

SNABBGUIDE FÖR SLUTKUNDSSUPPORT

1

KONTROLLERA PROBLEMET HOS KUNDEN

Boka ett besök hos kunden (om nödvändigt). Ta reda på om problemet är produkt-/ eller installationsrelaterat.

Bra att veta:

- Om produktrelaterat inom 3 år från installationsdatum föreligger potentiellt garantifall.
- Om produktrelaterat efter 3 år från installationsdatum eller installationsrelaterat hanteras ärendet mot kund/ uppdragsgivare. Detsamma gäller vid felaktig användning/ handhavandefel av slutkund. Var uppmärksam på att om anläggningen har en trygghetsförsäkring för produktrelaterade problem som upprättats vid installation kan kunden ta kontakt med försäkringsbolaget för att diskutera nästa steg.

2a Produktrelaterat inom 3 år från installation



BESTÄLL OCH BYT RESERVDELAR

Beställ reservdelar via någon av nedanstående grossister (observera att du måste ha ett konto hos dem först).

Utför sedan reparationen på plats hos kunden.

2b Produktrelaterat efter 3 år från installation eller installationsrelaterat



OFFERERA KUNDEN

Kom överens med kunden kring reparationskostnaden samt presentera en plan för att åtgärda problemet.

3a

SKICKA IN GARANTI-ANSÖKAN TILL VAILLANT

Hämta och/eller fyll i onlineformuläret som finns på vår hemsida www.vaillant.se (gå till "för proffs")

BESTÄLL OCH BYT RESERVDELAR



Beställ reservdelar via någon av nedanstående grossister (observera att du måste ha ett konto hos dem först).

Utför sedan reparationen på plats och åtgärda problemet för kunden.

ÄRENDET BEDÖMS



Vaillant kontrollerar och bedömer ärendet.

Vid godkänt ärende tilldelas ett REF-nummer för fakturering.

3b

FAKTURERING

Skicka fakturan till kunden.

FAKTURERING



Fakturan, med tillhörande REF-nummer, skickas till grossisten där reservdelen har inhandlats ifrån.

Grossisten återbetalar dina utlägg.

Kontaktuppgifter grossister

Säljex AB
order@saljex.se
Tel: 0555-61610
Adress:
Åsbäcksvägen 4
66434 Grums

VVS Grossen AB
info@vvsgrossen.com
Tel: 036-777 9900
Adress:
Esbjörnarp 10
561 92 Huskvarna

SNABBGUIDE FÖR SLUTKUNDSSUPPORT

Steg 1: Första kontakten och problembedömning

Slutkunden kontaktar installatören med ett problem.

Installatören bedömer om ett besök på plats är nödvändigt.

Under besöket på plats avgör installatören om problemet är produktrelaterat eller installationsrelaterat.

Steg 2: Produkt- och installationshantering efter installation

2a: Produktrelaterat inom 3 år från installation

- Inom garantiperioden (3 år från installation): Hantera som ett potentiellt garantifall mot Vaillant.

2b: Produktrelaterat efter 3 år från installation eller installationsrelaterat

- Diskutera med slutkunden hur man ska gå vidare.
 - Utarbeta en plan och se till att slutkunden är medveten om reparationskostnaderna, eftersom de kommer att faktureras.
 - Utöver garantiperioden (efter 3 år): Om slutkunden har en försäkring hos Arctic eller Söderberg & Partners för ytterligare 3 år, samordna med försäkringsbolaget. Kontrollera all information med slutkunden.
- När försäkringsbolaget har godkänt ärendet, gå vidare med beställning av reservdelar och reparera problemet. Fakturera slutkunden, som kommer att hantera återbetalningen med sitt försäkringsbolag.

Beställning av reservdelar

Beställ nödvändiga reservdelar från följande grossister:

- Säljex AB - order@saljex.se
- VVS Grossen - info@vvsgrossen.com

Se till att du har ett konto hos dessa grossister i förväg.

Utför sedan reparationen på plats och åtgärda problemet för kunden.

Steg 3: Åtgärder efter ingrepp

3a: Produktrelaterat inom 3 år från installation

- Fyll i [garantiformuläret](#) komplett.
- Om det godkänns som ett garantifall kommer Vaillant att tillhandahålla ett referensnummer för fakturering.
- Installatören fakturerar grossisten man köpt reservdelen ifrån.
- Ärendet stängs.

3b: Produktrelaterat efter 3 år från installation eller installationsrelaterat

- Fakturera kunden.
- Ärendet stängs.

Kontaktuppgifter Vaillant

För installatörer som behöver teknisk support

Email: techsupport.nordics@vaillant.com

Tel: 046 - 803 30