

Garanti- och returvillkor – Teletec Connect AB (Tillämpliga från 2024-01-01)

1. Allmänt

- 1.1 Dessa Garanti- och returvillkor utgör en integrerad del av Teletecs allmänna villkor, vilka återfinns på Teletecs hemsida, www.teletc.se, och ska tillämpas vid all försäljning från Teletec till Kund.
- 1.2 De definitioner som framgår av Teletecs allmänna villkor ska, om inte annat framgår explicit, ha samma betydelse i dessa Garanti- och returvillkor.

2. Viktigt gällande returer oavsett orsak

- 2.1 Innan en Produkt kan skickas/lämnas i retur till Teletec skall Kund ansöka om ett RMA-nummer. Detta gäller vid varje form av retur t.ex. för kreditering, reparation, garantibyte, retur och pga. fel i leverans. Ansökan om RMA-nummer sker genom att Kund registrerar en returansökan via www.teletec.se.
- 2.2 Vid ansökan om RMA-nummer skall Kund alltid uppgge Teletecs ordernummer eller fakturanummer innehållandes inköpsdatum. Om Produkten är beställd via någon av Teletecs grossistpartners skall kopia på inköpsfaktura bifogas med RMA-ansökan. På RMA-ansökan skall Kund även ange orsak till returen och vid garantifel skall en tydlig felbeskrivning bifogas. RMA-nummer skall vara tydligt noterat på paketets utsida och på RMA-blankett som paketeras tillsammans med Produkten i försändelsen.
- 2.3 Teletec accepterar endast returnerade Produkter om retur försändelsen är märkt med ett giltigt RMA-nummer. Om RMA-nummer saknas returneras försändelsen till Kund utan åtgärd. Returer som inte överensstämmer med ansökt RMA-nummer återsänds till Kund utan åtgärd. För felaktigt returnerade försändelser enligt detta stycke debiteras Kund för fraktkostnad samt en hanteringsavgift om SEK 250.
- 2.4 Produkter som Kund skickar i retur till Teletec skall paketeras på ett sätt som säkerställer att Produkten inte skadas. Vidare gäller villkoren i punkt 7.2 nedan. Kund bär risken för Produkten i samband med leverans och fraktkostnaden i samband med retur till Teletec.
- 2.5 Teletec tar inte ansvar för några försändelser som inte levererats direkt till Teletecs centrallager. Adress till Teletec centrallager: Teletec Connect AB, Avd: Returhantering, Ostmästargränd 8, 120 40 Årsta.

3. Fellevererad Produkt

- 3.1 Om Teletec har skickat fel Produkt i en leverans kan denna returneras utan kostnad förutsatt att en RMA-ansökan sker inom fjorton (14) dagar från leverans- och fakturadatum. Teletec skickar därefter en ny Produkt och bifogar en fraktsedel för fri retur av fellevererad Produkt.

4. Oanvänd Produkt

- 4.1 Teletec krediterar oanvända Produkter som har ett giltigt RMA-nummer och returneras inom fjorton (14) dagar från fakturadatum. Beställningsvaror eller lagerresningsvaror

har ingen returrätt. För returer som sker efter fjorton (14) dagar avgår ett returavdrag på 30 % av Priset och en hanteringsavgift om SEK 250 debiteras Kund.

- 4.2 Kunds rätt till returering av Produkter samt tillhandahållande av RMA-nummer bortfaller femtio (50) dagar efter fakturadatum. Returnerade Produkter skall vara oanvända och i obruten, hel och ren originalförpackning. Om Produkten som returnerats inte uppfyller dessa villkor skickas den i retur och fraktkostnad samt en hanteringsavgift om SEK 250 debiteras Kund.

5. Defekt Produkt

- 5.1 I samband med RMA-registreringen skall Kund ange en tydlig felbeskrivning avseende defekt Produkt. Produkter utan tillräckligt tydlig felbeskrivning eller Produkter som anges som defekta men som visar sig fungera vid test, kommer att returneras till Kund. En fraktkostnad samt en hanteringsavgift om SEK 250 debiteras kund. Kund ansvarar för fraktkostnaden till Teletec i samband med retur. Teletec förbehåller sig rätten att bestämma om en konstaterat defekt Produkt skall (i) repareras, (ii) ersättas mot en annan reparerad Produkt, (iii) ersättas mot en likvärdig ny Produkt, eller (iv) krediteras. Om Produkten har gällande garanti står Teletec för fraktkostnader åter till Kund. Om Produkten inte har en gällande garanti debiteras Kund en avgift för reparation alternativt kostnad för utbytesprodukt. Fraktkostnad samt en hanteringsavgift om 250 SEK debiteras Kund.

6. Transportskador och emballage

- 6.1 Kund ansvarar för att reklamera transportskadade försändelser direkt till aktuell transportör. För att undvika transportskador vid returer till Teletec skall Kund använda godkänt fraktemballage. Produkten bör transporteras i originalemballage för bästa skydd. Vid retur av nya Produkter skall Produkten behandlas som ny d.v.s. Produkten skall skyddas med yttre emballage. Originalemballage som är kantstött, skadat av packtejp eller adresslappar etc., jämställs som bristfälligt emballage och transportskadat. Alla transportskador förorsakade av bristfälligt emballage debiteras Kund.

7. Direktbyte

- 7.1 På vissa Produkter sker ett direktutbyte. Kund erhåller då en utbytesprodukt för defekt/fellevererad Produkt innan den är returnerad till Teletec. En faktura genereras och skickas till Kund vid dessa tillfällen och krediteras när den defekta/fellevererade Produkten har returnerats till Teletec. Om returen inte ankommer till Teletec inom tjugo (20) dagar från leverans- och fakturadatum, anses Kund ha valt att behålla Produkten och fakturan kan inte längre krediteras.
- 7.2 När Kund har erhållit en ny Produkt i direktutbyte skall originalemballaget återanvändas och alla tillbehör bifogas i retursändelsen till Teletec. Produkten som skickas i retur skall behandlas som ny. Om originalemballage eller tillbehör saknas/skadats vid retur till Teletec kommer

avdrag göras på kreditfakturan motsvarande de kostnader som uppkommit för Teletec.

8. På-platsen-service

- 8.1 På vissa Produkter erbjuder tillverkaren på-platsen-service. Denna service omfattar reparation eller utbyte av hårdvarukomponenter på den plats där Produkten är installerad. Servicen omfattar inte felsökning eller åtgärd av mjukvarurelaterade fel. För att aktivera på-platsen-service krävs att Kund inkommer med en felanmälan. Denna felanmälan skall inkludera komplett information om bl.a. produktmodell, serienummer, installationsplats samt en detaljerad felbeskrivning. Teletec förmedlar Kunds felanmälan till tillverkaren. På-platsen-service är endast giltig i de fall tillverkaren bedömer att den felbeskrivning som finns angiven i felanmälan är relaterad till fel som täcks utav Produktens hårdvarugaranti. Servicearbete på installationsplatsen utförs av produkttillverkaren alternativt en av tillverkaren kontrakterad underleverantör.

* * *