

# MERKBLATT ÜBER GARANTIE- UND SERVICELEISTUNGEN BEI ELEKTRO-HAUSHALTGERÄTEN

---

## Anwendungsbereich

Die nachstehenden Grundsätze beziehen sich auf alle Elektro-Haushaltgeräte, welche die Mitgliedsfirmen des FEA in ihrem Verkaufsprogramm führen:

- Grossgeräte:                   Kühl- und Gefriergeräte, Wasch- und Geschirrspülautomaten, Wäschetrockner, Bügelmaschinen und -Automaten, Kochherde und Backöfen;
- Kleingeräte:                   Küchengeräte, Grillapparate, Staubsauger, Geräte zur Gesundheits- und Körperpflege, etc.;
- Technische Anlagen:       Boiler, elektrische Raumheizungen.

Vom Konsumenten direkt importierte Geräte sind von dieser Vereinbarung ausgeschlossen (vorbehältlich Garantieverpflichtungen ausländischer Fabrikanten).

## Empfehlung

Falls ein Gerät nicht ordnungsgemäss funktioniert, empfiehlt sich die Durchsicht der Gebrauchsanleitung mit den darin enthaltenen Hinweisen. Ist bei Kleingeräten eine Reparatur erforderlich, übergibt der Konsument das Gerät der Kundendienststelle, die für die betreffende Marke zuständig ist, oder dem Verkaufsgeschäft.

## Gültigkeit und Publikation

Das Merkblatt ist für die Mitgliedsfirmen des Fachverbandes Elektroapparate für Haushalt und Gewerbe Schweiz FEA gültig. Es gilt ab 1.1.2008 und ersetzt jenes vom 1.1.2004 bzw. vom 1.8.1982.

## 1. Garantieleistungen

### 1.1. Garantie

Die FEA-Mitgliedsfirmen gewähren auf alle Produkte 2 Jahre Garantie, gerechnet ab Lieferdatum des Gerätes an den Endverbraucher. Die Garantie beinhaltet für Grossgeräte Material, Arbeit und Fahrtspesen, für Kleingeräte Material und Arbeit. Weitergehende vertragliche oder gesetzliche Bestimmungen bleiben vorbehalten.

### 1.2. Garantiebedingungen

Im übrigen gelten die Garantiebedingungen der Lieferfirma. Zur Inanspruchnahme von Garantieleistungen muss der Lieferfirma der ausgefüllte Garantieschein oder der Verkaufsbeleg vorgelegt werden.

### 1.3. Garantiausschluss

Die Garantie wird ausgeschlossen oder vorzeitig abgebrochen, wenn die Schäden auf folgende Ursachen zurückzuführen sind:

Äussere Einflüsse, nicht fachgerechte Installation, Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung oder Betriebsvorschriften, höhere Gewalt, unsachgemässer Gebrauch, falsche oder auslaufende Batterien, Eingriffe von nicht autorisierten Stellen, Verwendung von Nicht-Original-Ersatzteilen, sowie normaler Verschleiss.

## **2. Serviceleistungen**

### **2.1. Fristen**

Die FEA-Mitgliedsfirmen bemühen sich, Reparaturfälle bei Grossgeräten innerhalb von 2 bis 3 Tagen, bei Gefriergeräten innert 24 bis 48 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung zu erledigen.

### **2.2. Gewährleistung des Kundendienstes**

Die FEA-Mitgliedsfirmen unterhalten einen Kundendienst, der in der Lage ist, die Funktionsfähigkeit der Geräte zu gewährleisten, und zwar für Grossgeräte für mindestens 12 Jahre und für Kleingeräte je nach Gerätetyp und Verkaufspreis für 3 bis 5 Jahre, nach Verkauf eines Gerätes aus dem jeweils aktuellen Verkaufsprogramm.

### **2.3. Kostenvoranschlag**

Sind die Reparaturkosten eines Grossgerätes höher als ein Viertel seines aktuellen Verkaufspreises, so wird hierfür ein Kostenvoranschlag unterbreitet. Bei Kleingeräten gilt dies nur, wenn die Reparaturkosten mindestens Fr. 100.-- betragen. Die FEA-Mitgliedsfirmen verpflichten sich, einen Kostenvoranschlag mit einer Toleranz von  $\pm 10\%$  als verbindlich einzuhalten. Wenn ein Kostenvoranschlag dem Konsumenten berechnet wird, ist dieser zum voraus darauf aufmerksam zu machen.

Bei einem ungünstigen Verhältnis zwischen Reparaturkosten und Verkaufspreis wird eine Eintauschofferte unterbreitet.

### **2.4. Rechnungsstellung**

Bei Grossgeräten werden die Arbeitszeit des Servicemonteurs beim Kunden, die Wegkosten sowie die ersetzten Teile und Kleinmaterial auf der Rechnung separat ausgewiesen. Es wird den Firmen empfohlen, als Entschädigung für die Reisezeit und das Fahrzeug in der ganzen Schweiz und in jedem Kundendienstfall bei Grossgeräten ihren einheitlichen Satz anzuwenden (Wegpauschale). Werden am gleichen Tag mehrere Kundendienstfälle in näherem Umkreis und ohne zusätzliche Fahraufwendungen erledigt, so werden die Kosten für die Wegpauschale anteilmässig aufgeteilt. Für nicht mit dem Servicewagen erreichbare Orte werden entsprechende Zuschläge berechnet. Weitere Kosten werden nicht in Rechnung gestellt. Die Ansätze für Arbeitszeit und Wegpauschale können bei der betreffenden FEA-Mitgliedsfirma erfragt werden.

Bei Kleingeräten werden Arbeitskosten und Material nach Zeitaufwand oder nach Pauschalansätzen verrechnet.

Bei Service-Arbeiten an technischen Anlagen kann jede FEA-Mitgliedsfirma ihre einheitliche Stundenpauschale anwenden, in welcher Arbeits- und Fahrzeiten sowie Auto- und Deplacierungskosten eingeschlossen sind.

### **2.5. Dringliche Reparaturen**

Für Schäden an Gefriergeräten, welche die Kälteleistung beeinträchtigen, gewährleisten die FEA-Mitgliedsfirmen den Kundendienst auch an Samstagen, Sonntagen und allgemeinen Feiertagen. Auf die Arbeitszeit und die Wegpauschale wird in diesen Fällen ein Zuschlag von 50 % erhoben, falls vom Konsumenten die Reparaturausführung an den genannten Tagen verlangt wird.



Fachverband Elektroapparate für Haushalt und Gewerbe Schweiz  
Association Suisse des Fabricants et Fournisseurs d'Appareils électrodomestiques  
8042 Zürich, Obstgartenstrasse 28, PF 28, Tel 044 361 40 00, Fax 044 361 19 91  
[info@fea.ch](mailto:info@fea.ch) – [www.fea.ch](http://www.fea.ch)



Fachverband Elektroapparate für Haushalt und Gewerbe Schweiz  
Association Suisse des Fabricants et Fournisseurs d'Appareils électrodomestiques

**MERKBLATT  
ÜBER GARANTIE- UND SERVICELEISTUNGEN  
BEI ELEKTRO-HAUSHALTGERÄTEN**

Das vorliegende Merkblatt wurde in Zusammenarbeit von Konsumentenorganisationen und dem Fachverband Elektroapparate für Haushalt und Gewerbe Schweiz FEA erstellt.