



EP Product® Garantie und Gewährleistungsbestimmungen

EP Product® ist eine Schweizer Marke und seit Jahren dafür bekannt, eine äusserst hochwertige Qualität und eine durchgängige Qualitätskontrolle zu betreiben. Qualität nicht nur bei den Produkten, sondern auch in der gesamten Dienstleistungskette. Qualität ist nicht nur ein Wort, Qualität ist eine Verpflichtung und gehört zu den Werten von EP Product®.

Um sich weiter von anderen Wettbewerbern abzuheben, betreibt EP Product® seit 01. Januar 2018 eine gegenüber den Kundenerwartungen innovative und hochstehende Garantie-/Gewährleistungs- und Kulanzpolitik. Dies beinhaltet eine Grundgewährleistung von zwei Jahren auf alle Artikel und Geräte. Ausgewählte EP Produkte haben eine erweiterte Garantieleistung von bis zu 2 Jahren zusätzlich. Diese Politik lässt dabei viel Spielraum für Kulanzleistungen nach dem jeweiligen Garantie- oder Gewährleistungszeitraum. Individuelle Entscheide über eine mögliche Kulanz werden durch die Garantieverantwortlichen Mitarbeiter von EP Product® getroffen. Mit dieser Massnahme unterstreichen wir unsere Kompetenzen und unsere Grundwerte, um für eine hohe Qualität zu sorgen und diese jederzeit sicherzustellen.

Gewährleistung Verkäufer (24 Monate)

Auf alle Artikel und Geräte, die ab dem 01.01.2013 im Europäischen Wirtschaftsraum sowie in der Schweiz oder Liechtenstein im Fachhandel verkauft werden. Dies gilt für alle Artikel, die von Endverbrauchern (Käufer) bei einem Verkäufer (EP Product Fachhändler) gekauft wurden. Entscheidend ist das Datum der Kaufquittung des gekauften Artikels. Gemäss OR Artikel 210.

Garantie EP Product® (12 bis 24 Monate)

Die minimale Garantielaufzeit für jedes EP Product® ist 12 Monate ab Kaufdatum im Fachhandel. Geltend für einige Artikel und Geräte, welche ab dem 01.01.2014 im Europäischen Wirtschaftsraum sowie in der Schweiz oder Liechtenstein verkauft werden und zusätzlich zur gesetzlichen Gewährleistung (OR Artikel 210) des Verkäufers eine zweijährige Garantie haben. Die Garantie ist gesondert in der Betriebsanleitung und oder auf dem EP Product® Webshop vermerkt und ausgeschrieben. Diese Produkte haben eine Garantielaufzeit von bis zu 24 Monaten ab Kaufdatum. Entscheidend ist immer das Datum der Kaufquittung eines zu diesem Zeitpunkt gekauften Artikels bei uns oder einem EP Product® Fachhändler.

Kulanz (maximal 36 Monate ab Kaufdatum)

Kulanz ist eine freiwillige Leistung ohne jegliche Anerkennung einer Rechtspflicht "ohne Präjudiz". Sie kann in Ausnahmefällen von EP Product® angewendet werden, damit der EP Partner mit dem Endverbraucher eine Einigung in einem nicht klaren Garantiefall finden kann. Dazu muss sich der EP Product® Partner mit der Marke EP Product® an einem Kulanzfall beteiligen, um für den Kunden eine optimale Lösung im Sinne der Kundenzufriedenheit finden zu können. Die Beteiligung des Partners beträgt jeweils immer 33% des Bruttokaufpreises gemäss aktueller EP Product® Preisliste. Dies entspricht einem Drittel des Kaufpreises. Die restlichen Kosten des defekten Artikels werden durch EP Product® übernommen. Kulanzfälle unterliegen ebenfalls den Garantierichtlinien und in letzter Instanz der Entscheidung des Garantieverantwortlichen bei EP Product®.

Deckungsweite

Für alle EP Product® Artikel und Geräte, welche die nachweislich bei einem autorisierten EP Product® Partner bzw. Fachhändler erworben wurden.

Folgende Länder fallen unter die Deckungsweite:

Belgien / Bosnien-und Herzegovina / Dänemark / Deutschland / Finnland / Frankreich / Griechenland / Vereinigtes Königreich / Irland / Italien / Kanarische Inseln / Kroatien / Luxemburg / Mazedonien / Niederlande / Norwegen / Liechtenstein / Österreich / Polen / Portugal / Rumänien / Schweden / Schweiz / Serbien / Montenegro / Slowenien / Slowakei / Spanien / Tschechien / Ungarn

Nicht gedeckt sind:

- Verursachte Schäden durch unsachgemässe Handhabung
- Verursachte Mängel wegen nicht beachten der Gebrauchsanleitung oder der technischen Daten / Spezifikationen
- Schäden oder Mängel, die durch normalen Verschleiss entstanden sind
- Schäden oder Mängel, die nicht nach Vorgaben des neuen Garantieprozesses dokumentiert, beschrieben oder eingeschendet werden
- Mängel, die ausserhalb der Garantie oder Gewährleistungszeit liegen
- Artikel, für die keine originale Kaufquittung oder kein Kaufnachweis eines EP Product® Fachhändlers vorhanden ist
- Artikel, an denen manipuliert, gelötet, Teile ausgetauscht wurden oder Artikel bei denen Teile fehlen
- Geräte, die bereits durch unbefugte geöffnet wurden
- Reparaturen durch Dritte
- Bei Auktions- oder Handelsportalen gekaufte Artikel, z.B bei Ricardo, OLX, welche nicht von einem offiziellen EP Product® Fachhändler verkauft wurden

Nicht enthalten sind:

- Arbeitsleistungen, die nicht von EP Product® freigegeben, schriftlich genehmigt oder anderweitig in Auftrag gegeben wurden
- Verursachte Schäden beim Transport oder der Rücksendung
- Porto- und andere Kosten wie z.B Verpackungen die durch Sendungen und Transport entstehen

Zusatzdokumentation Garantie- und Gewährleistung - häufig gestellte Fragen

Gewährleistung und Garantie sind zwei Paar Schuhe. Die zum Teil postulierte Gleichsetzung von Gewährleistung und Garantie hat im Gesetz keine Grundlage:

- Die Gewährleistung ist eine zwingende gesetzliche Pflicht des Verkäufers, dafür gerade zu stehen, dass seine Produkte beim Kauf einwandfrei sind, selbst wenn dieser Mangel beim Kauf selbst noch nicht sichtbar war.

- Im Gegensatz dazu stellt die Garantie eine vertragliche Zusage des Verkäufers (manchmal aber auch des Herstellers) dar, während einer gewissen Zeit für die Funktionsfähigkeit eines Produkts zu bürgen, soweit es sachgemäss eingesetzt wurde. Es ist daher durchaus zulässig, die Garantiefrist bei 12 Monaten zu belassen, obwohl die zwingende Gewährleistungsfrist gegenüber Konsumenten auf 24 Monate erhöht wurde. Wie dies in der Kommunikation gegenüber dem Kunden wirkt, steht auf einem anderen Blatt, hat aber mit der rechtlichen Beurteilung nichts zu tun. Es ist durchaus vorstellbar, dass in gewissen Produkte- oder Preissegmenten eine Einschränkung der Garantie auf 6 oder 12 Monate kommerziell zweckmässig sein kann.

Wegbedingung der Gewährleistung weiterhin möglich

Es mag auf den ersten Blick widersinnig erscheinen, dass der Gesetzgeber zwar eine Mindestfrist für die Gewährleistung festgelegt hat, es aber weiterhin zulässt, die Gewährleistung völlig auszuschliessen. Die Rechtslage ist jedoch so, und sie macht auch Sinn, weil es auch hier Situationen geben kann, bei denen beide Seiten eine solche Lösung wünschen (zum Beispiel weil der Preis entsprechend angepasst wird). Allerdings ist der Konsument davor geschützt, dass ihm solche Wegbedingungen untergejubelt werden. Sie sind nämlich nur dann gültig, wenn der Verkäufer beweisen kann, dass dies so vereinbart wurde und sich der Kunde der Tragweite dieser Abmachung bewusst war.

Lieferantenbeziehungen irrelevant

Der Konsument muss sich auch nicht davor fürchten, dass der Verkäufer geltend macht, sein eigener Vorlieferant gebe ihm auch keine Gewährleistungsfrist von 24 Monaten. Zwischen Firmen darf zwar weiterhin die Gewährleistungsfrist frei gewählt werden und damit auch unter 24 Monaten liegen. Den Endkonsumenten braucht dies jedoch nicht zu interessieren: Sein Verkäufer muss ihm die volle Gewährleistungsfrist gewähren, auch wenn er von seinem eigenen Lieferanten weniger als 24 Monate erhält.

Umtausch löst keinen neuen Fristenlauf aus

Kommt es im Gewährleistungsfall zu einem Umtausch, indem das mängelbehaftete Produkt durch ein identisches Neuprodukt ersetzt wird, so beginnt die Gewährleistungsfrist nicht neu zu laufen. Denn beim Umtausch handelt es sich nicht um einen Kauf, sondern lediglich um die richtige Erfüllung des ursprünglichen Kaufvertrags. In Anlehnung an die deutsche Regelung wäre wohl davon auszugehen, dass für die Dauer einer Reparatur die Gewährleistungsfrist ruht.

Reparaturen

Bei Reparaturen (ausserhalb von Gewährleistungs- und Garantiefällen) gelten bezüglich der eingebauten Ersatzteile die normalen gesetzlichen Fristen, es beginnt also eine zweijährige Gewährleistung für Neuteile. Dafür haftet natürlich das Reparaturatelier und nicht der ursprüngliche Verkäufer, gegen den keine Ansprüche mehr bestehen.

Keine Extrawurst beim Übergangsrecht

Vereinzelt wurde behauptet, am 1. Januar 2013 würden alle laufenden (12-monatigen) Gewährleistungsfristen wieder neu mit 24 Monaten zu laufen beginnen. Dies würde im Extremfall dazu führen, dass im Januar 2012 gekaufte Produkte eine Gewährleistungsfrist von fast drei Jahren erhalten würden. Dies war weder vom Gesetzgeber gewollt (er hat das gar nie diskutiert), noch ist die rechtliche Argumentation dazu haltbar.

Allenfalls kann man sich die Frage stellen, ob bei Gewährleistungsfällen während des Jahres 2013 die altrechtliche (beim Kauf gültige 12-Monate-Frist) oder die neue 24-monatige Frist anwendbar ist. Allerdings steht die in den Medien zu diesen Themen geführte Diskussion in keinem Verhältnis zur effektiven Bedeutung des Problems: Gewährleistung ist nur bei Mängeln geschuldet, die nachweislich bereits beim Kauf bestanden. Nach zehn, 14 oder 24 Monaten dürfte es nicht mehr viele Fälle geben, bei denen sich die Frage überhaupt noch stellt. Denn der Käufer hat die Pflicht, die Ware so rasch wie möglich zu prüfen und darf die Geltendmachung des Gewährleistungsanspruchs nicht grundlos hinausschieben.

EP Product® im Frühsommer 2018

Diese Bestimmungen sind gültig ab 01.01.2018