



Retourenhandhabung durch die Swisslux AG – Merkblatt Installateur

Ein mangelhaftes oder defektes Gerät ist der Swisslux AG gemäss nachfolgend beschriebenen «Punkt A» zur Prüfung, Reparatur oder Austausch zuzustellen. In dringlichen Fällen kann das unter «Punkt B» beschriebene Ausnahmeverfahren beantragt werden.

A) Reparatur/Prüfung (Standardablauf)

Das Gerät ist zusammen mit einer möglichst präzisen Fehlerbeschreibung einzusenden. Jedes retournierte Gerät durchläuft einen standardisierten Prüfablauf mit speziellem Fokus auf den durch den Kunden kommunizierten Mangel.

Garantie*-Abwicklung/Abwicklung in Kulanz:

Das Gerät wird falls möglich repariert bzw. durch ein mindestens gleichwertiges Reparatur- oder Neu-Gerät ersetzt. Das Reparatur-Gerät wird nach Durchlauf eines Langzeittestes zusammen mit einem detaillierten Reparatur-/Fehlerbericht dem Kunden retourniert. Die Bearbeitungsdauer bei der Swisslux AG dauert in der Regel 1 bis max. 2 Arbeitstage. Jedes Reparatur-Gerät ist auf der Verpackung sowie auf dem Gerät sichtbar als Reparatur-Gerät gekennzeichnet.

Gerät ausserhalb Garantie*:

Im Sinne der grösstmöglichen Kundenzufriedenheit bearbeitet die Swisslux AG auch Reparaturen für Produkte ausserhalb der Garantiezeit in Kulanz. Sollte keine Bearbeitung in Kulanz möglich sein, wird dem Kunden vor Ausführung der Reparatur ein schriftlicher oder mündlicher Kostenvoranschlag unterbreitet.

B) Austausch/Vorabaustausch (Ausnahmeregelung)

Während der Garantiedauer* kann der Kunde in dringlichen Fällen schriftlich oder telefonisch einen Austausch/Vorabaustausch für ein mangelhaftes oder defektes Gerät beantragen. Damit der Antrag ohne Verzögerung bearbeitet werden kann, sind der Swisslux AG die folgenden Informationen zu kommunizieren:

1. Zwingende Angaben
 - a. E-Nr., Artikel-Nr. oder korrekte Produktbezeichnung des auszutauschenden Gerätes
 - b. Installationsdatum/-zeitraum
 - c. Installationsart/Schaltungsart des bemängelten Gerätes
 - d. Montageort/Montageumgebung des bemängelten Gerätes
 - e. Erkannter Mangel oder beobachtete Funktionsstörung
2. Fakultative Angaben
 - a. Bezugsquelle (z.B. Name und Ort des Grosshandels)
 - b. Datum des Kaufbelegs
 - c. auf dem Gerät eingetragener 9-stelliger Länder- und Produktionscode (z.B. N9386 9N08)

Nach Erhalt der Informationen wird dem Kunden ein mindestens gleichwertiges Reparatur- oder Neu-Gerät als Ersatz inkl. Rechnung zugestellt. Nach Erhalt des Ersatz-Gerätes durch den Kunden ist das bemängelte/defekte Gerät zusammen mit der betreffenden Rechnung innerhalb von 7 Tagen an die Swisslux AG zur Gutschrift zu retournieren. Die Swisslux AG behält sich vor, die Gutschrift der Rechnung zu verweigern, falls die zur Erwirkung des Vorabaustausches unter B1 gemachten Angaben nicht mit der Warenretoure übereinstimmen sollten. Wird das defekte Gerät nicht oder nicht fristgerecht retourniert, wird die Rechnung innerhalb der normalen Zahlungsfrist fällig.

*Die Garantiedauer auf alle Geräte aus dem Sortiment der Swisslux AG beträgt 3 Jahre ab Verkauf an den Endverbraucher (Kaufbeleg). Falls kein Kaufbeleg seitens des Kunden vorhanden ist, ist das auf jedem Gerät in codierter Form aufgedruckte Produktionsdatum für die Geltendmachung des Garantieanspruches ausschlaggebend. Die Garantieleistungen der Swisslux AG beschränken sich auf Geräte, welche über den Schweizer Vertriebskanal in Umlauf gebracht wurden.