

## **BSH Kodinkoneet Oy huolto- ja varaosaehdot**

### **I A. KORJAUSEHDOT**

#### **1. Työtilaus**

- Huoltoon toimitetun laitteen korjaus- ja huoltotyöstä tehdään kirjallinen työtilaus. Asiakkaan luona tapahtuvista huolto- ja korjaustöistä voidaan työtilaus antaa puhelimitse.
- Asiakkaan on ilmoitettava huollolle kaikki tiedossaan olevat tilattuun tehtävään vaikuttavat asiat.
- Työtilauksen yhteydessä sovitaan toimitusajasta.
- Asiakas oikeuttaa huollon suorittamaan työtilauksessa mainitut huoltoja korjaustyöt. Lisäksi hän oikeuttaa huollon suorittamaan muut tarpeellisiksi havaitut lisätyöt rajoituksitta tai sovituin rajoituksin (kohta 3).

#### **2. Töiden laskutus**

- Huollolla on oikeus laskuttaa asiakasta suoritetuista huolto- ja korjaustöistä osista, tarvikkeista ja tarveaineista sekä muista työn yhteydessä aiheutuneista kuluista, kuten matka- ja kuljetuskustannuksista, jotka välittömästi liittyvät työn tarkoituksenmukaiseen suorittamiseen.

Laskutus suoritetaan huollon noudattamien laskutusperusteiden ja hintojen mukaisesti, ellei siitä ole ennakolta kirjallisesti toisin sovittu.

- Työsuoritukset veloitetaan suoriteperusveloituksen tai työaikaveloituksena.

Suoriteperusteinen veloitus perustuu asiakkaan tilaamaan palvelun laajuuteen, määrään ja vaativuuteen. Työhön käytetty aika on yksi veloitukseen vaikuttava osatekijä. Työveloitukseen sisältyy työn valmisteluun, matkoihin, vian etsintään, korjaukseen ja huoltoon sekä niiden viimeistelyyn kuuluva työ.

- Suoriteperusteinen työveloitus muodostuu perusmaksusta tai yhdestä tai useammasta työsuorituksesta. Perusmaksu kattaa työn käsittely-, toimistotyö-, asiakaspalvelu- yms. kustannukset ja pienet, odotettaessa tehtävät palvelutyöt.

- Huoltolaskussa eritellään varaosa- ja tarvikekustannukset, toimituskulut,

työveloitus, veloituksen sovitusta lisäpalveluista, matka- ja kuljetusveloitukset arvonlisäveroineen.

BSH Kodinkoneet Oy  
Itälahdenkatu 18 A  
FIN-00210 Helsinki

Postiosoite / Puhelin:  
PL 123, FIN-00201 Helsinki  
+358 207 510 700 Vaihde  
+358 207 510 799 Faksi  
[www.gaggenau.com](http://www.gaggenau.com)

Hallituksen puheenjohtaja  
Thomas Baader  
Hallituksen jäsenet  
Martin Knobloch (CEO),  
Klaus Rogg  
Kotipaikka: Helsinki  
Rekisterinro: FI10376968

– Mikäli asiakkaan luona tapahtuvaa työnsuoritusta ei asiakkaasta johtuvista syistä voida sovittuna aikana suorittaa eikä työtilausta ole ennen ko. työmatkalle lähtöä peruutettu, veloitetaan asiakkaalta matka ja matka-aika normaalein laskutusperustein.

– Muistutukset laskua vastaan on tehtävä kahdeksan (8) päivän kuluessa.

Sivu  
2/6

### **3. Kustannusarvio ja lisätyöt**

– Asiakkaan niin halutessa on huollon annettava asiakkaan työtilauksesta kustannusarvio asiakkaan antamien tietojen perusteella.

– Mikäli asiakkaalle on annettu kiinteä hinta kustannusarviona, on se huoltoon sitova siten, että huolto- ja korjauskustannusten osalta sallitaan 15 % ylitys, ellei muuta ole sovittu. Mikäli kustannusarvio annetaan ns. noin hintana, ei lopullinen työn hinta saa olla kolmeakymmentä (30) prosenttia arviota suurempi.

– Huollon on merkittävä kustannusarvio työtilaukseen.

– Kustannusarvion laadintaa varten suoritettavat työt on huollolla oikeus veloittaa asiakkaalta.

– Mikäli huolto- tai korjaustyön aikana osoittautuu välttämättömäksi tai suositeltavaksi suorittaa myös muita kuin työtilaukseen liittyviä töitä, on asiakkaaseen otettava yhteyttä ja sovittava lisätyöstä.

– Edellä olevasta poiketen on huolto oikeutettu ja velvollinen suorittamaan lisätöitä silloin, kun ne sähköturvallisuuden tai muiden säännösten kannalta ovat välttämättömiä, sekä oikeutettu suorittamaan vähäiseksi katsottavia lisätöitä silloin, kun on taloudellisesti tarkoituksenmukaista suorittaa ne tilatun työn yhteydessä. Mikäli arvioidut huolto- ja korjauskustannukset eivät ole kohtuullisissa suhteissa työkohteen arvoon, on tästä ilmoitettava asiakkaalle ennen työhön ryhtymistä.

### **4. Maksuehdot**

– Lasku on maksettava pankki/ luottokortti (Visa, MasterCard, American Express) työtä luovutettaessa. Muista maksutavoista on sovittava työtilauksen yhteydessä erikseen.

– Mikäli korjausta ei makseta pankki/luottokortilla tai työtä tilattaessa ei ole sovittu muusta maksutavasta, on huollolla oikeus olla luovuttamatta korjattua laitetta.

– Muuta maksutapaa kuin pankki/ luottokortti sovellettaessa on huollolla oikeus lisätä laskutuksesta aiheutuneet kustannukset laskuun.

### **5. Toimitusaika**

– Huolto noudattaa sovittua toimitusaikaa.

– Mikäli työmäärä lisääntyy työtilauksen perusteella tehdystä arviosta tai työ viivästyy muusta huollosta riippumattomasta syystä, pitenee toimitusaika vastaavasti. Tällöin huolto on velvollinen ilmoittamaan asiakkaalle toimitusajan muutoksesta.

– Jos huolto ei ole aloittanut työtä ilmoitettuun toimitusaikaan mennessä, on asiakkaalla oikeus peruuttaa työtilaus.

Sivu  
3/6

## **6. Säilytyskustannukset**

Työkohde on noudettavissa sovittuna aikana.

Esineen, jota ei ole noudettu, saa myydä, jos

1) toimeksianto on suoritettu tai sopimus on lakannut olemasta voimassa;

2) työn tai säilytyksen tilaajalle on sen jälkeen ilmoitettu, että esine voidaan myydä, jollei sitä noudeta tietyn, vähintään kolmen kuukauden pituisen ajan kuluessa ilmoituksesta

3) ilmoituksessa mainittu aika on kulunut.

Jos huollolla suorittamansa työn tai säilytyksen johdosta on erääntynyt saatava tilaajalta, ilmoituksessa on mainittava saatavan määrä (laki elinkeinoharjoittajan oikeudesta myydä noutamatta jätetty esine 688/88).

## **7. Huollon vastuu asiakkaan laitteesta**

– Huolto on velvollinen hoitamaan huolella vastaanottamaansa omaisuutta.

– Asiakkaan laite katsotaan luovutetuksi huollon haltuun silloin, kun huollon edustaja on sen vastaanottanut.

## **8. Työhön kohdistuvat valitukset**

–Työhön liittyvät muut kuin korjaustakuuseen kuuluvat valitukset on viivytyksettä mutta kuitenkin viimeistään (8) vuorokauden kuluessa työnluovutuksesta osoitettava työn suorittaneelle huollolle.

– Erimielisyydet asiakkaan ja huollon välillä pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Mikäli näin ei päästä sovintoon, edetään kuluttajansuojalain edellyttämässä järjestyksessä.

## **9. Yleistä**

–Asiakkaan valtuuttaman henkilön toimenpiteet sitovat asiakasta ja huolto on oikeutettu ryhtymään valtuutetun esittämiin toimenpiteisiin.

–Mikäli asiakas ei viimeistään työtä vastaanottaessaan ilmoita haluavansa vaihdettuja kuluneita tai viallisia osia, katsotaan ne romuksi. Tämä ei koske ns. vaihto-osia, jotka aina jäävät huollon haltuun.

–Huollolla on oikeus käyttää korjauksessa vastaavia, alkuperäiset osat korvaavia toisen tyyppisiä osia sähköturvallisuusmääräysten sallimissa rajoissa.

## **I B. KORJAUSTYÖN TAKUUEHDOT**

Sivu  
4/6

### **1.Takuuaika**

– Huolto antaa työsuorituksista ja vaihdetuista osista vähintään yhden (1) kuukauden takuun työn luovutuspäivämäärästä alkaen.

### **2. Takuun sisältö**

– Takuun perusteella huollolla on oikeus ja velvollisuus suorittaa korjaustakuun aikana huollolle ilmoitetun saman vian uusintakorjaukset sekä vaihtaa tarvittavat osat uusiin.

### **3. Takuuvastuun rajoitukset**

– Korjaustakuuseen eivät sisälly viat ja toimenpiteet, jotka ovat johtuneet takuunantajasta riippumattomista seikoista, kuten asiakkaan suorittamasta kuljetuksesta, käyttäjän huolimattomuudesta, käyttöohjeiden, hoidon tai huollon laiminlyönnistä, ylijännitteestä, ukkosesta, tulipalosta, onnettomuustapauksista tai asiakkaan tekemästä tuotteenväärästä asennuksesta. Korjaustakuuseen eivät sisälly toimenpiteet, jotka asiakas on sopimatta työn suorittaneen huollon kanssa tilannut toiselta huollolta.

– Myöskään osat, joiden rikkoutumisvaara käsittelyn tai luonnollisen kulumisen vuoksi on normaalia, kuten hehkulamput, lasi-, posliini-, tekstiili-, paperi- ja käsin liikuteltavat muoviosat ja levysoittimen neulat tai muut kulutusosat eivät kuulu takuuseen.

–Takuuseen eivät sisälly tuotteen normaalit käyttöohjeessa esitetyt säädöt, käytönopetus, hoito, huolto ja puhdistustoimenpiteet eikä sellaiset tehtävät, jotka aiheutuvat varo- tai asennusmääräysten laiminlyönnistä tai näiden selvittelyistä.

–Takuu edellyttää, että asiakkaan on itse tuotava tai toimitettava helposti kannettava tuotteen takuun antaneeseen huoltoon. Vaikeasti liikuteltavan tuotteen korjaamiseksi takuun antaneen huollon katsomat tarpeelliset kuljetukset suoritetaan veloitusetta, mikäli matkasta tai kuljetuksesta on edellisessä korjauksessa veloitettu.

## II VARAOSIEN TOIMITUSVASTUU

Varaosan määritelmä: Varaosa on sellainen laitteen toiminnan tai turvallisuuden kannalta olennainen osa, joka laitteen normaalissa valmistajan tarkoittamassa käytössä voi kulua tai vioittua. Varaosapalvelun toiminnan ja tavarantoimittajan varaosien toimitusvastuun kannalta noudatetaan seuraavaa jakoa:

Sivu  
5/6

### 1. Varaosat

Toiminnan ja turvallisuuden kannalta olennaiset merkki- ja mallikohtaiset erikoisvaraosat, jotka on pääasiassa valmistettu tai hankittu tiettyä tuotetta varten. Osa voidaan korvata vastaavalla, hyväksytyllä ja toiminta-edellytykset täyttävällä varaosalla. Toimitusvastuu on tavarantoimittajalla.

### 2. Komponentit

Normaalit elektroniikan komponentit, joiden saanti on helppoa ja turvattua komponenttien tukku- ja vähittäismyyjiltä. Tuottajalla ei näin ollen ole varaosavastuuta niiden komponenttien osalta. Jos ko. osien saannissa esiintyy vaikeuksia tai niiden sähköiset arvot tai mekaaniset mitat ovat poikkeavia, katsotaan ne varaosiksi.

### 3. Tuotannolliset osat

Sellaiset mekaaniset kokoonpano- ja ulkoasuosat (kotelot, metalli- ja muoviosat, kiinnikkeet, tuet yms.), jota käytetään laitteen valmistuksessa, mutta jotka eivät normaalikäytössä voi kulua tai vioittua. Näitä osia ei katsota laitteen varaosiksi eikä niitä toimiteta tuotannon päättymisen jälkeen.

### 4. Tarvikkeet

Laitteen yhteydessä käytettävät tarvikkeet ja lisävarusteet (paristot, kasetit, käyttöohjeet, liitosjohdot tms.) eivät ole varaosia.

Varaosien toimitusvastuu rajoittuu tuotteen valmistuksen päättymisestä lukien seuraavasti:

#### **Toimitusvastuu vähintään 5 vuotta**

- Pienlaitteet
- Lisävarusteet

#### **Toimitusvastuu vähintään 7 vuotta**

- Isot kodinkoneet

BSH Kodinkoneet Oy

## Huoltotyöhinnasto kohteessa

Selite	Hinta euroa ALV 0%	Hinta euroa ALV 24%
Kiinteä hinta Sisältää huoltoteknikon matkan ja huoltotyön yhdelle kodinkoneelle*	129,03	160,00
Kiinteä huoltotyöhinta Sisältää samalla käynnillä suoritettavan toisen laitteen huollon *	96,77	120,00
Avustava teknikko Työtilaukselle, jonka suorittaminen edellyttää kahta huoltoteknikkoa	96,77	120,00
Laskutuslisä	6,05	7,50
Kirjallinen kustannusarvio Sisältää laitteen tutkimuksen ja matkan	129,06	160,00

Sivu  
6/6

## Huoltotyöhinnasto keskushuollossa

Selite	Hinta euroa ALV 0%	Hinta euroa ALV 24%
Huoltotyö 60 minuuttia minimiveloitus 30 minuuttia *	57,50	71,30
Lisätyöyksiköt 60 minuuttia ylittävältä alkavalta 6 min. jaksolta	5,75	7,13
Kustannusarvio kirjallisena	57,50	71,30
Laskutuslisä	6,05	7,50

\* Varaosat ja tarvikkeet veloitetaan erikseen sopimuksen tai voimassa olevan hinnaston mukaisesti.