



BSH Kodinkoneet Oy
PL 123
FIN-00201 Helsinki
Käyntiosoite:
Itälahdenkatu 18 A
FIN-00210 Helsinki
Puhelin +358 207 510 700
www.bosch-home.fi

BSH Kodinkoneet Oy huolto- ja varaosaehdot

Perustuen KODINTEKNIikka-ALAN HUOLTOJEN TOIMINTAOHJE SUOSITUKSEEN HTS-2002, joka on valmisteltu seuraavien järjestöjen yhteistyönä: Elektroniikan Tukkukauppiat r.y, Sähkö-, elektroniikka- ja tietoteollisuus, SET r.y, Kodintekniikkaliitto r.y, Suomen Kodinkonehuoltojen Liitto r.y ja Suomen Sähkö- ja teleurakoitsijaliitto r.y.

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 sovituista lisäpalveluista, matka- ja kuljetusveloitukset arvonlisäveroineen.

Sivu 2 / 6

- 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.

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 huoltoa 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 tarkoituksen 12 mukaista suorittaa ne tilatun työn yhteydessä. Mikäli arvioidut huoltoja korjauskustannukset eivät ole kohtuullisessa suhteessa 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 työ määrä lisäantyy 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.

6. Säilytyskustannukset

Työkohte 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; ja
- 3) ilmoituksessa mainittu aika on kulunut.

Sivu 3 / 6

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 TAKUU-EHDOT

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 luonnollisenkulumisen 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 VARAOSIENTOIMITUSVASTUU

Elektroniikan Tukku kauppiaat r.y:n, Sähkö-, elektroniikka- ja tietoteollisuus, SET r.y:n, Kodintekniikkaliitto r.y:n, Suomen Kodinkonehuoltojen Liitto r.y:n ja Suomen Sähkö- ja teleurakoitsijaliitto r.y:n suositus kodintekniikan laitteiden varaosien toimituksissa noudatettavasta käytännöstä. Suositus on valmisteltu em. järjestöjen yhteistyönä. 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:

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**

Sivu 5 / 6

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

- Audiolaitteet ja pienkoneet
- Televisiot, videolaitteet

Toimitusvastuu vähintään 7 vuotta

- Hifi-laitteistot ja isot kodinkoneet

Huoltotyöhinnasto kohteessa

Sivu 6 / 6

Selite	Hinta euroa ALV 0%	Hinta euroa ALV 24%
Pientyö Sisältää työn 30 minuuttia ja matkan (vyöhyke 1). Mahdolliset varaosat veloitetaan erikseen.	88,71	110,00
Lisätyöyksiköt alkavalta 6 min. jaksolta	5,69	7,05
Matka: Vyöhyke 1	31,85	39,50
Matka: Vyöhyke 2	38,91	48,25
Matka: Vyöhyke 3	55,97	69,40
Kilometriveloitus vyöhykkeiden ulkopuolella	1,45	1,80
Aiheeton käynti Tilausehtojen mukaisesti peruuttamaton työtilaus	28,43	35,25
Laskutuslisä	12,10	15,00
Kirjallinen kustannusarvio Sisältää laitteen tutkimuksen ja matkan.	104,84	130,00

Huoltotyöhinnasto keskushuollossa

Selite	Hinta euroa ALV 0%	Hinta euroa ALV 24%
Huoltotyö 30 minuuttia	28,43	35,25
Lisätyöyksiköt alkavalta 6 min. jaksolta	5,69	7,05
Kustannusarvio kirjallisena	54,52	67,60
Laskutuslisä	12,10	15,00