde ved signert samarbeidsavtale. Ventistål AS er ikke ansvarlig for feil eller mangler som forårsakes av montasjefeil, manglende ettersyn, vedlikehold, feil bruk, manglende oppgradering eller endring, eller annen ekstern påvirkning av produktet etter levering fra Ventistål AS.

REKLAMASJONSHÅNDTERING

Alle reklamasjoner skal skje skriftlig, uten ugrunnet opphold, og registreres i Ventistål AS sitt reklamasjonssystem for forhandlere. Forhandler forplikter seg til ikke å registrere reklamasjonssøknader som faller utenfor garanti- og reklamasjonsbestemmelsene som her beskrevet.

REGISTRERING

Registrering av reklamasjon gjøres med tildelt brukernavn og passord på: <https://tss.ventistal.no/selfservice>
Enkelte typer reklamasjoner krever egen registrering – se pkt. som omhandler særskilt registrering.

Alle nødvendige detaljer om et anlegg registreres i "Standard Reklamasjonsskjema". Forhandleren er ansvarlig for korrekt registrering, som inkluderer bl.a.:

- Modellbeskrivelse • Serienummer • Installasjonsdato • Feilkode • Sluttbrukeropplysninger • Detaljert beskrivelse av utført feilsøking og grunnlag for reklamasjon • Driftsstatus på anlegget • Kontaktinformasjon hos forhandler • Kopi av Kjøpskvitte/sluttbrukers faktura skal alltid inneholde modell og serienummer på alle utedeler og innedeler

- Uten disse punktene vil reklamasjon bli avvist.

- Bilder av problemstilling vedrørende det aktuelle produktet skal vedlegges og lastes opp i "Standard reklamasjonsskjema" på den aktuelle saken

- Andre relevante dokumenter som f.eks. kopi av installasjon- og oppstartprotokoll kan etterspørres under reklamasjonsbehandlingen

Ventistål AS tildeler automatisk et referansenummer på reklamasjonen og videre dialog om saken skal foregå i sakslink/henviser til dette reklamasjonsnummeret.

I de tilfeller hvor det er avtalt innsending av produkt/del til Ventistål AS skal det være tydelig merket med reklamasjonsnummer før den leveres til oss etter avtalt retur. Alternativt kan vi bestille henting.

BEHANDLING AV SAKEN

Ventistål AS vurderer reklamasjonen basert på registrert skjema. Når sannsynlig årsak til feil er kartlagt, sender Ventistål AS nødvendig reservedeler. Dersom det blir avgjort i, og under, reklamasjonssøknaden at nødvendig reparasjon ikke er lønnsom, vil Ventistål AS sende en erstatningsvare (hhv. ny inne- eller utedel). Reparasjonsforsøk SKAL alltid gjøres før et ev. bytte godkjennes. Avtale om bytting skal skje i sak opprettet, eller med support på telefon.

Når reklamasjon er ferdig utbedret, fakturerer forhandler i henhold til rutiner som er beskrevet under. Ventistål AS behandler ikke krav fremsatt av 3.part uten at dette er avtalt og godkjent på forhånd.

GODKJENNING AV REKLAMASJON

Endelig godkjenning av reklamasjon gjøres når det er påvist at mangelen skyldes feil som kan spores til produktfeil som har vært til stede ved leveranse. Godkjenning av reklamasjon forutsetter at det reklameres innenfor bestemmelsene angitt ovenfor. Om feil i oppgitt informasjon på saken fører til urettmessig «godkjent reklamasjon» kan forhandler bli fakturert for alle utgifter Ventistål AS har i saken.

SÆRSKILT REGISTRERING

Enkelte reklamasjoner krever særskilt registrering. Årsak kan variere, men kravet tilkommer primært når reklamasjoner skal videre rapporteres til produsent. Detaljer om hver rutine eller nye tilfeller som krever særskilt registrering finnes på våre nettsider

RESERVEDELER

Ventistål AS lagerfører utvalgte reservedeler på høyt omsatte modeller. Øvrige reservedeler er bestillingsvare (normalt 1-3 uker leveringstid) Reservedeler sendes til forhandler basert på reklamasjonssøknad. Der reservedelen blir brukt til godkjent reklamasjon sendes delen til forhandler fritt etter godkjent reklamasjon. *Vanlige delebestillinger kan debiteres.*

REPARASJON

Dersom det blir avgjort i, og under, reklamasjonssøknaden at reparasjon utført av forhandler ikke er lønnsomt, vil Ventistål AS sende en erstatningsvare (hhv. ny inne- eller utedel). Utbedringsarbeide som totalt overstiger 2/3 av ny anskaffelsesverdi skal avtales med TSS særskilt ved henvendelse. Krav på uregistrert kost høyere enn dette vil kunne bli avvist. Ved

GENERELT

Forhandler skal kassere og skrote den defekte delen og forplikter seg sådan til at den ikke vil bli brukt videre. Defekt del kan leveres Renas-godkjent miljøstasjon - se <http://www.renas.no/EE-Avfallsmottak> for å finne mottakssteder. Enkelte mottakssteder kan tilby å hente hos forhandler. Ventistål AS kan i noen tilfeller kreve at produkt/defekt del returneres for kontroll. I de tilfeller skal delen tydelig merkes med reklamasjonsnummer før den leveres inn til nærmeste Ventistål avd. Alternativt kan vi bestille henting. For reservedeler som bestilles av forhandler, men ikke brukes til godkjent reklamasjon, gjelder de generelle returbetaingelsene angitt i våre Alminnelige salgs- og leveringsbetingelser.

FORUTSETNING FOR DEKNING AV REKLAMASJONSARBEID

Forutsatt at reklamasjonsprosedyrene er fulgt, og Ventistål AS har akseptert reklamasjonen, honoreres reklamasjonsarbeid etter faste satser iht. «Standard satser for kompensasjon ved reparasjoner» som finnes på våre nettsider

FAKTURERING

Forhandler skal fakturere Ventistål AS avtalt beløp på godkjente reklamasjoner snarest mulig etter utført reklamasjon, senest 30 dager etter utført arbeid. Faktura skal tydelig merkes med tildelt reklamasjonsnummer og avd. A16 Eco. Faktura adressen er: VENTISTÅL AS Bilitt veien 3 1407 Vinterbro

Vi ønsker å få alle fakturaer som standard elektronisk handelsfaktura (EHF-faktura). Hvis ikke må den sendes som PDF-fil elektronisk på epost til faktura@ventistal.no Ventistål: 01.08.2023