



## AGB

### 1.0 Geltungsbereich

Die Vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für die REGIOREP AG, dessen REGIOREP Franchisenehmer und Brühwiler & Friedli GmbH Elektrohaushalt mit Pfiff. Für eine einfacher Lesbarkeit wird in diesem Dokument zusammenfassend REGIOREP verwendet.

Abweichende Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftlichkeit. Bei Geräteelieferung gelten zusätzlich die AGB der Hersteller in rechtlichen Fragen, welche nicht durch diese AGB geregelt werden.

### 1.1 Auftraggeber und Rechnungsstellung

Der Auftraggeber ist nach schweizerischem OR auch gleichzeitig der Rechnungsempfänger. Nachforschungen und Rechnungsänderungen, insofern, dass diese nicht durch Verschulden Regiorep entstanden sind, werden pro Änderung mit 17 CHF Aufschlag verrechnet. Im Zweifelsfall oder bei Unstimmigkeiten gilt der ursprüngliche Auftraggeber als Verantwortlich und muss sämtliche Kosten tragen.

### 1.2 Auftrag Weitergabe an Servicepartner / Drittanbieter

Regiorep ist eine Organisation von verschiedenen selbstständigen Servicepartnern. Regiorep ist berechtigt stellvertretend Rechnung zu stellen. Die Servicepartner sind für die Auftrags erledigung verpflichtet und haftbar. Aufträge dürfen durch REGIOREP an Drittanbietern wie der Herstellerservice weitergegeben werden. Bei der Weitergabe gelten die Preise des Drittanbieters. Seitens REGIOREP werden keine Zuschläge erhoben.

### 1.4 Angebot und Liefergebiet

Das Angebot von REGIOREP richtet sich an Kunden mit Wohnsitz in der Schweiz oder im Fürstentum Liechtenstein. Die Angebote von REGIOREP im Internet oder in der Werbung sind freibleibend und nicht als bindende Offerten zu verstehen. Sämtliche Produktangaben, technische Spezifikationen, Produktfotos, Zubehörbeziehungen etc. im Internet oder in der Werbung erfolgen ohne Gewähr. Massgebend sind die im Zeitpunkt des Kaufes publizierten Spezifikationen.

### 1.5 Preise

Wo nicht ausgewiesen gelten alle Preise excl. Mehrwertsteuer (MwSt.) und weiterer gesetzlicher Gebühren wie der vorgezogenen Recyclingbeitrag (VRB) in Schweizer Franken. Nebenkosten wie Installation, Montage, Zusatzmaterial, Verpackung, Versand, Lieferung, Zuschläge für bestimmte Zahlungsmittel und Serviceleistungen werden separat verrechnet. Technische Änderungen, Druckfehler und Irrtümer vorbehalten.

### 1.6 Zahlung und Eigentumsvorbehalt

Privataufträge werden bei Reparatur oder Diagnosen direkt vor Ort per Kartentransaktion bezahlt. Folgende Zahlungsmittel werden akzeptiert:

- Maestro
- Kreditkarten: Mastercard, Visa
- Postcard
- Twint

Für B2B Kunden gelten abweichende Bestimmungen und Zahlungsmöglichkeiten.

Bei Neugeräteofferten wird der Diagnoseaufwand vor Ort geschuldet und bezahlt, dieser wird an eine Neugerätebestellung mit Einbau über REGIOREP angerechnet.

Zahlungsbelege werden nur per E-Mail versendet. REGIOREP behält sich vor, den Gesamtbetrag oder Anzahlung per Vorauszahlung zu fordern. REGIOREP kann einzelne Zahlungsmittel ohne weitere Begründung generell oder für einzelne Kunden ausschliessen oder erweitern. REGIOREP behält sich das Recht vor, Bonitätsabklärungen über den Kunden einzuholen und kann zu diesem Zweck Kundendaten an Dritte weiterleiten.

Ist der Kunde mit der Bezahlung ganz oder teilweise in Verzug, so werden ein Verzugszins von 1 % pro Monat sowie Mahnkosten von CHF 20.- pro Mahnung verrechnet, die sofort fällig sind. Im Falle einer Betreibung ist ausserdem ohne weitere Mahnung eine Umtriebs Entschädigung von CHF 145.- pro Betreibungseinleitung geschuldet. REGIOREP kann zudem ohne weitere Mahnung alle weiteren Bestellungen stornieren und/oder einstellen, bis die gesamte Forderung getilgt ist. REGIOREP hat zudem das Recht, ausstehende Schulden an externe Inkasso-Gesellschaften abzutreten.

Alle gelieferten Artikel bleiben bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises (inkl. aller Zuschläge) Eigentum von REGIOREP. Die Verpfändung, Sicherungsübereignung, Verarbeitung oder Umgestaltung ist ohne ausdrückliche Einwilligung von REGIOREP nicht zulässig. REGIOREP halt sich das Recht vor, nicht bezahlte Produkte bei Hersteller als gestohlen zu melden.

## **2.0 Lieferbedingungen und Prüfungsobliegenheit**

Die Lieferung erfolgt ausschliesslich an Adressen in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein auf Kosten und Gefahr des Kunden. Es gelten die bei Vertragsabschluss vereinbarten Liefergebühren und -bedingungen von REGIOREP.

Der Kunde verpflichtet sich, die Ware nach Erhalt sofort auf Richtigkeit, Vollständigkeit und Unversehrtheit zu überprüfen. Mängel an der Ware müssen schnellstmöglich, spätestens aber 3 Kalendertage nach Erhalt, der REGIOREP gemeldet werden ansonsten gilt das Gerät als mängelfrei abgenommen.

Die von REGIOREP genannte Lieferfrist gilt nur als Richtwert und ist nicht verbindlich. Sollte eine Lieferfrist durch REGIOREP nicht eingehalten werden können, so kann der Kunde 60 Tage nach Vertragsabschluss nach schriftlicher Mitteilung an den Kundendienst vom Kauf zurücktreten. REGIOREP ist zu Teillieferungen berechtigt. Kann ein Teil der bestellten Ware nicht geliefert werden, so besteht kein Recht auf Stornierung der gesamten Bestellung. Weitergehende Ansprüche kann der Kunde nicht geltend machen.

## **2.1 Spezielle Bestimmungen für Selbstabholer / Einbau durch Kunde**

Bei einer Abholbestellung hat der Kunde die bestellte Ware innert zwei Wochen nach Mitteilung in der bezeichneten Abholstelle abzuholen. Bei der Abholung gelten die allgemeinen Öffnungszeiten der bezeichneten Abholstelle. Bei Abholung wird durch REGIOREP sämtliche Haftung betreffend Transportschäden abgelehnt. Optische Schäden wie Kratzer oder Verfärbungen sind direkt nach dem Auspacken, spätestens drei Kalendertage nach Abholung zu melden, ein Gerät das Schäden aufweist darf nicht eingebaut oder verwendet werden. Wird ein Gerät dennoch eingebaut oder verwendet, so gilt es als mängelfrei abgenommen. Wird die Ware innert der Abholfrist nicht entgegengenommen, so hat REGIOREP das Recht vom Kaufvertrag zurückzutreten oder die Ware dem Kunden auf dessen Kosten zuzustellen. In beiden Fällen kann seitens REGIOREP eine Umtriebs Entschädigung geltend gemacht werden.

## **2.2 Rückgabe und Umtausch**

Es besteht kein Rückgaberecht von Waren. Es erfolgt keine Kaufpreiserstattung. REGIOREP muss weder die Akzeptanz noch die Ablehnung eines Umtauschs begründen. Der Kunde hat keinen Rechtsanspruch auf den Umtausch. REGIOREP kann über eine Rücknahme oder Umtausch entscheiden. Wird ein Umtausch oder Rücknahme veranlasst, so hat der Kunde die Kosten wie Liefer- und Installationskosten zu tragen.

## **3.1 Beratungsumfang**

REGIOREP verpflichtet sich den Kunden bestmöglich zu beraten und Entscheidungshilfen abzugeben. Der Kunde verpflichtet sich alle für ihn wichtigen Fragen vor dem Kauf oder der Reparatur zu stellen und zu klären. Die Haftung seitens REGIOREP aufgrund ausbleibender Informationen wird ausgeschlossen.

REGIOREP bietet keine technische Unterstützung per Telefon an. Aufgrund fehlender telefonischer Beratung sind die Servicekosten, welche durch einen Servicebesuch entstanden sind, durch den Kunden geschuldet.

## **4.0 Garantiefumfang / Gewährleistung**

Für eine einfache Verständlichkeit wird von Garantie gesprochen, mit welcher die gesetzliche Gewährleistung gemeint ist. Der Kunde ist verpflichtet klar und unmissverständlich bei der Terminvereinbarung bestehende Garantie oder bestehende Serviceverträge mitzuteilen.

Für folgende Hersteller/Marken führt REGIOREP Garantiewerke aus: Liebherr, FORS, ASKO, Bauknecht, Haier, Candy. Für alle anderen Hersteller führt REGIOREP Serviceeinsätze auch während der Garantiezeit durch, diese sind für den Kunden kostenpflichtig.

Es gelten die Garantiebestimmungen des Herstellers. Der Kunde hat im Garantiefall (d.h. bei Mängeln, die vor oder nach der Übergabe des Produkts oder der Ware an den Kunden auftreten oder bereits vorhanden sind) Anspruch auf Nachbesserung, Ersatzleistung oder Wandlung. Die Wahl über die Art der Mängelbehebung liegt bei REGIOREP oder dem Hersteller. Entscheidet sich REGIOREP für die Wandlung des Vertrages, wird die Rückvergütung an den Kunden dem Zeitwert des defekten Geräts angepasst. Während der Dauer der Mängelbehebung besteht kein Anspruch auf ein kostenloses Ersatzgerät. Die Beauftragung für Reparaturen an Dritte erfolgt ausschliesslich durch REGIOREP. REGIOREP darf den Kunden

in eigenem Ermessen direkt an den Hersteller verweisen. Der Anspruch auf Kostenrückerstattungen aus Fremdreparaturen ist ausgeschlossen.

Von der Garantie ausgeschlossen sind:

- Allgemeine Verschleissteile
- Einbrennschäden bei Displays
- Schäden durch Fehlmanipulationen oder mechanische Beschädigungen, Sturz-, Schlag und Feuchtigkeitsschäden
- Übermäßige Beanspruchung oder gewerbliche Nutzung, Defekte infolge von Eingriffen oder Modifikationen
- Über- und Falschdosierung (Waschmittel usw.)
- Verkalkung / Fehlerhafte Einstellungen des Gerätes (Multi Tab usw)
- Vorgenommene Änderungen am Gegenstand, Bedienungsfehler
- Elementarereignisse, Frost, Blitzschlag, Nullleiterunterbruch usw.
- Nichtbeachtung von Wartungs- und Gebrauchsanleitungen
- Nichtfunktionelle und dekorative Teile, die den normalen Gebrauch des Geräts nicht beeinflussen, sowie Kratzer oder mögliche Farbveränderungen
- Fremdkörper im System
- Zufallsschäden durch Fremdkörper oder Fremdschadstoffe, Reinigen oder Entstopfen von Filtern, Abflusssystemen oder Waschmittelfächern
- Schäden an folgenden Teilen: Glaskeramik, Zubehör, Geschirr- und Besteckkörbe, Zu- und Ablaufschläuche, Dichtungen, Leuchtkörper und deren Abdeckungen, Siebe, Knöpfe, Gehäuse und Gehäuseteile.
- Fälle, in denen der gerufene Servicetechniker keinen Fehler finden konnte
- Transportschäden. Transportiert der Kunde das Produkt selbst nach Hause oder an eine andere Adresse, haftet REGIOREP nicht für allfällige Transportschäden.

#### 4.1 Garantiefrist Neugeräte

Es gelten die Garantiefristen des Herstellers. Diese beginnt im Zeitpunkt der Auslieferung bzw. Abholung je Produkt zu laufen. Erfolgt eine Nachbesserung oder Ersatzleistung, verlängert sich die Garantiefrist nicht.

#### 4.2 Garantie auf Erfolg der Reparatur

Eine Garantie auf Erfolg der Reparatur ist ausgeschlossen. Insbesondere Störungen, die erst nach der Reparatur diagnostiziert werden können, ob diese unabhängig oder im direkten Zusammenhang mit der Erstreparatur stehen, sind von der Garantie ausgeschlossen.

#### 4.3 Garantie auf Ersatzteile

Auf reparierte oder ersetzte Teile gelten die Garantiebestimmungen des Herstellers. Die Garantie umfasst das ersetzte Ersatzteil und nicht die Dienstleistung und Arbeitsaufwände.

#### 4.4 Vorgehen bei Mängeln

Liegt ein Mangel vor, welcher nicht unter die Garantieausschlussgründe fällt, wendet sich der Kunde schriftlich an die unter [www.regiorep.ch](http://www.regiorep.ch) aufgeführte Verkaufsstelle oder nimmt schriftlich mit dem Kundendienst unter [info@regiorep.ch](mailto:info@regiorep.ch) Kontakt auf. Der Anspruch auf Kostenrückerstattung aus Fremdreparaturen ist ausgeschlossen. Wird festgestellt, dass eine Reparatur nicht unter die Garantie fällt, wird diese automatisch kostenpflichtig. Der Diagnoseaufwand kann dem Kunden in Rechnung gestellt werden. Entscheidet sich der Kunde für eine Reparatur, wird ihm der Diagnoseaufwand nicht angerechnet.

#### 5.1 Kostennennung und Preise

Reparaturen bis zu einem Betrag von 500 CHF excl. MwSt. dürfen ohne Rückfrage ausgeführt werden. Anderslautende Kostenobergrenzen müssen durch den Kunden bei Auftragserteilung mitgeteilt werden. Bei unwesentlichen Überschreitungen von bis zu 10% des veranschlagten Betrags werden Reparaturarbeiten ohne Rückfrage beim Kunden ausgeführt.

Diagnosekosten werden dem Kunden erlassen, insofern er sich für den Neukauf eines Gerätes über REGIOREP entscheidet. Die Anrechnung von Reparaturkosten an das Neugerät wird nur durchgeführt, wenn die Reparatur maximal 2 Monate vor dem Neuerwerb durchgeführt wurden, ein erneuter Defekt vorliegt und wenn die zurückliegende Reparatur in direktem Zusammenhang mit dem aktuellen Reparatur steht. Entscheidet sich der Kunde gegen ein Neugerät von REGIOREP oder gegen eine Reparatur durch REGIOREP, werden die Diagnosekosten im vollen Umfang verrechnet.

Folgende Kosten dürfen bei entsprechendem Kundenentscheid durch Regiorep an Kunden verrechnet werden.

Kundenentscheidung	Diagnosekosten	Einbaukosten
Kunde entscheidet sich für ein Neugerät über REGIOREP:	Kostenlos	Einbaupauschale
Kunde entscheidet sich für keine Reparatur und kein Neugerät:	Aufwand normal verrechnen	----

Kunde entscheidet sich für ein Fremdgerät, Einbau über Fremdfirma:	Aufwand normal verrechnen	----
Kunde entscheidet sich für ein Fremdgerät, Einbau über Regiorep:	Aufwand normal verrechnen	Aufwand normal verrechnen

Es gelten folgende Preise bei Servicebesuch:

Reparaturansatz pro Std. Elektro-Grossgeräte	139.60 CHF	
Wegpauschale (1 Fachperson)	72.00 CHF	
Sicherheitsmessung nach VDE Norm 701/702	15.00 CHF pro Gerät	<u>Weitere Infos Starkstrominspektorat</u>
Leihgerät Kühlschranks	35.00 CHF pro Woche	
Leihgerät Herdplatte (mobiles Kleingerät)	09.00 CHF pro Woche	
Sonstige Leihgeräte (Waschen, Trocknen usw.)	250.00 CHF Pauschal bis 2 Monate	
Piketteinsatzzuschlag ohne Erfolgsgarantie	160.00 CHF	
Piketteinsatz Leihgerätstellung Gleichtags	160.00 CHF + Leihgerätekosten	
Rechnungsänderung	17.00 CHF	
Mahnungszuschlag pro Mahnung	20.00 CHF	
Papierrechnung inkl. Zahlungserinnerung	3.00 CHF	

Stornierungen von Serviceaufträgen bis 24h vor dem Termin sind kostenlos. Kurzfristige Stornierungen nach 24h vor dem vereinbarten Termin werden mit 72 CHF verrechnet.

Alle Angaben excl. MwSt.

Neugeräteinstallationspauschalen werden bei Offertenerstellung mitgeteilt.

## 5.2 Massaufnahme

Bei der Erstellung eines Kostenvoranschlages oder wenn das Gerät nicht mehr reparierbar ist, wird durch REGIOREP eine Massaufnahme der Einbausituation erstellt und ein passendes Folgegerät offeriert. Massaufnahme und Offerten Erstellung ist Bestandteil des Auftrages und ist kostenpflichtig.

## 5.3 Serviceverträge

Bei Serviceverträgen kommen zusätzlich die entsprechenden Bestimmungen zur Anwendung.

## 6.0 Haftung

Schadenersatzansprüche aus Unmöglichkeit der Leistung, aus Vertragsverletzung, aus Verschulden bei Vertragsabschluss und aus unerlaubter Handlung sind, soweit nicht vorsätzliches oder grobfahrlässiges Handeln vorliegt, gegen REGIOREP und gegen die Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen von REGIOREP gänzlich ausgeschlossen. Die Haftung für indirekte Schäden und Folgeschäden, die sich aus dem Gebrauch durch Fehlleistung oder Leistungsausfall ergeben, ist ausgeschlossen. Insbesondere kann der Kunde bei Garantiefällen keine Schadenersatzansprüche für Folgeschäden (Wasserschäden, Rauchschäden usw.) geltend machen.

## 6.1 Schäden

Schäden, welche durch die Arbeitsausführung durch REGIOREP entstanden sind wie folgt geregelt. Für eine Haftung seitens REGIOREP müssen folgende Punkte erfüllt sein:

- Grobfahrlässiges Handeln durch REGIOREP Mitarbeiter
- Der Kunde steht in Beweispflicht und muss selbstständig unmittelbar vor und nach der Arbeit Fotos erstellen
- Kunde muss sich aktiv um Schadensreduktion bemühen und diese vorweisen. Entsprechende Hilfestellung finden Sie auf [www.regiorep.ch](http://www.regiorep.ch) (Notfallhilfe)
- Alle offenen Forderungen seitens REGIOREP gegenüber dem Kunden müssen beglichen sein

Wünscht der Kunde einen speziellen Schutz am Mobiliar, Boden (Auflistung nicht abschliessend), so muss der Kunde geeignetes Schutzmaterial zur Verfügung stellen.

In jedem Fall ist ein Selbstbehalt von mindestens 200 CHF für den Kunden gültig. Es obliegt der REGIOREP sich für eine Instandstellung, Neuanschaffung oder eine Abfindung zu entscheiden.

## 6.2 Schäden an Geräten während der Diagnose

Entstehen Schäden am Gerät während der Diagnose oder dem Ausbau/Einbau des Gerätes, werden diese nur von REGIOREP getragen, insofern dass eine grobfahrlässige Beschädigung durch den Servicetechniker verursacht worden ist. Normale Ermüdungsschäden oder Schäden, welche durch normale Diagnosearbeiten verursacht worden sind, sind Bestandteil der Reparatur und kostenpflichtig.

## 6.3 Silikonfugen

Im Grundsatz werden Silikonfugen bestmöglich geschnitten. Sollten dennoch sichtbare Schäden entstehen, ist die Instandstellung nicht in der jeweiligen Offerte oder Kostenvoranschlag enthalten und müssen nach Aufwand vergütet

werden. Da das Entfernen von altem Silikon und Auftragen von neuem Silikon heikel ist, kann keine Garantie gewährt werden auf optische Perfektion. Ferner ist zu beachten, dass Silikon mindestens 24 Stunden aushärten muss und somit in dieser Zeit nicht belastet werden darf.

#### **7.0 Abwerbeverbot**

Der Kunde verpflichtet sich, keine Mitarbeiter der Firma REGIOREP (oder Ihrer Tochtergesellschaften) oder Dritte im Rahmen der Fremdleistung in keiner wie auch immer gearteten Form abzuwerben. Für den Fall einer Verletzung dieses Abwerbeverbots verpflichtet sich der Kunde zur Zahlung einer Konventionalstrafe in der Höhe von 2 Jahresgehältn des abgeworbenen Mitarbeiters. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit nicht vom Abwerbeverbot. Weiterer Schadenersatz bleibt vorbehalten.

Dieses Abwerbeverbot gilt für die Dauer des zwischen der Firma (bzw. Ihrer Tochtergesellschaften) und dem Kunden bestehenden Auftragsverhältnisses sowie bis ein Jahr nach dessen Beendigung.

#### **8.0 Bewertung auf öffentlichen Portalen**

REGIOREP bietet auf verschiedenen Portalen die Möglichkeit an, die Dienstleistung von REGIOREP öffentlich zu bewerten. Beanstandungen und schlechte Bewertungen sind für REGIOREP eine Chance sich zu verbessern. REGIOREP wird vor einer negativen Bewertung (0 bis 2 Sternebewertung bei Google usw.) durch den Kunden die Chance gewährt, die Situation neu zu beurteilen und eine Lösung zu finden, bevor der Kunde sich öffentlich negativ äussert darf. Eine entsprechende Beanstandung ist an [info@regiorep.ch](mailto:info@regiorep.ch) schriftlich einzureichen.

Öffentliche Bewertungen über REGIOREP dürfen nur die Leistungen der REGIOREP betreffen. Folglich dürfen keine öffentlichen Bewertungen über folgende Punkte erfasst werden.

- Negative Äusserungen über Qualität eines Gerätes von einem Gerätehersteller (diese Bewertung bitte direkt an Gerätehersteller adressieren)
- Negative Äusserungen über Themen, welche in den AGB klar ersichtlich sind
- Reklamationen über Verhalten und Vorgehen einzelnen Mitarbeitern der REGIOREP, ohne vorhergehende Fallbeurteilung seitens REGIOREP
- Allgemein ungerechtfertigte oder bewusst unwahre Bewertungen

Im Grundsatz gilt, dass alle negativen Bewertungen vor der Veröffentlichung an REGIOREP zu melden sind, damit eine Neueinschätzung gemacht werden und eine gütliche Lösung angestrebt werden kann. Um Transparenz zu schaffen, dürfen negative Bewertungen nur unter Angabe des Urhebers veröffentlicht werden. Kosten, welche durch eine ungerechtfertigte Bewertung entstehen, dürfen dem Kunden weiterverrechnet werden.

#### **8.1 Telefonaufzeichnung**

REGIOREP weist darauf hin, dass Aufzeichnungen der Auftragserteilung/Terminvereinbarung am Telefon erstellt. Diese Aufzeichnungen werden nur zu beweiszwecken erstellt und innerhalb 1-6 Monate gelöscht. Gestützt auf Strafgesetzbuch STGB unter Art 179 Quinquies Abs 1 b wird telefonisch nicht auf die Aufzeichnung aufmerksam gemacht.

#### **8.2 Datenschutz**

Hinsichtlich des Datenschutzes ist unsere Datenschutzerklärung massgebend. Durch die Auftragserteilung kann ein Kundenkonto und Kundenprofil erstellt werden. Dabei können Einkaufsdaten verwendet werden. Der Kunde kann von REGIOREP Auskunft über und gegebenenfalls die Berichtigung der eigenen personenbezogenen Daten verlangen.

#### **8.3 Datenschutzerklärung**

Die Datenschutzerklärung ist gesondert auf der Internetseite unter <https://regiorep.ch/datenschutz/> einsehbar.

#### **9.0 Schlussbestimmung und Gerichtsstand**

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen können jederzeit geändert werden. Auf die Geschäftstätigkeit von REGIOREP und somit das Verhältnis zwischen Kunde und REGIOREP ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Bei Streitigkeiten aus Konsumentenverträgen ist für Klagen des Kunden das Gericht am Wohnsitz oder Sitz einer der Parteien zuständig, für Klagen von REGIOREP das Gericht am Wohnsitz der beklagten Partei. Bei allen anderen Streitigkeiten gilt Hintermoos/Wikon als ausschliesslicher Gerichtsstandort.

Sollten einzelne Punkte dieser AGB unwirksam sein, berührt es die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.