

Asiakastiedot / palautusosoite

Nimi / Yritys	
Osoite, postinumero	
Puhelin	
Sähköposti	
Yhteyshenkilö	

Laskutus (vain yritykset, luottotiedot tarkastetaan)

Y-tunnus	
Verkkolaskuosoite	
Välittäjän tunnus	

Huollettavan ajoneuvon / koneen tiedot

Merkki ja malli	
Vuosimalli	
Rekisterinumero	
Viallinen osa	

Vikakuvaus – vikakoodit – oireet – sovitut asiat ja toiveet. Voit toimittaa myös liitteen tai valokuvan.

Oireet, vian esiintyminen, vikakoodit miten vikaa on etsitty? Mitä toimenpiteitä on tehty?	
--	--

Ympyröi haluamasi vaihtoehto.

Yksityiset / yritykset	Nouto	Posti	Matkahuolto	MH lähellä-paketti	
Yritykset	Nouto	Posti 9	Posti 14	MH jakopaketti	
Maksutapa	Käteinen / kortti	Verkkokauppa	Pakettiennakko	Lasku (vain yritykset)	

Kustannusarvio / maksimikustannus: _____ € / Jos korjaussumma _____ € ylittyy, ottakaa minuun yhteyttä.

Vikadiagnosi: Vianmäärittäminen ja annettu diagnoosi pätee vain, mikäli vian korjaustyö suoritetaan Sercap Huoltopalvelut Oy:n toimesta.

Takuu: Työstä annettu takuu on voimassa työn valmistumis- tai luovutuspäivästä liitteenä olevien ehtojen mukaan.

Tuotteiden lähettäminen on ilmainen seuraavilla palautustunnuksilla Keminmaan pisteelle:

Posti: 642816 - Matkahuolto: 9545348 **Älä käytä pakettiautomaatteja!**

Pikakäsittelyä vaativat paketit tulee maksaa itse. On suositeltavaa käyttää POSTI 9 Express Business Day pakettia.

Asiakkaana / asiakkaan edustajana vakuutan, että olen tutustunut ja hyväksynyt huoltolähteen liitteenä olevat takuu- vastuu- ja toimitusehdot. Allekirjoituksen puuttuessa pelkkä ajoneuvon / osan toimittaminen huoltoomme katsotaan olevan osoitus liitteenä olevien takuu- vastuu- ja toimitusehtojen hyväksymisestä.

Päiväys: _____ Allekirjoitus: _____

Takuu- vastuu- ja toimitusehdot

Korjauspalveluiden luonne:

Joissain tapauksissa elektroniikan korjaus ilman ajoneuvon ”läsnäoloa” rajoittaa testausta lopputuloksen varmentamiseksi. Kaikkia korjaukseen lähetettyjä yksiköitä ei parhaista yrityksistä huolimatta välttämättä saada kuntoon. Nämä tosiasiat asiakas hyväksyy toimittaessaan korjattavia osia kunnostettavaksi.

Takuu ja vastuu:

Sercap Huoltopalvelut Oy ei ole vastuussa ulkopuolisen tahon tekemän vikadiagnoosin oikeellisuudesta. Huollon / korjauksen kustannukset veloitetaan normaalisti.

Kaikilla myynnissä olevilla korjauspalveluilla on Sercap huoltopalvelut Oy:n myöntämä takuu. Takuuaika vaihtelee tuotteesta riippuen yleisesti 12-24kk välillä. Tuotekohtaiset takuutiedot selviävät tuotetiedoista. Takuun todentamiseksi on säilytettävä alkuperäinen kuitti tai sen kopio. Takuun voimassaolo voidaan todentaa myös Sercap Huoltopalvelut Oy:n omasta järjestelmästä asiakastiedoilla tai ajoneuvon rekisterinumeroilla. Takuuvastuu rajoittuu palvelun tai tuotteen ostajaan / maksajaan. Esimerkiksi ajoneuvon vaihtaessa omistajaa korjatun osan tai tehdyn työn takuuvastuu raukeaa.

Takuu astuu voimaan, kun alkuperäinen lasku on suoritettu kokonaisuudessaan, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu. Mikäli korjauslaskua ei ole suoritettu eräpäivään mennessä, ei takuu ole voimassa, eikä takuun asettamia veloitteita ole olemassa.

Takuu kattaa vian uusiutuessa osan korjaamiseen ja lähettämiseen liittyvät kustannukset. Toimipisteillämme osan irroitus- ja asennustyöt, mikäli ajoneuvo on ollut toimipisteillämme huollettavana ko. vian vuoksi ja johon takuu on myönnetty. Mikäli alkuperäistä osaa ei saada korjattua ja tilalle tarvitaan vaihtoyksikkö, kulut peitetään siten että alkuperäinen korjaussumma vähennetään vaihto-osan hinnasta ja maksettavaksi jää niiden välinen erotus.

Sercap Huoltopalvelut Oy ei ole vastuussa asiakkaan toimista tai laiminlyönneistä aiheutuneista vahingoista ja pidättää oikeuden periä aiheuttoman takuuhuollon kulut asiakkaalta.

Jos tuotteen epäillään olevan rikki tai muutoin puutteellinen ilman täyttä varmuutta, pyydämme ottamaan yhteyttä asiakaspalveluumme puhelimella tai sähköpostilla lisäohjeiden saamiseksi.

Sercap Huoltopalvelut Oy pidättää oikeuden todentaa tuotteissa ilmoitetut virheet. Testaamista ei suoriteta odottaessa. Tähän on varattava aina 5-10 arkipäivää.

Komponenteista asiakkaan tai kolmannen osapuolen kokoaman laitteiston virheenetsinnästä peritään hinnaston mukainen maksu, jos virhe ei ole Sercap Huoltopalvelut Oy:n toimittamassa komponentissa.

Työtakuu raukeaa jos takuusinetit on rikottu ja / tai osa avattu itse / kolmannen osapuolen toimesta. Työtakuu ei kata asiakkaan tai muun ulkopuolisen tekijän aiheuttamaa mekaanista, kosteus- tai ylijännitevauriota, asennusvirhettä tai muuta vauriota. Takuu ei kata osan irroituksen ja asennuksen kuluja kolmannella osapuolella. Muita osia korjatusta laitteesta, kuin huoltotyön kohteena ollut osio tai alue. Vastuamme rajoittuu palvelun tai suoritettun työn hintaan. Emme vastaa korjausyrityksen tai tiedonsiirron aiheuttamista muista mahdollisista kuluista. Asiakas vastaa itse huoltoon tai korjaukseen tulevien laitteiden varmuuskopioinnista.

Jos asiakas lähettää ylimääräisiä osia paketissa, varsinkin jos niistä ei ole sovittu puhelimitse tai , kirjausta ei ole huoltolähteessä, Sercap Huoltopalvelut Oy ei korvaa kadonneita osia.

Ainoastaan kirjalliset reklamaatiot käsitellään. Reklamaation voi toimittaa, joko sähköpostilla tai postilla Sercap Huoltopalvelut Oy:lle. Kuluttajaneuvonta tarjoaa veloituksetta apua erimielisyyksien ratkaisemiseen, joten Sercap Huoltopalvelut Oy ei korvaa asiakkaan asiamieskuluja. Loma-aikoina saapuneet reklamaatiot käsitellään loma-ajan jälkeen, mikäli koko yritys on loman ajan ollut kokonaan suljettuna, kuten kesä- tai talviloman aikana.

Alihankintatöissä, joissa Sercap huoltopalvelut Oy:tä käytetään alihankkijana, kuluttajan tulee osoittaa reklamaatio toimeksiantajana / työn lopullisena laskuttajana toimineelle yritykselle.

Sercap Huoltopalvelut Oy:llä on mahdollisuus tehdä yksipuolisesti kaupan purku ja rahojen palautus kokonaisuudessaan tai kohdan minimiveloitus mukaisesti.

Airbag-ohjaimet:

Huollettavaksi toimitettujen airbag-ohjainten takaisin asentamisen ja uudelleenkäyttämisen kaikki välittömät, välilliset ja tuottamuskelliset vastuut ovat asiakkaalla. Korvausvaatimuksia ei käsitellä.

Vaihtolaitteet:

Mikäli Sercap huoltopalvelut Oy toimittaa vaihtolaitteen, toimeksiantaja on vastuussa oikeasta vikadiagnoosista. Emme ota vastuuta yritys- tai yksityisasiakkaan tekemästä väärästä diagnoosista. Tilattujen käytettyjen vaihtolaitteiden palautus tehdään tapauskohtaisesti. Minimiveloitus on 130,00 euroa, koska kokeilulla on edistetty vikadiagnoosin tekemistä.

Minimiveloitus:

Minimiveloitus elektronisen osan korjausyrityksestä on tarkistusmaksu 45,00-120,00 euroa + mahdollinen palautusrahti. Isommat mekaaniset elektroniikkaa sisältävät kokonaisuudet, sekä koko ajoneuvon ollessa työn alla veloitetaan vianhakuun käytetty aika ja käytetyt varaosat / tarvikkeet. Maksun perusteena on käytetty työaika osan tai vian tutkimisesta. Tulkintaa osan toimivuudesta tai toimimattomuudesta ei ole voitu varmistaa, ellei toisin ole mainittu. Mahdollinen esitetty vikadiagnosi ei ole ehdoton.

Optimoinnit:

Kaikenlainen tehon nostamiseen ja virittämiseen tähtäävä toimenpide ei paranna mekaanisten osien kestoa. Paljon ajetuissa ajoneuvoissa osien normaali kuluminen voi olla niin pitkällä, että viritystoimenpiteen jälkeen joidenkin osien elinikä päättyy. Tämän vuoksi kaikki mahdolliset tiedossa olevat orastavat viat pitää korjata ennen ajoneuvon virittämistä.

Ajoneuvon omistaja / työn tilaaja vastaa ajoneuvon teknisestä kunnosta ennen ja jälkeen optimoinnin. Työn tilaaja on aina täydessä vastuussa kaikkien tilaamiensa tehoon, päästönhallintaan, yms. liittyvistä ohjelmallisista ja mekaanisista muutoksista ja että ajoneuvo on sitä koskevien säännösten mukainen. Mikäli ajoneuvossa esiintyy optimoinnin jälkeen toimintahäiriöitä tai vikaa , eikä vika ei ole ohjelmiston aiheuttama, veloitamme normaalin tuntihinnan mukaan tapahtuvan vianhaun, korjauksen ja varaosat.

Tehonmittaukset suoritetaan aina asiakkaan vastuulla, eikä Sercap Huoltopalvelut Oy ole korvausvelvollinen tehonmittauksen aikana rikkoutuneesta ajoneuvosta. Tämä ei koske mahdollisia vahinkoja, jotka johtuvat Sercap Huoltopalvelut Oy:n vastuulla olevan asiasta (esim. auton kiinnitys), inhimillisestä erehdyksestä tai laiminlyönnistä, jotka aiheuttavat tuottamuskellisia vahinkoja.

Nopeudenrajoittimien poistot:

Nopeudenrajoittimien poistoja ei tehdä raskaaseen tieliikenteeseen rekisteröityihin ajoneuvoihin. Mikäli ajoneuvo muutetaan ja rekisteröidään toiseen ajoneuvoluokkaan, voidaan rajoitin asettaa ko. ajoneuvoluokan vaatimuksia vastaavaksi joko ylös- tai alaspäin.

Kaikki muut nopeudenrajoittimien poistot tehdään asiakkaan toiveesta ja täysin asiakkaan vastuulla. Asiakas on vastuullinen huolehtimaan, että ajoneuvo täyttää tieliikennelain asetukset ja on rekisteröity muutoksen jälkeen oikeaan ajoneuvoluokkaan. Asiakas vastaa täysin kaikista mahdollisista välittömistä ja välillisistä saakoista, veroseuraamuksista tai rajoittimien poistoon liittyvistä vahingoista sekä niiden aiheuttamista kuluista ja oikeudellisista seuraamuksista.

Korvausvaatimukset:

Kolmannen osapuolen kuluja ei korvata tai niistä pitää sopia *ennen* kuin kolmannen osapuolen palveluita voidaan harkita käytettäväksi tai esittää korvattavaksi. Sercap Huoltopalvelut Oy ei ole velvollinen korvaamaan viivästyksestä tai toimituksen virheellisyydestä työn tilaajalle aiheutuneista välillisistä vahinkoja , kuten tuotantotappioita, saamatta jäänyttä voittoa tai muuta taloudellista seurannaisvahinkoa.

Toimitustapa ja toimituskulut:

Toimituskulut sisältävät rahti- ja pakkauskulut. Toimituskulut ilmoitetaan, kun tuote on tilattu, tai huollettava laite on korjattu. Toimitamme tilaukset pääasiassa Matkahuollon rahtipussina, pakettina tai kirjeenä ja postipakettina. Mikäli toimitus halutaan ”säkrkyvää” -pakettina, lisätään toimituskuluihin erilliskäsiteltävän paketin maksu Matkahuollon / Postin voimassaolevien hintojen mukaan.

Asiakkaan ajoneuvojen, korjattavaksi toimitettujen yksiköiden, sekä muiden osakokonaisuuksien säilyttäminen:

Toimitettuja yksiköitä tai muita ilmoituksista huolimatta noutamatta jätettyjä tuotteita säilytetään enintään 6kk (lain velvoitus 3kk.). Tällaiset tuotteet myydään eteenpäin korjaus-, varaosa- tai säilytyskulujen kattamiseksi tai joissakin tapauksissa hävitetään / kierrätetään sen jälkeen, kun asiasta on ensin ilmoitettu asiakkaalle.

Ongelmatilanteet kuljetuksessa sekä viallisten tuotteiden osalta:

Mikäli tuote katoaa kuljetuksessa aikana, emme vastaa rahtifirman aiheuttamista välillisistä kuluista. Mikäli tuote on vioittunut tai asiakkaalle on toimitettu väärä tuote, tulee virheestä ilmoittaa välittömästi info@sercap.fi tai puhelimitse 010-2356053.

Huoltoon tulevien ajoneuvojen tuulilasikamerat:

Yksityisyyden suoja on turvattu perusoikeutena perustuslaissa jokaiselle Suomessa oleskelevalle henkilölle. Yksityisyyden suoja on erittäin keskeinen perusoikeus.

Jos kameravalvonnan materiaalista voidaan tunnistaa eri henkilöitä, luetaan kameravalvonnalla hankitut tiedot henkilötiedoiksi.

Henkilötietojen kerääminen ilman henkilön/henkilöiden suostumusta on kielletty laissa. (EU:n yleinen tietosuojasäädös, 2016/679)

Pidätämme oikeuden muuttaa edellämainittuja ehtoja. Asiakkaan on ennen tilaustaan tutustuttava kulloinkin voimassa oleviin toimitusehtoihin.