



Fachverband Elektroapparate für Haushalt und Gewerbe Schweiz
Association Suisse des Fabricants et Fournisseurs d'Appareils
électrodomestiques
Associazione settoriale Svizzera per gli apparecchi elettrici per la casa e
per l'industria

**FOGLIO D'ISTRUZIONI
IN MATERIA DI PRESTAZIONI DI GARANZIA E MANUTENZIONE
PER ELETTRODOMESTICI**

Il presente foglio d'istruzione è stato redatto in collaborazione con
le organizzazioni dei consumatori e l'Associazione settoriale svizzera
per gli apparecchi elettrici per la casa e l'industria FEA.

FOGLIO D'ISTRUZIONI IN MATERIA DI PRESTAZIONI DI GARANZIA E MANUTENZIONE PER ELETTRODOMESTICI

Ambito d'applicazione

I successivi principi si riferiscono a tutti gli elettrodomestici che le ditte membre della FEA hanno nel loro programma di vendita:

Elettrodomestici grandi: apparecchi per la refrigerazione e la congelazione, lavatrici e lavastoviglie, asciugatrici, macchine per stirare e stiratrici automatiche, cucine e forni;

Elettrodomestici piccoli: apparecchi da cucina, apparecchi per grigliare, aspirapolveri, apparecchi per la cura della salute e del corpo, ecc.;

Impianti elettrici: scaldacqua, riscaldamenti elettrici.

Gli apparecchi importati direttamente dal consumatore sono esclusi da quest'accordo (salvo restando obblighi di garanzia di fabbricanti esteri).

Raccomandazione

Nel caso che un apparecchio non funzioni come dovuto, si consiglia la lettura delle istruzioni per l'uso con le indicazioni ivi contenute. Se nel caso di elettrodomestici piccoli si rende necessaria una riparazione, il consumatore consegna l'apparecchio all'ufficio clienti pertinente per la marca in questione, oppure al negozio di vendita.

Validità e pubblicazione

Il foglio d'istruzione è per le ditte membre dell'Associazione settoriale svizzera per gli apparecchi elettrici per la casa e per l'industria FEA. Egli entra in vigore a partire dal 1.1.2008 e sostituisce quello del 1.1.2004.

1. Prestazioni di garanzia

1.1 Garanzia

Le ditte membre della FEA concedono 2 anni di garanzia su tutti i prodotti, calcolato a partire dalla data di fornitura dell'apparecchio al consumatore finale. Per gli elettrodomestici grandi la garanzia comprende: materiale, manodopera e spese di viaggio, per gli elettrodomestici piccoli materiale e manodopera. Salvo restando ulteriori disposizioni di legge o contrattuali.

1.2. Condizioni di garanzia

Per il resto vigono le condizioni di garanzia della ditta fornitrice. Per ricorrere a prestazioni di garanzia, si deve presentare alla ditta fornitrice il certificato di garanzia compilato o la ricevuta d'acquisto.

1.3. Esclusione della garanzia

La garanzia è esclusa o interrotta anticipatamente se i danni sono da imputare alle seguenti cause:

Influssi esterni, installazione non professionale, inosservanza delle istruzioni per l'uso, forza maggiore, uso non appropriato, batterie sbagliate o consumate, interventi da parte di sedi non autorizzate, impiego di pezzi di ricambio non originali nonché normale usura.

2. Prestazioni di manutenzione

2.1. Termini

Le ditte membre della FEA si adoperano per evadere le riparazioni degli elettrodomestici grandi in 2 fino a 3 giorni, nel caso di congelatori entro 24 fino a 48 ore dalla ricezione della comunicazione di guasto.

2.2. Garanzia del servizio clienti

Dopo la vendita di un apparecchio dal programma di vendita attuale di volta in volta, le ditte membre della FEA mantengono un servizio clienti il quale è in condizione di garantire l'efficienza degli apparecchi, e cioè per gli elettrodomestici grandi per almeno 12 anni e per gli elettrodomestici piccoli per 3 fino a 5 anni, secondo il tipo e del prezzo di vendita.

2.3. Preventivo delle spese

Se le spese di riparazione per un elettrodomestico grande superano il suo prezzo di vendita attuale di oltre un quarto, allora per questo sarà effettuato un preventivo delle spese. Per gli elettrodomestici piccoli ciò vale soltanto se le spese di riparazione ammontano come minimo a Fr. 100.-. Le ditte membre della FEA s'impegnano a rispettare come vincolante un preventivo delle spese con una tolleranza di \pm il 10 %. Quando si calcola un preventivo delle spese al cliente, questo deve essere preventivamente avvertito di ciò.

Nel caso di un rapporto svantaggioso tra le spese di riparazione e il prezzo d'acquisto, si proporrà un'offerta di permuta.

2.4. Fatturazione

Nel caso di elettrodomestici grandi sulla fattura si elencano separatamente il tempo di lavoro del montatore presso il cliente, le spese di viaggio nonché i pezzi sostituiti e minuterie. Per il tempo di viaggio e la vettura, si consiglia alle ditte di applicare in tutta la Svizzera e in ogni caso di servizio clienti, quando si tratta di elettrodomestici grandi, il loro tasso standardizzato (forfait di spese di trasporto). Se nello stesso giorno si evadono più casi di servizio clienti nelle prossime vicinanze e senza viaggi supplementari, allora si suddividono le spese per il forfait delle spese di trasporto in proporzione. Per i luoghi non raggiungibili con la vettura di servizio si addebitano sovrapprezzi adeguati. Le tariffe per le ore di lavoro e i forfait di spese di trasporto possono essere richiesti presso la ditta membra FEA in questione.

Nel caso di elettrodomestici piccoli le spese di lavoro e di materiale sono fatturate secondo il tempo impiegato o secondo tariffe forfettarie.

Nel caso di lavori di manutenzione a impianti tecnici, ogni ditta membra della FEA può applicare i propri forfait per ore standardizzati, nei quali sono comprese le ore di lavoro e di trasporto nonché le spese per la vettura e lo spostamento.

2.5. Riparazioni urgenti

Per danni ad apparecchi per la refrigerazione, i quali possono ridurre la prestazioni di refrigerazione, le ditte membre della FEA garantiscono il servizio clienti anche il sabato, la domenica e i giorni festivi generali. In questi casi, sul tempo di lavoro e sui forfait di spese di trasporto si applica un supplemento del 50%, se i consumatori richiedono la riparazione in questi detti giorni.



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

Associazione settoriale Svizzera per gli apparecchi elettrici per la casa e
per l'industria

8042 Zurigo, Obstgartenstrasse 28, CP 28, Tel 044 361 40 00, Fax 044 361 19 91
info@fea.ch – www.fea.ch