

Hantering av garantiåtagande av hårdvara

Rutiner och åtaganden från Tidomat när kund åberopar garanti på hårdvara tillverkad av Tidomat.

Åtaganden

Tidomat bedömer i varje enskilt fall vilken av åtagandena som ska tillämpas. Dock har Tidomat för avsikt att prioritera tillvägagångssättet enligt nedanstående lista.

a) Reparation

Tidomat reparerar defekt enhet.
Efter åtgärd returneras enhet till kund.

b) Ersättningsenhet (begagnad)

Tidomat ersätter defekt enhet med begagnad enhet av samma modell och skick.

c) Ersättningsenhet (ny)

Tidomat ersätter defekt enhet med ny enhet av samma modell.

d) Ersättningsenhet (ny)

Tidomat ersätter varan med en ny likvärdig eller bättre produkt.

e) Kreditering av faktura

Om Tidomat bedömer att inget utav ovanstående förfaranden är möjliga kan Tidomat komma att kreditera defekt enhet.

Rutin

- Ett ärende registreras på www.tidomat.se.
- Serviceblanketten som erhålls i ärendet fylls i till fullo. Kryssrutan *Åberopas garanti* ska vara ikryssad, annars hanteras ärendet som en vanlig service.
- Defekt enhet skickas till Tidomat för felsökning. Enheten måste vara Tidomat tillhanda senast en (1) månad efter att serviceblanketten fyllts i.
- Tidomat felsöker och gör bedömningen om felet faller under garanti.
 - Gör Tidomat bedömningen att felet faller under garantin, hanterar Tidomat ärendet på lämpligast sätt enligt stycket Åtaganden.
 - Gör Tidomat bedömningen att felet inte faller under garanti, återkommer Tidomat med en offert på reparation (om möjligt).

En felsökningsavgift om 950:- + eventuell frakt debiteras i de fall ett ärende inte leder till garantiåtagande eller serviceåtgärd.

Tidomat skickar inte ut ersättningsenheter innan defekt enhet genomgått felsökning.

Garantitiden räknas från det datum Tidomat ställer ut faktura på enheten. Ärenden där enheten inte ankommer till Tidomat i tid avslutas. Anmäls samma enhet igen i ett nytt ärende gäller detta datum som anmälan för garanti.