# HL Group Oy:n takuuohjeistus 01/2017

**Takuuohjeistuksen ensisijaisena tarkoituksena on selkeyttää ja nopeuttaa takuukäsittelyä läpi prosessin, alkaen asiakkaasta ja päättyen valmistajaan.**

**HL Group käyttää takuissa sähköistä käsittelyä eli ns. ennakkohyväksyntää**.

Hyväksytyn takuun edellytys on ennakkoon täytetty hakemus www.autotuotteet.fi kautta. Lomake löytyy ”Tiedotteet” –välilehdeltä, nimellä ”Takuulomake” (tai suoralinkki: http://tinyurl.com/HLtakuu )

Ainoastaan asianmukaisesti täytetty ja tarvittavilla liitteillä varustettu takuuanomus käsitellään.

Ennakkohyväksyntä ei tarkoita automaattisesti hyväksyttyä takuuta ja hyvitystä. Ennakkohyväksynnän tarkoitus on koota käsittelyyn tarvittavat tiedot. Varsinainen fyysinen takuukäsittely tehdään, kun tuote on palautettu asianmukaisesti HL Groupille liitteineen.

Takuuprosessin kulku:

1. Sähköinen ennakkohyväksyntä / takuuanomuksen täyttö:
    a. Muista lisätä lomakkeeseen myös tarvittavat liitteet!
    b. Tarvittaessa lisää kuvat, jos niistä on merkittävää hyötyä käsittelyssä.
2. Asiakkaalle tulee vahvistus lähetetystä anomuksesta. Vahvistuksen tarkoitus:
    a. Vahvistus perille saapumisesta tuote@hlgroup.fi sähköpostiin.
    b. Asiakkaan dokumentti koska takuuanomus on jätetty HL Groupin käsiteltäväksi.
    c. Tämän ohjeistuksen lopussa mallikuva vahvistuksesta (Kuva 1)
3. HL Group ottaa ennakkohyväksynnän käsittelyyn:
    a. Tarkistetaan hakemus
    b. Tarkistetaan liitteet (liitteistä ohjeistus myöhempänä)
    c. Tarkistetaan anotut ohjeajat:
        i. Ohjeajat Autodatasta
        ii. Takuun tuntihyvitys 69,00€/sis. ALV24
4. HL Group palauttaa asiakkaalle ennakkopäätöksen
5. Asiakas tulostaa ennakkopäätöksen tuotteen mukaan ja tekee palautuksen (tarvittaessa, ennakkohyväksynnän mukaan):
    a. HL Group maksaa rahdin.
    b. Veloituksettoman rahdin edellytys on sähköinen rahtipyyntö.
    c. Rahditus tilataan: http://tinyurl.com/HLKuljetus
    d. Palvelusta tulostuu rahtikirja sekä kollikortit.
6. Takuukäsittelijä tarkistaa tuotteet ja tarvittaessa toimittaa tehtaalle jatkokäsittelyyn/tarkistettavaksi.
7. Kun käsitelty (tai tehtaalta tullut hyväksytty päätös), tehdään hyvitys.



HLGROUP
Hiekkakiventie 5, 00710 Helsinki
Puh. 0207 445 200, Faksi 0207 445 395
www.hlgroup.fi

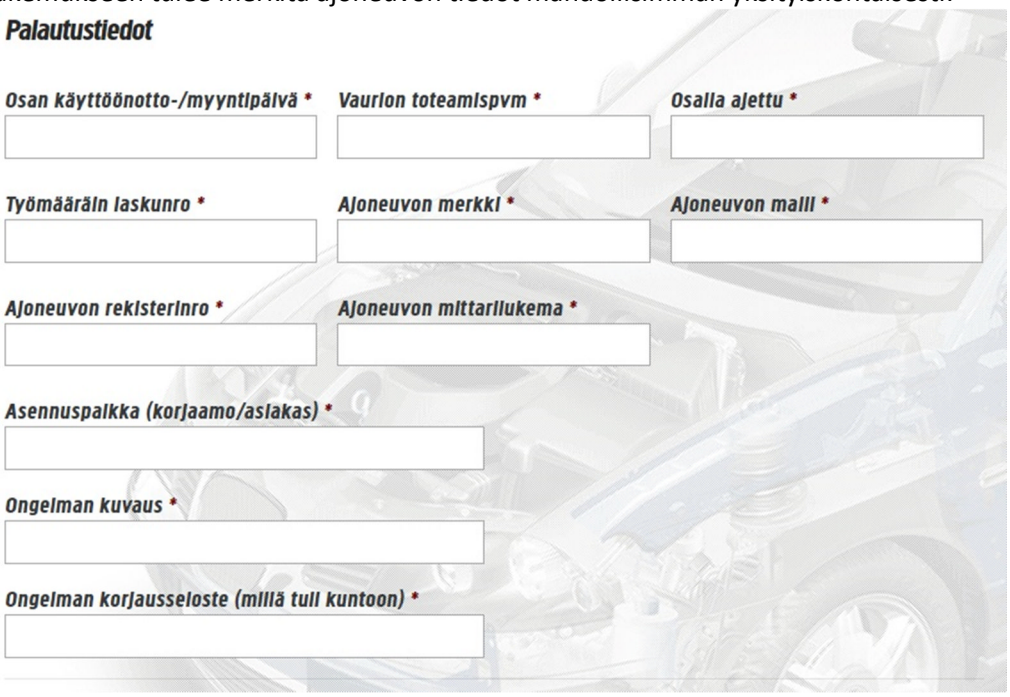
# HL Group Oy:n takuuohjeistus 01/2017

Takuuohjeistustamme noudattamalla käsittelemme takuutapaukset mahdollisimman nopeasti ja molempia osapuolia tyydyttävällä tavalla. Keskimääräinen käsittelyaika ennakkopäätökselle on 5 arkipäivää. Fyysinen takuukäsittelyaika riippuu tapauksesta/tuotteesta ja mahdollisesta tehtaan käsittelyajasta lausuntojen osalta.

## Takuuehdot:

- Takuuhakemuksena tulee käyttää vain HL Groupin sähköistä lomaketta. Lomakkeessa on merkittynä tähdellä pakolliset kentät.
- Loppuasiakkaan korjaamolaskut (tai käteiskuitit) ajokilometritietoineen on aina liitettävä takuuanomukseen.
    - Alkuperäisestä korjauksesta
    - Takuutyönä tehdystä korjauksesta
    - Muut mahdolliset dokumentit (koneistus, ulkopuolinen tahon kulut yms.)
    - Kuvat tuotteesta, jos niistä on merkittävää hyötyä käsittelyssä.
    - Liitteet lisätään hakemukseen lomakkeella:

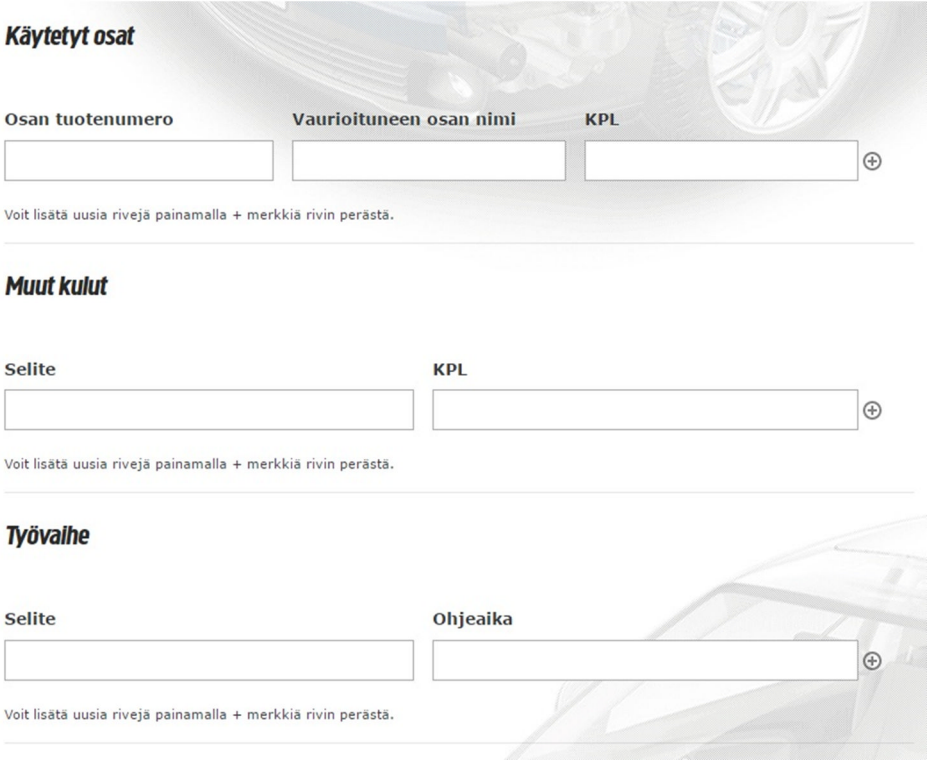
- Takuuhakemukseen tulee merkitä ajoneuvon tiedot mahdollisimman yksityiskohtaisesti:




- Yksilöi takuuseen haettavan osan tai tuotteen tiedot ja tuotenumero tarkasti.



HLGROUP
Hiekkakiventie 5, 00710 Helsinki
Puh. 0207 445 200, Faksi 0207 445 395
www.hlgroup.fi




- Takuu kattaa takuuaikana ilmenneet valmistus- ja materiaalivirheet.
- Takuu ei korvaa nesteitä, mikäli vaihto ei ole välttämätöntä.
- Takuuna asennettu osa tai korvattu tuote ei pidennä alkuperäistä takuuaikaa.
- Takuuaika tai ajokilometrien kertyminen alkaa, kun tuote on myyty loppukäyttäjälle.
- Viallinen osa/tuote on aina vaihdettava viipymättä, jotta ei aiheudu lisävauriota.
- Asiakkaan ilmoitettava havaitsemastaan virheestä ja vaadittava virheen oikaisua viimeistään 1 kk:n kuluessa siitä, kun havaitsi virheen tai olisi pitänyt se havaita (myyjälle). Ennakkohyväksyntä haettava (HL Groupilta) 1kk kuluessa asiakkaan reklamaatiosta.

- Valmistajien takuuajat on ilmoitettu erillisessä dokumentissa. Valmistajien takuuajat ovat www.hlgroup.fi sekä www.autotuotteet.fi sivuilla. Pyydettäessä sähköpostilla, kyselyt suoraan tuote@hlgroup.fi
- Takuu edellyttää, että osan asennus on suoritettu ammattitaitoisesti vaadittavin tiedoin, taidoin ja työkaluin, sekä Suomen olosuhteisiin tarkoitettuja huolto- ja korjausohjeita noudattaen.
- Takuuasioiden mahdollisista toimenpiteistä ja ulkopuolisen asiantuntijan käytöstä on aina ennakkoon sovittava HL Groupin kanssa.
- HL Group Oy:llä on aina ensisijainen oikeus toimittaa takuuna vaihdettava varaosa tai tuote, ja muut korjaukseen tarvittavat osat.
- HL Group Oy pidättää itsellään oikeuden päättää, korjataanko takuunalainen osa/tuote, vai vaihdetaanko osa/tuote uuteen.
- Loppusummaltaan alle 10€/Alv24 anomuksia ei käsitellä.



HLGROUP
Hiekkakiventie 5, 00710 Helsinki
Puh. 0207 445 200, Faksi 0207 445 395
www.hlgroup.fi

# HL Group Oy:n takuuohjeistus 01/2017

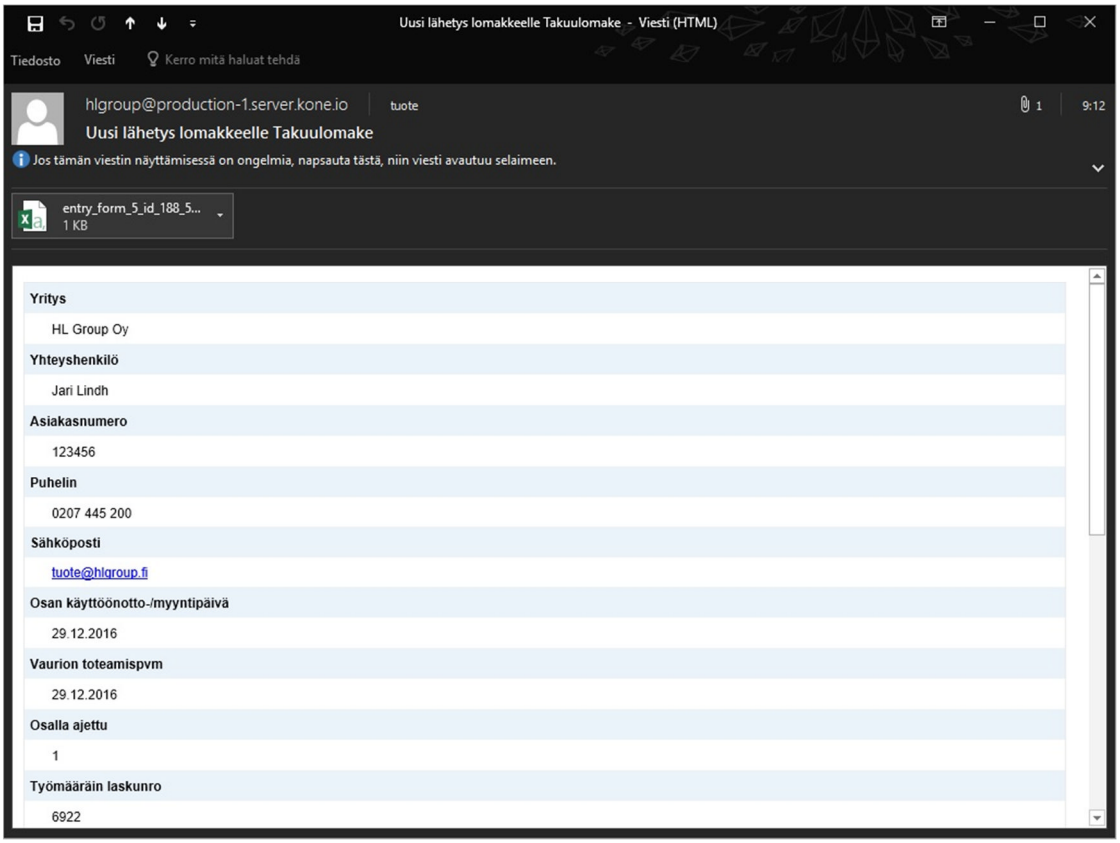
## Takuu ei korvaa vikoja, jotka ovat syntyneet:

1. Normaalista kulumisesta tai korroosiosta.
2. Virheellisestä asennuksesta.
3. Kuljetusvaurioista.
4. Asennuksessa tarvittavien erikoistyökalujen käytön laiminlyönnistä.
5. Puutteellisesta huollosta tai asennus-, käyttö- ja hoito-ohjeiden laiminlyönnistä.
6. Kilpailukäytöstä, tai jos ajoneuvo ei ole tyyppihyväksynnän mukainen.
7. Ajoneuvon tai tuotteen valmistajan ohjeiden vastaisesta käytöstä.
8. Ulkopuolisista tekijöistä: Esimerkiksi kiveniskuista, ilman epäpuhtauksista tai muista vastaavista syistä/olosuhteista.

**Osoitteet:**

www.autotuotteet.fi http://tinyurl.com/HLtakuu www.hlgroup.fi tuote@hlgroup.fi

**KUVA1**




TÄMÄ OHJEISTUS KORVAA KAIKKI AIKAISEMMAT



HLGROUP
Hiekkakiventie 5, 00710 Helsinki
Puh. 0207 445 200, Faksi 0207 445 395
www.hlgroup.fi