

## Takuukäytänteiden ja -ehtojen tarkennukset

Seuraavassa tarkennuksia Endress+Hauser Oy:n (myöhemmin toimittaja) takuukäytänteisiin ja -ehtoihin.

### Takuukäytänteet

Virheen ilmaantuessa asiakkaan on tehtävä kirjallinen tai muutoin dokumentoitavissa oleva (sähköposti) ilmoitus toimittajan yhteyshenkilölle.

Ilmoituksessa on kuvattava, miten ja milloin virhe on ilmennyt sekä ilmoitettava asiaa jatkossa hoitava yhteyshenkilö sekä tuotteen sarjanumero.

Yhteydenotto ja saadut tiedot kirjataan toimittajan tietojärjestelmään ja asiakkaan yhteyshenkilölle lähtee viesti käsittelyn aloittamisesta.

Asiakkaan yhteyshenkilöön otetaan yhteyttä puhelimitse mahdollisimman pian toimittajan asiantuntijan toimesta lisäselvityksien tekemiseksi.

Käytyjen keskustelujen pohjalta tehdään päätös jatkotoimenpiteistä, jotka kirjataan toimittajan tietojärjestelmään ja vahvistetaan sähköpostilla asiakkaan yhteyshenkilölle.

Jatkotoimenpiteet, jotka ovat yhteisesti sovittu, voivat olla seuraavia:

- Toimittaja lähettää etäyhteyslaitteiston asiakkaan laitokselle laitteelle tehtäviä lisäselvityksiä varten
- Toimittajan asiantuntijakäynti asiakkaan laitokselle sovitaan laitteelle tehtäviä lisäselvityksiä varten
- Vikaantunut laite lähetetään toimittajan huoltokeskukseen lisäselvityksiä varten

Päätös laitteen takuunalaisuudesta tehdään lisäselvityksien perusteella. Asiakkaalle toimitetaan raportti lisäselvityksistä sekä päätökseen johtaneista asioista. Toimittajan asiantuntija ottaa asiakkaaseen lisäksi yhteyttä puhelimitse tapauksen läpikäymiseksi.

Toimittajan tietojärjestelmästä lähetetään asiakkaalle asiakastyytyväisyyskysely tapauksen arvioimiseksi.

### Takuuehtotarkennukset

Toimittaja ei vastaa laitteen toimintaan vaikuttavista ulkopuolisista tekijöistä, joita ovat esimerkiksi:

- Prosessiympäristön suunnitteluarvoista poikkeaminen tai laitteen virheellinen asennus tai puutteellinen käyttöönotto

- Asiakkaan suorittama puutteellinen huolto, tai ilman toimittajan kirjallista suostumusta tehdyn muutoksen tai virheellisen korjauksen aiheuttama virhe
- Käyttökohteesta johtuva normaali kuluminen

Toimittajan takuuvastuuseen ei sisälly:

- Laitteen irrottaminen prosessista tai asentaminen prosessiin
- Mitään välillisiä kustannuksia
- Muut ulkoiset tekijät

Asiakkaan on varmistettava esteetön ja turvallinen pääsy laitteen luokse.

Takuunalaisen laitteen tarkastus- ja korjaustyöt suoritetaan veloituksetta. Korjaustyöhön liittyvät matkakulut ja mahdolliset odotus/turvakoulutustunnit veloitetaan voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti.

Tarkastus- ja korjausmaksut sekä muut kustannukset veloitetaan palveluhinnaston mukaisesti, mikäli takuuvaade todetaan aiheettomaksi. Aiheutuva kustannus on minimissään 310 euroa.

Korvaava laite ei sisälly lisäselvityksien tekemiseen ja takuumenettelyyn. Asiakas voi halutessaan tilata uuden laitteen omalla kustannuksellaan.