

## TOIMINTAOHJEET STUL-TAKUUSSA POIKKEUKSELLISIIN KIIREILANTEISIIN

### Sähkö- ja teleurakoitsijaliitto STUL ry suosittelee toimintaohjeeksi poikkeuksellisen kiireellisiin tavaravirheiden selvittelytapauksiin seuraavia toimintatapoja:

1. STUL-takuu-tuotteen ostaja ottaa välittömästi yhteyttä tuotteen toimittaneeseen myyjään (valmistaja, maahantuoja, tukkuliike tai muu STUL-takuun antava myyjäyryitys) saadessaan tiedon tavaravirheestä.

Myyjä on nimennyt poikkeuksellisiin kiireilanteisiin yhteyshenkilön ja tämän varahenkilön.

Yhteydenotossa ostaja antaa alustavan arvion:

- tavaravirheestä,
  - korjauksen arvioitu kiireaikataulu,
  - kiireen peruste, ja
  - arvio korjauskustannuksista.
2. Ostaja vahvistaa ja varmistaa mahdollisuuksien mukaan heti kirjallisella reklamaatiolla yhteydenoton sisällön ja toimittaa myyjän mahdollisesti pyytämät lisädokumentit.
  3. Virheen tai puutteen korjaus:
    - ostaja ja myyjä sopivat siitä, tekeekö työn ostaja vai myyjä,
    - järjestetään mahdollinen katselmus kiireaikataulussa, jossa sovitaan jatkotoimenpiteistä,
    - myyjä ilmoittaa puhelimitse ja kirjallisesti, jos myyjä katsoo, ettei korjaukseen tarvittavat toimet kuulu sen vastuulle,
    - ostaja ilmoittaa myyjälle puhelimitse ja kirjallisesti, että työ tehdään myyjän kustannuksella, mikäli takuutyö kuuluu ostajan mukaan myyjälle,
    - selvitykset, mittaustulokset, valokuvat esitetään asian selvittämiseksi.
  4. Jos vialliset tuotteet on kiireellisesti vaihdettava, tuotteet säilytetään huolellisesti erillään myyjän omia mittauksia ja selvityksiä varten.

## Mitä voidaan pitää poikkeuksellisen kiireellisinä töinä?

### 1. Häätöön kaltainen työ

Häätöön kaltaisena syynä on yleensä ennalta arvaamaton tapahtuma, joka voi olla esimerkiksi luonnontapahtuma, tulipalo tai muu seikka, mikä voisi aiheuttaa loppukäyttäjän säännöllisen toiminnan keskeytyksen tai vakavasti uhata johtaa keskeytykseen tai siihen, että jonkun henki, terveys tai omaisuus vaarantuu.

### 2. Muita tilanteita

Kiireellisiä korjaustöitä voivat aiheuttaa:

- sopimussakolliset omiin ja muiden urakoitsijoiden töihin liittyvät toimintakokeet, luovutukset sekä osa- ja vastaanottoon liittyvät tarkastukset,
- loppukäyttäjän toiminnan keskeytymisestä aiheutuvat merkittävät kustannukset.