Garanti och Reklamation

**1. Allmänt**
Tollco´s minimiregler utgår alltid från konsumentköplagen och AA VVS 09.

Tollcos produktsortiment ställs under till viss del olika utformningar på reklamations, garantiomfattningar och beräknade livslängder.
Produktlivslängen hanteras inte i denna dokumentation.

Konsumentköplagen gäller enbart försäljning till privatpersoner, ej till företag. Till företag använder vi alltid AA VVS 09 i alla affärer detta skall specificeras vid alla offerter och orderhanteringar med dess handlingar.
Konsumentköplagen ger en privatperson rätt att hävda fel på varan under 36 månader om det räknas som byggnadsdelar.
Garanti är därutöver valfritt för säljaren om man så önskar erbjuda det och då är det viktigt att ange Vad som garanteras och vad som INTE garanteras och att skötsel och bruksanvisningar måste följas. Vi följer nedan Tollco garanti kategorifördelning.

**2. Sammanfattning**
Man skiljer på reklamationer och garanti.

* Reklamation är när man säger till direkt vid leverans (eller inom 36 månader) på att produkten är felaktig från leverans.
* Garanti är när produkten fungerat, men därefter går sönder.

Tidsfrist för en reklamation eller garantikrav är inom 2 månader från att det uppstått. Efter det är det en förhandlingsfråga om det borde ha reklamerats tidigare.

**Reklamations- och garantitider**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kund kategori** |  | **Privat** | **Företag** |  |
| Lag |  | Konsumentköplagen | AA VVS 09 |  |
| Reklamation alla komponenter |  | 6 månader | 24 månader | Felaktig vid leverans, säljaren skall bevisa att den inte fungerade vid leverans. |
| Reklamation Byggnadsdelar |  | 36 månader | 24 månader | Felaktig vid leverans, köparen skall bevisa att den inte fungerade vid leverans |
|  |  |  | 60 månader | Vid entreprenad som kräver 60 månader. Om entreprenad specificerar tillverkare |
|  |  |  |  | produkt i upphandlingen gäller 24 månader. |
|  |  |  |  |  |
| **Produkt kategori** | **kod** | **Garantitid** |  |  |
| Vitvaruunderlägg PRO | 10 | 5år | Gäller ej tejps infästning mot externt material |  |
| Vitvaruunderlägg Standard & bänkskåpsinsatser | 20 | 5år | Gäller ej tejps infästning mot externt material |  |
| Tätningar | 30 | 5år |  |  |
| Avlopp dränering | 40 | 5år |  |  |
| Vattenlarm | 50 | 2år | Gäller ej batteri |  |
| Läckage, vattenfels och vattenbrytare | 60 | 2år | Gäller ej batteri |  |
| Övrigt |  | 2 år |  |  |

**3. Tollco Erbjuder följande Garanti**

Garanti och ansvarsbegränsning
Utöver konsumentköplagens villkor lämnas 0 till 22-års funktionsgaranti på produkten. Se samanställning rörande aktuell varugrupps garantitid.
Garantin innebär att produkten under normal användning och skötsel ska vara fri från defekter i utförande och funktion. Garantitiden räknas från inköpsdatum, som ska styrkas med kvitto från inköpsstället. Garantin förutsätter att produkten har installerats på ett ändamålsenligt och fackmanmässigt sätt och enligt skriftliga anvisningar.

Om du har frågor eller problem med din produkt så vänder du dig i första hand till den återförsäljare som sålt eller installerat din utrustning. Innan du felanmäller/reklamerar din trasiga produkt ber vi dig att läsa igenom bruksanvisningen och om möjligt kontrollera att alla inställningar är korrekta. Garantin innebär att felaktiga delar eller komponenter ersätts med felfri dito och frakt. Kunden svarar för alla omkostnader, om inte konsument-köpslagen är applicerbar. Det betyder att eventuella undersöknings- och monteringskostnader ej ingår i det garantiåtagandet.

Använd om möjligt originalemballage om produkten måste transporteras. Transportbolagen ersätter ej skador om produkten varit dåligt emballerad.

Garantin gäller inte fel som uppstår vid eller efter egen förändring av produktens funktion och eller utseende, såsom ombyggnation, uppgradering eller annan konfigurering av produkten utan skriftligt godkännande.

Garantin omfattas inte av fel som uppstått vid yttre påverkan eller vid yttre förutsättningar som förändrats på ett sätt att det påverkar produktens egenskaper och funktion, t.ex. förändringar av standarder och lagar.

Garantin omfattar inte fel som uppkommit genom olyckshändelse eller åverkan.
Garantin omfattar inte försämring som har uppkommit efter köpet, om säljaren gör sannolikt att försämringen beror på försummad eller felaktig skötsel eller att apparaten använts till annat än vad den är avsedd för, att olämpliga åtgärder, obehöriga eller felaktiga ingrepp vidtagits eller att bruks- och monteringsanvisningar inte följts.

Golvskyddstejpens infästning mot golv eller vägg omfattas inte av garantin.
Batterier räknas som förbrukningsmaterial och omfattas inte av garantin.

Återförsäljaren ansvarar ej för förlust eller skada av något slag förorsakat av denna produkt. Ansvaret är, i alla händelser, strikt begränsat till ersättning av produkten.

[Läs mer om konsumentköplagen](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/konsumentkoplag-1990932_sfs-1990-932)