Toimintaohje kuluttajalle

DIGISOVITTIMEN VIKATILANTEESSA

1. Jos television katselussa on häiriöitä, vaikka olet asentanut digisovittimen oikein ja noudattanut annettuja käyttöohjeita, ota ensin yhteys **DigiTV Infoon** (p. 0306 344 488 / info@digitv.fi) tai **Digitan Antenni Infoon** (p. 020 4117 676 / antenni.info@digita.fi).

2. Vika voi johtua digisovittimen virheestä tai jostain muusta toimintahäiriöstä. Esimerkiksi seuraavat häiriöt eivät johdu sovittimen virheistä tai puutteista:

- kuva hajoaa välillä mosaiikkikuvaksi
- kuvan laatu on huono
- kaikki kanavat eivät näy

3. Jos kuvan laadussa ilmenee ajoittain sama ongelma, esimerkiksi häiriö kuvassa, on vian syy todennäköisesti **vastaanotto-olosuhteissa**. Koska signaaliin vaikuttavat esimerkiksi maaston muodot ja sääolojen vaihtelu, vika voi ilmetä vasta vuodenajan vaihduttua.

4. Vika voi johtua myös **antennista** tai siitä, miten se on suunnattu. Useimmissa digisovittimissa on signaalin voimakkuusmittari. Jos signaalin voimakkuus on alle 70 %, on syytä epäillä, että antennin suuntaus voi olla virheellinen. Suuntausta voit muuttaa myös itse. Neuvoja antennin oikeaan suuntaukseen saat Digitan Antenni Infosta.

5. Jos et saa DigiTV Infosta tai Antenni Infosta vialle todennäköistä selitystä, ota yhteys myyjäliikkeeseen.

6. Myyjä vastaa kuluttajansuojalain mukaisten virhetilanteiden hoidosta.

Myyjän vastuulle kuuluvat esimerkiksi seuraavat viat:

- digisovittimessa ilmenee valmistusvika
- se ei sovi käyttöön, johon se on tarkoitettu
- se ei vastaa tietoja, joita siitä on etukäteen annettu
- sille ei ole annettu riittäviä asennus- ja käyttöohjeita suomen- tai ruotsinkielellä
- tekstitykset eivät toimi Ylen kanavilla
- digisovitin ei synkronoi kuvaa ja ääntä
- digisovittimen kestoikä jää normaalikäytössä lyhyemmäksi, kuin mitä voisit yleisen mittapuun perusteella olettaa. Digisovittimen kestoiän pitäisi olla useita vuosia, elleivät tekniset järjestelmät muutu olennaisesti.
- digisovitinta ei voi käyttää, koska sitä ei voi päivittää. Jotta digisovitin pysyisi toimintakelpoisena koko sen kestoiän ajan, sen ohjelmistoja pitää tarvittaessa pystyä päivittämään. Siksi päivitysmahdollisuus on nyt myynnissä olevissa digisovittimissa olennainen ominaisuus, jonka puuttuminen myyjän on hyvitettävä.

7. Myyjällä on ensisijainen vastuu virheiden korjaamisesta. Myyjä ei siis voi esimerkiksi velvoittaa sinua ottamaan yhteyttä maahantuojaan tai käskeä sinua sopimaan korjauksesta maahantuojan ja takuuhuollon kanssa.

8. Ensisijaisia vaihtoehtoja virhetilanteiden hyvittämiseen ovat digisovittimen **korjaus tai vaihto virheettömään**. Myyjällä on aina oikeus yrittää korjata virhe, jos sen voi tehdä kohtuullisessa ajassa ja niin, että siitä ei aiheudu sinulle kustannuksia. Jos nämä keinot eivät ole tarkoituksenmukaisia, voit vaatia **hinnanalennusta tai kaupan purkua**.

9. Voit kääntyä virhetilanteessa myyjän puoleen myös silloin, kun olet saanut digisovittimesi jonkun muun tuotteen **kylkiäisenä**. Myyjä vastaa kylkiäisenä antamastaan digisovittimesta, vaikka digisovittimet eivät kuuluisi liikkeen normaaliin tuotevalikoimaan.

10. Jos tuotteelle on annettu **takuu**, se on lisäetu, joka ei vähennä tai poista myyjän virhevastuuta takuuajan päättymisen jälkeen.

11. Virheen selvittämiseksi myyjä voi pyytää sinua tuomaan digisovittimen tarkastettavaksi joko myymälään tai huoltoliikkeeseen. Jos sinulle tuottaa erityistä hankaluutta viedä laite huoltoliikkeeseen, voit viedä sen myyjälle.

12. Jos laite toimii myymälässä normaalisti, myyjä voi antaa sinulle kotiin kokeiltavaksi jonkin toisenmerkkisen laitteen. Jos sekään ei toimi kotonasi, myyjä voi ohjeistaa sinua tekemään jatkoselvityksiä toimintavirheen syyn selvittämiseksi. Vika voi löytyä esimerkiksi antennin virheellisestä asennuksesta. Jos asennus on tehty huonosti tai puutteellisesti, asennuksen tehneen yrityksen on korjattava puutteet.

13. Jos et pääse asiassa sopimukseen myyjän kanssa, ota yhteys oman kuntasi **kuluttajaneuvojaan**. Kuluttajaneuvoja voi arvioida, onko tapauksessa kyse kuluttajansuojalain tarkoittamasta virheestä ja mikä olisi kohtuullinen hyvitys. Epäselvät tilanteet ratkotaan viime kädessä **Kuluttajavalituslautakunnassa**.

Kuluttaja virasto ● asiamies

Kesäkuu 2006 • Kuluttajavirasto • Haapaniemenkatu 4, PL 5, 00531 Helsinki • posti@kuluttajavirasto.fi • www.kuluttajavirasto.fi