



Elektronikkbransjen

Guide til forbrukerkjøpslov

Serviceguide



Guide – hjelp til praktisk bruk i reklamasjonsaker

Formålet med denne guiden, er etter beste skjønn, å gi forhandler, leverandør og verksted en kort veiledning og hjelp ved reklamasjonssaker. Utgangspunktet er Lov om forbrukerkjøp (Forbrukerkjøpsloven) 1. juli 2002.

Vi håper at Guiden kan gi deg et raskt svar på de mest vanlige spørsmål som måtte forekomme. Vi gjør oppmerksom på dette er en veiledning og ikke et juridisk dokument.

Mer informasjon vedr. loven og bransjens tolkning av Forbrukerkjøpsloven finner en bl.a. på hjemmesidene til Elektronikkbransjen: www.elektronikkbransjen.no

Et sentralt prinsipp er at handler/verksted/leverandør har plikt til å sette seg inn i den informasjonen som måtte finnes og som er relevant for salg og reklamasjonsbehandling.

Se Serviceguide for hvitevarer, brunevarer og telematikk.

Elektronikkbransjen
Postboks 6640 Etterstad
0607 Oslo
Tlf 23 06 07 07
adm@elektronikkbransjen.no
www.elektronikkbransjen.no

Innholdsfortegnelse

Definisjoner og begreper	7
* Hva er et forbrukerkjøp	
* Hva er en forbruker	
* Hva er en selger	
* Hva er en profesjonell mellommann	
* Hva innebærer en kjøpsavtale	
* Hvilke krav stilles til tingens egenskaper ved levering	
* Hvilke krav stilles til salg av ting av tvilsom kvalitet	
* Tingens egenskaper, mangler	
* Hva er en mangel	
* Produktskader	
* Garantier	
Reklamasjonsrettigheter ved forbrukerkjøp	9
* Reklamasjon innen 6 mnd etter kjøpstidspunktet	
* Reklamasjon etter 6 mnd fra kjøpstidspunktet	
* Hvilke rettigheter har forbrukeren ved påvist mangel eller andre kontraktsbrudd fra selger	
* Hvilke valg har forbrukeren når det foreligger en mangel	
* Når må forbrukeren gi beskjed til butikk/verksted om mangelen	
Næringskjøp	10
Garantier	11
Produktskader	12
Hva er forbrukerens ansvar ved en mangel	
– og hvilke kostnader må han bære	13
Reklamasjonstid	14
Kan forbrukeren stille krav mot tidligere salgsledd (springende regress)	15
* Utlån av erstatningsgjenstander ved kjøprettslige mangler	
Forslag til avtaleformular	16
Serviceguide	17



Definisjoner og begreper

Hva er et forbrukerkjøp?

Med forbrukerkjøp menes salg av ting til en forbruker når selgeren eller selgerens representant opptrer i næringsvirksomhet.

Hva er en forbruker?

En forbruker er en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet.

Hva er en selger?

Med "selger" menes i forbrukerkjøp at den som selger eller hans representant (for eksempel butikkpersonale) opptrer i næringsvirksomhet.

Hva er en profesjonell mellommann?

En profesjonell mellommann er en representant for selgeren som opptrer som mellommann mellom to privatpersoner ved kjøp og salg. Representanten vil bli solidarisk ansvarlig med selgeren for dennes forpliktelser, dersom han ikke gjør forbrukeren uttrykkelig oppmerksom på at han bare opptrer som mellommann og ikke er ansvarlig som selger.

Hva innebærer en kjøpsavtale?

En kjøpsavtale er en "kontrakt" mellom kjøper og selger, hvor kjøperen får eiendomsretten til en ting mot å betale et vederlag -kjøpesummen. Hvis vederlaget skal gjøres opp på annen måte foreligger det et bytte.

En muntlig avtale er i prinsippet like bindende som en skriftlig avtale, men ved eventuell uenighet mellom partene vil det ved en muntlig avtale lettere kunne oppstå konflikt.

Hvilke krav stilles til tingens egenskaper ved levering?

De viktigste kravene til tingen er at den skal være i samsvar med art, mengde, kvalitet og andre egenskaper som følger av avtalen og uttalelser fra selgeren eller noen som opptrer i hans sted (for eksempel butikkpersonalet). Det samme gjelder for innholdet i reklamebrosjyrer, bruksanvisninger, nettsider, garantisedler eller annen markedsføring om tingen som selgeren eller bakenforliggende ledd er ansvarlig for.

Oppfylles ikke disse kravene, foreligger det en mangel ved tingen i kjøpsrettslig forstand. Mangel kan også foreligge hvis selger fortier opplysninger om tingen eller dens bruk.

En forutsetning for at mangel foreligger er imidlertid at de ufullstendige eller mangelfulle opplysningene kan ha innvirket på kjøpet.

Varen skal videre være i samsvar med det forbrukeren har grunn til å forvente når det gjelder holdbarhet og andre egenskaper ved en slik ting.

Hvilke krav stilles til salg av ting av tvilsom kvalitet?

En selger står fritt til å tilby ting uansett kvaliteten på tingen.

Det er selgerens opptreden og markedsføring som danner grunnlaget for forbrukerens omtalte forventning, og det er dette som vil bli lagt til grunn ved et eventuelt mangelkrav. Ved høy pris og markedsført høy kvalitet vil forventningene være større enn markedsført lav pris og "bruk og kast".

Ting "solgt som de er" (blant annet brukte gjenstander eller ustillingsmodeller etc.) kan være eksempel på dette. Selgeren har også her plikt til å gi opplysninger om tingen, og ikke fortie feil og/eller svakheter han/hun måtte kjenne til. Tingen må ikke være "i dårligere stand" enn forbrukeren hadde grunn til å forvente blant annet på grunn av prisen som ble betalt for tingen.

Salg mellom privatpersoner er regulert av Kjøpsloven, da begge parter er "likeverdige". Eksempler på slike salg vil være annonser på www.Finn.no.

Tingens egenskaper, mangler?

Tingen skal være i samsvar med de krav til art, mengde, kvalitet og andre egenskaper og innpakning som følger av avtalen.

Hvis det ikke følger noe annet av avtalen, skal tingen:

- passe til det formål som tilsvarende ting vanligvis brukes til
- svare til det som forbrukeren har grunn til forvente ved kjøp av en slik ting når det gjelder holdbarhet og andre egenskaper.

Hva er en mangel?

Det er en mangel (iboende svakhet) som er til stede når produktet ble levert fra selger/butikk til forbrukeren, og som senere forårsaker en produktfeil.

Det er også en mangel dersom selgeren ved kjøpet har forsømt å opplyse om forhold ved tingen eller dens bruk som han eller hun burde kjenne til, og som forbrukeren hadde grunn til å regne med å få, dersom unnlattelsen kan antas å virke inn på kjøpet.

Tingen skal svare til de opplysninger som selgeren i sin markedsføring eller har gitt om tingen eller dens bruk.

Det er også en mangel dersom nødvendige opplysninger om installering, montering, bruk, stell og oppbevaring ikke følger med tingen for eksempel brukerveiledning.

Garantier

Se eget avsnitt

Reklamasjonsrettigheter ved forbrukerkjøp

Reklamasjon innen 6 mnd etter kjøpstidspunktet

Ved reklamasjon innen de 6 første mnd. fra kjøpsdato, har forbrukeren ingen krav til å bevise mangelen overfor selger/verksted – dvs. at det er butikk/verksted som må bevise at mangelen ikke er til stede eller at mangelen er uvesentlig.

Reklamasjon etter 6 mnd fra kjøpstidspunktet

Ved reklamasjon etter 6 mnd. fra kjøpsdato er det forbrukeren som må bevise/sannsynliggjøre at mangelen var tilstede da forbruker overtok tingen.

Selv om forbrukeren i utgangspunktet har bevisbyrden, gir uttalelser i forarbeidene til forbrukerkjøpsloven og Høyesterettsdommen om feil på en videospiller grunn til å fastslå at selgerens ansvar for å klarlegge årsaken til feil på elektroniske produkter strekker seg meget langt. Dette innebærer at det i praksis langt på vei er skapt presedens for den "omvendte bevisbyrde" for elektro- og elektronikkprodukter også etter seks måneder. Årsaken til dette er at det er svært vanskelig å fastslå hvorfor en elektronisk komponent har sviktet.

Hvilke rettigheter har forbrukeren ved påvist mangel eller andre kontraktsbrudd fra selger?

Forbrukeren kan i utgangspunktet fremme følgende krav:

- holde tilbake betaling helt eller delvis hvis gjenstanden ikke er betalt
- kreve at mangelen blir utbedret
- kreve omlevering, dvs. ny vare
- kreve prisavslag
- heve kjøpet
- kreve erstatning

Forbrukeren kan imidlertid ikke fremsette alle krav i alle situasjoner – og ikke samtidig.

Hvilke valg har forbrukeren når det foreligger en mangel?

Forbrukeren har i utgangspunktet valget mellom å få utført en reparasjon eller ombytte til nytt produkt. Nytt produkt forutsetter at dette ikke medfører vesentlige merkostnader eller ulempe for selger i forhold til reparasjon.

I praksis vil dette medføre reparasjon av de fleste produkter av noen verdi. Reparasjonen skal utføres av et leverandørgodkjent serviceverksted. Forbrukerens anledning til å motta en lånegjenstand – når avhjelp tilbys og overstiger en uke - forutsetter at kravet er rimelig ut fra forbrukerens behov og den kostnad eller ulempe som påføres selgeren.

Men selv med en lånegjenstand går det en grense for når forbrukeren kan gjøre andre krav gjeldende. Hvor lang tid dette er vil blant annet avhenge av tingens og mangelens art og forbrukerens behov for varen.

Utsetter selgeren å tilby forbrukeren utbedring/omlevering, mister han sin rett, og forbrukeren vil kunne kreve prisavslag eller eventuelt heve avtalen.

Svarer forbrukeren derimot ikke på selgerens tilbud innen rimelig tid, kan selgeren velge den løsningen som passer ham best.

Forslag om kontrakt ved utlån se eget avsnitt.

Når må forbrukeren gi beskjed til butikk/verksted om mangelen?

Forbrukeren må reklamere innen rimelig tid og senest to måneder etter at mangelen er oppdaget eller burde vært oppdaget.

Næringskjøp

Med næringskjøp forstås alt som ikke er forbrukerkjøp, for eksempel når apparatet skal brukes i kafeer, restauranter, frisørsalonger, gatekjøkken, hoteller eller annen ervervsmessig virksomhet, samt bruk i skoler, institusjoner, hybelhus, barnehager og idrettsanlegg. Det samme gjelder for felles husholdninger, felles vaskerianlegg (for eksempel i borettslag etc.), samt tilfeller der kjøperen helt eller delvis tar betaling for bruken av apparatet eller det inngår i et leieforhold eller apparatet benyttes til å tilberede/tilvirke/vedlikeholde en vare kjøperen omsetter.

Reklamasjonstiden i næringskjøp er to år, jfr. Kjøpsloven.

NB! Her vil det kunne være inngått leveringsavtaler mellom leverandør og kjede/forhandler hvor reklamasjonstiden for produkter solgt til og brukt i ervervsmessig virksomhet kan avvike fra de to årene, avhengig av hva som er avtalt mellom partene. Bransjepraksis har her vært seks måneder.

Selges produkt til ervervsmessig virksomhet uten at forhandler/kjede tar forbehold om kortere reklamasjonstid enn Kjøpslovens to år, står forhandler/kjede selv ansvarlig for dette tilsagnet.

Kjøperen kan ikke kreve erstatning for avledede skader eller tap, herunder eventuell driftsstans.

Garantier

Forbrukerkjøpsloven har bestemmelser om reklamasjon i forbindelse med mangler eller forsinkelse. Loven omhandler ikke garantier. Ordningen med å gi garanti er imidlertid svært utbredt.

Hva er så en garanti?

En garanti er et løfte (tilleggstjeneste) fra en produsent, importør eller selger. Garantien er en ren serviceordning som tilbys forbrukeren. Den må gi forbrukeren bedre rettigheter enn det som følger av Forbrukerkjøpsloven. Garantien vil som regel innebære at kunden kan få reparert mangler ved varen kostnadsfritt, selv om vedkommende ikke hadde hatt krav på dette etter lovverket. Forbrukerkjøpslovens bestemmelser om reklamasjon gjelder uavhengig av om forbrukeren er gitt en garanti eller ikke. En garanti kan med andre ord ikke begrense forbrukerens rettigheter etter Forbrukerkjøpsloven.

Markedsføringsloven stiller følgende krav til de garantier som stilles overfor forbrukere:

Garantien må opplyse om at forbrukerens rettigheter etter nærmere angitt lovgivning kommer i tillegg til reklamasjonsretten, og at disse rettighetene ikke berøres av reklamasjonsretten.

Det må fremgå av garantien hva som er nødvendig for å kunne benytte den, for eksempel varighet, geografisk virkeområde og garantigivers navn og adresse.

Er garantifristen kortere enn den reklamasjonsfristen som er gitt i lovgivningen, må man samtidig også opplyse om reklamasjonsfristene. Har man gitt et produkt ett års garanti, må det altså også fremgå av garantien at reklamasjonsfristen er på hhv. to eller fem år.

Produktskader

Selgerens erstatningsansvar for tap som følge av en mangel omfatter, foruten skade på salgstingen selv, også skade på gjenstander som salgstingen brukes til fremstilling av, eller som har nær og direkte sammenheng med salgstingens forutsatte bruk.

For andre produktskader enn dem som er nevnt over, kan forbrukeren kreve erstatning med mindre selgeren godtgjør at tapet ikke skyldes feil eller forsømmelse på selgerens side.

Når selgeren betaler erstatning for skade på annet enn salgstingen selv, trer selgeren inn i forbrukerens eventuelle krav mot produsenten Lov om produktansvar (Produktansvarsloven).

Regresskrav rettet mot selger

Hevder et forsikringsselskap krav etter Forbrukerkjøpsloven, dvs. trer inn i forbrukeres sted, kan selskapet ikke kreve erstatning for mer enn hva forbrukeren har krav på jfr. Forbrukerkjøpsloven §34 1.ledd: " Selgerens erstatningsansvar for tap som følge av en mangel omfatter, foruten skade på salgstingen selv, også skade på gjenstander som salgstingen brukes til fremstilling av, eller som har nær og direkte sammenheng med salgstingens forutsatte bruk."

Mottar selger regresskrav fra et forsikringsselskap som er trådt inn i kjøpers (forbrukers) sted, bør selger sende kravet over til leverandør/importør – og informerer forsikringsselskapet skriftlig om leverandørs/importørs kontaktadresse.

NB! Hvis forsikringsselskapet fremmer krav mot selger og viser til hjemmel for kravet i enten Produktansvarsloven og/eller Skadeerstatningsloven., dvs. hevder erstatningsansvar for selger ut over skade på salgstingen selv, er det særdeles viktig at kravet straks sendes leverandør/importør og at forsikringsselskapet informeres skriftlig om leverandør/importørs adresse og at kravet må rettes dit.

Hva er forbrukerens ansvar ved en mangel – og hvilke kostnader må han bære

Avhjelp (reparasjon og omlevering) skal i utgangspunktet skje uten vesentlig ulempe for forbrukeren, innen rimelig tid og uten risiko for at forbrukeren for dekket sine utlegg av selgeren.

Dette kan være kostnader av en hver art forbundet med avhjelpen. Dette er ikke til hinder for at forbrukeren i en viss utstrekning må finne seg i å forskuttere utgifter.

Tapte arbeidsfortjeneste kan i prinsippet regnes som et økonomisk tap for forbrukeren, men vil i et slikt tilfelle ikke kunne regnes som en utgift.

Forbrukeren har imidlertid tapsbegrensnings- og medvirkningsplikt ovenfor selgeren.

Tapsbegrensnings- og medvirkningsplikt

Forbruken skal legge forholdene til rette for at utbedring skal kunne skje på en praktisk og økonomisk forsvarlig måte for selgeren. Dette kan innebære:

- forbruken må være tilstede når tingen skal hentes/repareres, eller på annen måte gjøre tingen "tilgjengelig" (eksempel nøkkel hos nabo).
- eller selv sørge for forsendelse av tingen for selgerens regning
- legge til rette for at selger kan foreta reparasjon hjemme hos forbruker

Forbrukeren må selv dekke utlegg til:

- telefon
- porto etc.

i forbindelse med reklamasjonen.

Forbrukeren må normalt også selv sørge for å bringe og hente mindre (håndterbare) ting til og fra selger uten å få dekket kostnadene med dette når selgeren befinner seg i forbrukerens nærområde.

Reklamasjonstid

Produkter med fem år reklamasjonstid

Produkter med en forventet holdbarhet vesentlig utover to år vil ha en reklamasjonstid på fem år. Hvilke produkter som faller inn i denne gruppen er avhengig av pris, kvalitet og forventet bruksmåte.

Produkter med to år reklamasjonstid

Produkter med forventet holdbarhet på mindre enn to år. Hvilke produkter som faller inn i denne gruppen er avhengig av pris, kvalitet og forventet bruksmåte.

Ny reklamasjonsfrist

Ved en omlevering på grunn av en kjøpsrettslig mangel løper en ny reklamasjonsfrist på forbrukerens nye vare. Dette fremgår av forarbeidene til kjøpsloven og er ikke endret i forarbeidene til forbrukerkjøpsloven.

Kan forbrukeren stille krav mot tidligere salgsledd (springende regress)

Forbrukeren kan, uavhengig av avtaler mellom salgsleddene, gjøre mangelkrav gjeldende mot tidligere salgsledd (eksempel distributør eller leverandør) på samme måte som om det var mot selgeren selv. Det tidligere salgsleddet forbrukeren kontaktet er i slike situasjoner i utgangspunktet like ansvarlig for mangelkravet som selgeren. Det er likevel en begrensning i at et eventuelt prisavslag (som ofte beregnes som en prosentsats av tingens pris) og eventuelt hevningsoppgjør vil bli beregnet ut fra den pris som dette salgsleddet solgte tingen for til neste ledd.

Dersom forbrukeren oppnår et prisavslag eller heving av kjøpet hos leverandøren, kan han kreve selgeren for mellomlegget mellom hva han får hos det tidligere salgsleddet og det han kunne ha fått hos selgeren.

Et annet forhold som det er viktig å merke seg er at hvis selgeren mislykkes i sitt første forsøk på avhjelp, og forbrukeren deretter henvender seg til et annet ledd (f.eks. leverandøren), vil dette leddets avhjelp normalt bli å regne som forsøk nummer to sett med forbrukerens øyne. Leddet, for eksempel leverandøren, kan i neste omgang altså bli ansvarlig for videre forføyninger fra forbrukeren hvis han ikke lykkes.

Det er viktig å merke seg at leverandøren ikke kan motregne overfor forbrukeren med krav mot selgeren.

Kan forbrukeren forholde seg til yrkesutøver som har utført arbeid på varen?

Forbrukeren kan, på samme måte som mot tidligere salgsledd, velge å forholde seg til yrkesutøver som har utført arbeid på varen eller deler av varen, uavhengig av avtaler mellom selger og yrkesutøver.

Forslag til avtaleformular

Utlån av erstatningsgjenstander ved kjøpretslige mangler

1. Forretningen foretar utlån av erstatningsgjenstander dersom det oppstår en kjøpsrettslig mangel på et solgt produkt, og der forretningen ikke kan gjennomføre avhjelpen sett i forhold til det som kreves i følge Forbrukerkjøpslovens § 30 (3).
2. Låntageren er i låneperioden ansvarlig for erstatningsgjenstanden. Om den stjeles, ødelegges eller skades er låntageren ansvarlig og erstatningspliktig til forretningen oppadgrenset til utlånsproduktets verdi.
3. Låntageren kan ikke selge, låne ut, pantesette eller på annen måte overdra erstatningsgjenstanden.
4. Det utlånte produkt skal tilbakeleveres til forretningen i forbindelse med utlevering av forbrukerens reparerte produkt eller på oppfordring fra av forretningen.
5. Dersom produktet ikke er tilbakelevert senest fem dager etter at kunden har fått melding om at hans produkt er ferdigstilt og kan avhentes, påløper leie for erstatningsgjenstanden med NOK pr. påbegynte uke.
6. Det betales et depositum ved utleie på NOK _____
7. Ved tilbakelevering av erstatningsgjenstanden skal eventuelt utlånts tilbehør medfølge.

Avtalen er gjennomlest og vilkårene godtas.

Dato

Låntagerens underskrift

Forretningen

Alternativt kan forretningen utstede en faktura med forfall etter avtalt låneperiode. Selger har da et legitimt krav ovenfor forbruker, og kan iverksette innkrevning (f.eks. inkasso) dersom ikke erstatningsproduktet returneres til avtalt tid. Selger står fritt til å sette verdi på erstatningsproduktet.

Serviceguide

hvitevarer, brunevarer og telematikk

Med serviceguiden ønsker vi å gi eksempler på produktskader som kan oppstå ved produktanvendelse i strid med monterings- og bruksanvisning, samt eksempler på komponenter som er utsatt for normal slitasje avhengig av bruksmåte og brukstid.

Dette er en kortfattet og generell informasjon beregnet for bransjepersonell i forbindelse med spørsmål vedrørende service.

Serviceguiden er ment anvendt sammen med Elektronikkbransjens Guide - praktisering av forbrukerkjøpsloven.

Vi håper guidene vil være til hjelp i arbeidet for en enklere og bedre kundeservice for bransjen.

Reklamasjonstider, transportkostnader av hvitevarer ved mangelsutbedring

Bransje-område	Hoved-gruppe	Reklamasjonstid	Ombytte vs mangelsutbedring (reparasjon)	Transportkostnader v/henting/bringning til/fra verksted
Hvitevarer	Store hvitevarer (f.eks. komfyr, kjøleskap)	5 år	Ombytte vil generelt gi en vesentlig høyere kostnad enn hva en utbedring (reparasjon) vil medføre. I beregningene av kostnader ved et ombytte vil bl.a følgende faktorer inngå: Fraktutgifter, undersøkelses-kostnad, istandsetting, supplering av tilbehør, verdi-foringelse og lignende.	Ja *
	Småapparater (f.eks. kjøkken-maskin, kaffetrakter, oppladbar støvsuger)	2 år	Småapparater med en mangel og som har en utsalgspris på under kr 1.000,- byttes i butikk/ serviceverksted. Medisinske produkter skal ikke byttes og skal sendes leverandør (myndighetskrav). Småapparater med en ut-salgspris over kr 1.000,- skal til vurdering hos et godkjent serviceverksted.	Ingen*
* I tvilstilfeller - kontakt leverandør (eventuelt serviceverksted)				

Reklamasjonstider, transportkostnader av hvitevarer ved mangelsutbedring

Produkt	Informasjon	Eksempel på uvesentlig mangel (ikke vesentlig)	Eksempel på skader som kan oppstå ved feil bruk /-montering	Eksempel på utsatte slitedeler
Vaskemaskin	Det vises til hver enkelt leverandørs monterings-/bruksanvisning.	Når hoved-programmet fungerer, regnes andre mangler som uvesentlig	<ul style="list-style-type: none"> • Vaskebeholder, trommel og varmeelementer skades av fremmedlegemer (spiker, nåler, mynter, BH-spiler o.l.) • Vask av joggesko og lignende kan skade tøyløftere av plast. • Manglende rengjøring av siler og lofilter (nålefeller) fører til skade på inntaksventil for vann og/eller avløpspumpe. • Manglende rengjøring av vaskemiddelbeholder fører til lekkasjer som kan skade elektriske komponenter som f.eks dørlås. • Frostskader kan oppstå ved bruk /oppbevaring i ikke oppvarmede rom. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gummibelger • Dørpakning • Gummislanger • Drivreimer • Dørlås • Avløpspumpe
* I tvilstilfeller - kontakt leverandør (eventuelt serviceverksted)				

Reklamasjonstider, transportkostnader av hvitevarer ved mangelsutbedring

Produkt	Informasjon	Eksempel på uvesentlig mangel (ikke vesentlig)	Eksempel på skader som kan oppstå ved feil bruk /-montering	Eksempel på utsatte slitedeler
Komfyr Komfyrtopp	Det vises til hver enkelt leverandørs monterings-/bruksanvisning.	Når to eller flere koke-/stekesoner fungerer.	<ul style="list-style-type: none"> • Sprekkdannelse i plater kan komme av overoppheting ved at kjelen ikke er tilpasset platen eller kjeler som er bulkete i bunn. • Sprekker og riper i keramiske topplater er brukerbetinget. • Likeledes skader på glass i stekeovnsdør. • Overkok, matsøl, vann m.m. må fjernes for at det ikke skal oppstå krepstrøm eller andre skader. • Keramiske platetopper må rengjøres med egnede rengjøringsmiddel og sukkerholdig overkok må fjernes mens det ennå er varmt. • En keramisk platetopp må ikke utsettes for slag og lignende fysiske belastninger. • For at keramiske topper skal fungere tilfredsstillende, må det nyttes egnede kokekar (plan bunn). • Manglende rengjøring av stekeovn kan føre til at fett og matrester tar fyr. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lyspærer • Barnelås • Hengsel og håndtak på stekeovnsdør • Se egne veiledninger vedrørende skader på keramiske koketopper – mønster i forbindelse med slag-/støtskader • Se egne veiledninger vedrørende herdet glass i komfyrstekeovn – glassets egenskaper gjør at det "krakkelerer" ved støtsskader. <p>www.elektronikkbransjen.no</p>
* I tvilstilfeller - kontakt leverandør (eventuelt serviceverksted)				

Reklamasjonstider, transportkostnader av hvitevarer ved mangelsutbedring

Produkt	Informasjon	Eksempel på uvesentlig mangel (ikke vesentlig)	Eksempel på skader som kan oppstå ved feil bruk/-montering	Eksempel på utsatte slidedeler
Ventilator Kjøkkenhette	Det vises til hver enkelt leverandørs monterings-/bruksanvisning.	Når to eller flere hastigheter fungerer. Når lys ikke fungerer.	<ul style="list-style-type: none"> • Rengjøring av metallfilter for fett • Skifte av kullfilter og papirfilter er kundens vedlikeholdsansvar. • Dette er nødvendig for å unngå skade på viftemotor. • Feil montering av flexislange som kaldraspspjeld henger fast i. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brytere • Lyspære • Filter
Mikrobølgeovn	Det vises til hver enkelt leverandørs monterings-/bruksanvisning.	Elektromekaniske brytere, lyspærer og termostater. Barnelås, hengsel og håndtak på dør.	<ul style="list-style-type: none"> • Montering/plassering er viktig med tanke på brukstid/levetid. • Kritisk er bl.a avstand til varmekilde/komfyr pga av varme og fettholdig matos fra en nærstående komfyr. • Mikrobølgeovner er beregnet for oppvarming og tillaging av mat og vannholdige væsker. All annen bruk fritar selger/produsent for ethvert ansvar. • Dårlig eller manglende renhold i ovnsrommet eller bruk av metalliske kokekar, forpakninger og lignende kan føre til brenn-/svimerker og i verste fall brann. • Bruk/plassering av redskaper/gjenstander som ikke er egnet for mikrobølgeovn kan medføre skade på ovnen og fare for brann. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lyspærer • Barnelås • Hengsel og håndtak på dør • Magnetron – drift uten matvarer i ovnen (effekt tas ikke opp - kan skade magnetron)
* I tvilstilfeller - kontakt leverandør (eventuelt serviceverksted)				

Reklamasjonstider, transportkostnader av hvitevarer ved mangelsutbedring

Produkt	Informasjon	Eksempel på uvesentlig mangel (ikke vesentlig)	Eksempel på skader som kan oppstå ved feil bruk/-montering	Eksempel på utsatte slidedeler
Kjøleskap Fryser	Det vises til hver enkelt leverandørs monterings-/bruksanvisning.	Dersom produktenes innvendige temperatur er i henhold til bruksanvisning, regnes andre feil som uvesentlig.	<ul style="list-style-type: none"> • Etter transport må skap eller boks stå i normalstilling i minst en time og i romtemperatur før strømmen tilkobles. • Det samme gjelder hvis det er lagret kaldere enn + 5 ° C. • God ventilasjon (luftsirkulasjon) er viktig. Se bruks-/montasjeanvisningen. Normalkravet er luftespalter (topp og bunn) fra 200 cm², avhengig av apparatets størrelse. • Motor bør støvsuges rengjøres regelmessig. • Avløpsrenne og oppsamlingskål på kompressor for avrimingsvann må kontrolleres og rengjøres minimum årlig. • Frysebokser testes og godkjennes for bruk etter normer innen forskjellige klimaklasser og man skal derfor plassere fryseprodukter i romtemperatur som angitt i produktets bruksanvisning. Avvikende temperatur er kundens ansvar. Ivaretas ikke disse forholdene kan det føre til at brukstiden for vitale komponenter som termostat og kompressor (motor) reduseres vesentlig. • For tidlig igangsetting etter liggende transport kan også føre til systemfortetning og driftsstøy. • Fuktavfelling i bunn kan naturlig forekomme ved lave temperaturer og dårlig luftsirkulasjon. 	<ul style="list-style-type: none"> • Håndtak • Lyspære • Tetningslist <p>Forbruksdeler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skuffer • Hyller • Glassplate <p>Slitasje pga. omgivelsene (kaldt rom/ute)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompressor og startanordning grunnet lav temperatur (oljefortykkelse). • Dårlig effekt/startproblem
* I tvilstilfeller - kontakt leverandør (eventuelt serviceverksted)				

Reklamasjonstider, transportkostnader av hvitevarer ved mangelsutbedring

Produkt	Informasjon	Eksempel på uvesentlig mangel (ikke vesentlig)	Eksempel på skader som kan oppstå ved feil bruk/-montering	Eksempel på utsatte slidedeler
Klima-produkter	Det vises til hver enkelt leverandørs monterings-/bruksanvisning.		<ul style="list-style-type: none"> • Skader oppstått ved manglende rengjøring/vedlikehold. Vedlikehold/rensing må påregnes etter minimum ett år avhengig av bruk og bruksområde. • Vifteovner er kun beregnet som tilleggsvarmekilde og skal ikke benyttes til kontinuerlig bruk. 	
Støvsuger	Det vises til hver enkelt leverandørs monterings-/bruksanvisning.		<ul style="list-style-type: none"> • Bruk av uoriginale filter/støvposer. • Fint slipestøv, aske o.l. kan tette porer i pose og skade motoren. • En støvsuger, som ikke er beregnet til vannsuging, har vannskader. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilbehør (for eksempel sugemunnsstykker) • Sugelangse • Filter • Støvposer
* I tilstilfeller - kontakt leverandør (eventuelt serviceverksted)				

Reklamasjonstider, transportkostnader av hvitevarer ved mangelsutbedring

Produkt	Informasjon	Ombytte regler	Eksempel på utsatte slitedeler
<p>Små- apparater med utsalgs- pris under kr 1.000,-</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Småapparater med en mangel og som har en utsalgspris på under kr 1.000,- byttes i butikk/serviceverksted. • Unntak vil være medisinske produkter eller annet som kreves innsendelse. • Det vises samtidig til hver enkelt leverandørs monterings-/bruksanvisning. 	<ul style="list-style-type: none"> • Produktet testes før ombytte finner sted. • Det skal være en reel feil på produktet. • Mangelfullt vedlikehold, bruk i strid med bruksanvisningen eller annen uforsvarlig behandling, gir ingen rett til reklamasjon/ ombytte av produktet. • Ved godkjent reklamasjon byttes produktet i et nytt av samme type og fabrikat. Hvis forretningen ikke har mulighet til å gjøre et ombytte, skal produkt sendes leverandøren for ombytte/ reparasjon sammen med rapportskjema og dokumentasjon for oppgitt kjøpsdato. • NB! Ombytte gjelder kun ved fobrukerkjøp. • Fullstendig utfyllt rapportskjema, samt kopi av kjøpvittering/garantikort skal sendes til leverandøren innen 30 dager. En kopi av rapportskjema festes på det defekte produktet. • Reklamert produkt hentes av leverandørens representant innen 30 dager etter at leverandøren har mottatt rapportskjemaet. Produkter som ikke er avhentet innen tidsfristen. Leveres til hvitevareretur for videre behandling. • Utover dette henvises det til leverandørens leveringsbetingelser. 	<ul style="list-style-type: none"> • Håndtak • Lyspære • Letningslist <p>Forbruksdeler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skuffer • Hyller • Glassplate <p>Slitasje pga. omgivelsene (kaldt rom/ute)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompressor og startanordning grunnet lav temperatur (oljefortykkelse) • Dårlig effekt/startproblem

* I tvilstilfeller - kontakt leverandør (eventuelt serviceverksted)

Reklamasjonstider, transportkostnader av hvitevarer ved mangelsutbedring

Produkt	Informasjon	Ombytte regler	Eksempel på utsatte slidedeler
<p>Små- apparater med utsalgs- pris over kr 1.000,-</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Leverandør/anvist verksted skal vurdere påstått mangel før godkjenning og videre behandling. • Hvis et produkt er byttet av butikken, uten at leverandøren/verkstedet har fått sjekket påstått mangel og det viser seg at forbrukeren har brukt produktet i strid med bruksanvisningen, vil butikken ikke bli kreditert. Butikken vil da få det utbedrede produkt i retur mot belastning. • Det vises samtidig til hver enkelt leverandørs monterings-/bruksanvisning. 	<ul style="list-style-type: none"> • Produktet testes før ombytte finner sted. • Det skal være en reel feil på produktet. • Mangelfullt vedlikehold, bruk i strid med bruksanvisningen eller annen uforsvarlig behandling, gir ingen rett til reklamasjon/ ombytte av produktet. • Ved godkjent reklamasjon byttes produktet i et nytt av samme type og fabrikat. Hvis forretningen ikke har mulighet til å gjøre et ombytte, skal produkt sendes leverandøren for ombytte/ reparasjon sammen med rapportskjema og dokumentasjon for oppgitt kjøpsdato. • NB! Ombytte gjelder kun ved forbrukerkjøp. • Fullstendig utfyllt rapportskjema, samt kopi av kjøpvittering/garantikort skal sendes til leverandøren innen 30 dager. En kopi av rapportskjema festes på det defekte produktet. • Reklamert produkt hentes av leverandørens representant innen 30 dager etter at leverandøren har mottatt rapportskjemaet. Produkter som ikke er avhentet innen tidsfristen. Leveres til hvitevareretur for videre behandling. • Utover dette henvises det til leverandørens leveringsbetingelser. 	<ul style="list-style-type: none"> • Drivreimer • Oppladbare batterier.

* I tvilstilfeller - kontakt leverandør (eventuelt serviceverksted)

Brunevarer/telematikk

Produkt	Informasjon	Eksempel på uvesentlig mangel	Eksempel på skader som kan ha oppstå ved feilbruk	Eksempel på slitedeler - som forbruker må forvente å bytte/rende/justere innen x antall timer bruk/alder
DVD/ Blu-ray	Det vises til hver enkelt leverandørs monterings- og bruksanvisning (Bruksanvisning på skandinavisk språk)	<ul style="list-style-type: none"> • Kosmetiske feil • Betjeningsfeil • Støtskader • Ukyndig inngrep i apparatet • Viftestøy 	<ul style="list-style-type: none"> • Skade på mekanikk • Dårlig kontakt i tilkoplinger o.l. • Smuss/belegg på laserhode • Røff behandling • Sammenkobling av utstyr av annen standard • Feil oppstått som følge av for høy varme (mangel på ventilasjon pga. feil plassering og/ eller støv som hindrer kjøling) • Feil i laserplate 	<ul style="list-style-type: none"> • Fjernkontroll • Laser • Mekanikk • Rensing og justering av mekanikk
* I tilstilfeller - kontakt leverandør (eventuelt serviceverksted)				

Brunevarer/telematikk

Produkt	Informasjon	Eksempel på uvesentlig mangel	Eksempel på skader som kan ha oppstå ved feilbruk	Eksempel på slitedeler - som forbruker må forvente å bytte/rende/justere innen x antall timer bruk/alder
Videokamera Digital still-bilde	Det vises til hver enkelt leverandørs monterings- og bruksanvisning (Bruksanvisning på skandinavisk språk)	<ul style="list-style-type: none"> • Kosmetiske feil • Betjeningsfeil • Støtskader • Ukyndig inngrep i apparatet • Døde piksler på LCD skjerm 	<ul style="list-style-type: none"> • Brudd i kontakt/loddepunkter pga vibrasjoner og/eller støt • Korrosjon som følge av bruk i fuktige omgivelser • Vann, sand og fuktskader • Røff behandling • Skader på linse/CCD brikke etter filming mot direkte sollys • Avleiring i mekanikk som følge av slitt eller skitten videotape • Skadet Zoom/fokusmekanikk som følge av støt • Defekte USB/Firewire tilkoblinger som følge av feil i eksternt utstyr 	<ul style="list-style-type: none"> • Mekaniske deler • Videohode • Utvendige brytere/knapper • Pressvalse • Strømforsyning/lader som er tilknyttet el-nettet • Utvendige tilkoplingskontakter
* I tilstilfeller - kontakt leverandør (eventuelt serviceverksted)				

Brunevarer/telematikk

Produkt	Informasjon	Eksempel på uvesentlig mangel	Eksempel på skader som kan ha oppstå ved feilbruk	Eksempel på slitedeler - som forbruker må forvente å bytte/rense/justere innen x antall timer bruk/alder
Hi-Fi - produkter Hjemmekino	Det vises til hver enkelt leverandørs monterings- og bruksanvisning (Bruksanvisning på skandinavisk språk)	<ul style="list-style-type: none"> • Kosmetiske feil • Betjeningsfeil • Støtskader • Veskeskade • Ukyndig inngrep i apparatet 	<ul style="list-style-type: none"> • "Sprengte" utgangstrinn i forsterker som følge av kortslutning av høyttalerutganger eller feil høyttalerimpedans • Belegg/avleiringer i mekanikk og på kontaktflater som en følge av miljø og/eller båndkvalitet • Feil oppstått som følge av for høy varme (mangel på ventilasjon pga feil plassering og/eller støv som hindrer kjøling) • Defekte elektriske komponenter pga overspenning, lynnedslag eller feil på det elektriske anlegget. • Nye standarder/spesifikasjoner som apparatet ikke kan oppgraderes til. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mekaniske deler • Laserpickup • Utvendige brytere/knapper • Strømforsyning/lader som er tilknyttet el-nettet • Lese/skrivehoder • Batterier (backup, fjernkontroll)
* I tvilstilfeller - kontakt leverandør (eventuelt serviceverksted)				

Brunevarer/telematikk

Produkt	Informasjon	Eksempel på uvesentlig mangel	Eksempel på skader som kan ha oppstå ved feilbruk	Eksempel på slitedeler - som forbruker må forvente å bytte/rende/justere innen x antall timer bruk/alder
Parabol STB C STB T	Det vises til hver enkelt leverandørs monterings- og bruksanvisning (Bruksanvisning på skandinavisk språk)	<ul style="list-style-type: none"> • Kosmetiske feil • Betjeningsfeil • Støtskader • Ukyndig inngrep i apparatet • Slitasje på knapper, og tekst på knapper til fjernkontroll 	Utendørsenhet <ul style="list-style-type: none"> • Feil montering av utendørsenhet • Ikke fri sikt mot satellitt posisjon • Utenfor dekningsområde. • Dårlig signalkvalitet. • Manglende beskyttelse av Diseq switch og tilkoplingskontakter mot fuktighet 	Utendørsenhet <ul style="list-style-type: none"> • Kontroll ettersyn av utendørsenhet/antenne • Fuktighetshindrende materiale ved kontakter og utendørsutstyr • Kabelforbindelser og kontakter • Manglende beskyttelse av Diseq switch og tilkoplingskontakter mot fuktighet
			Innendørsenhet <ul style="list-style-type: none"> • Manglende oppdatering av ny software/programliste • Feil pga. manglende tilkoplinger evt. ikke i samsvar med bruksanvisning/ monteringsanvisning • Defekte kort / ikke oppdatert • Feil med ledninger og koblinger • Feil med/på CA modul • Skader som følge av lynnedslag eller spenningsvariasjoner på strømmettet. • Røff behandling 	Innendørsenhet <ul style="list-style-type: none"> • Nedlasting av software/programliste når nødvendig • Reinstallere ved programendringer • Kontroll av riktig montering/tilkopling i forhold til bruksanvisning/ monteringsanvisning • Unormal bruk av kort-/cam inngang
* I tilfeller - kontakt leverandør (eventuelt serviceverksted)				

Brunevarer/telematikk

Produkt	Informasjon	Eksempel på uvesentlig mangel	Eksempel på skader som kan ha oppstå ved feilbruk	Eksempel på slitedeler - som forbruker må forvente å bytte/rende/justere innen x antall timer bruk/alder
TV	Det vises til hver enkelt leverandørs monterings- og bruksanvisning (Bruksanvisning på skandinavisk språk)	<ul style="list-style-type: none"> • Normal driftsstøy • Kosmetiske feil • Betjeningsfeil • Støtskader • Ukyndig inngrep i apparatet 	<ul style="list-style-type: none"> • Feil plassering av TV som for dårlig ventilasjon /lufting. • Stearinlys plassert på/ eller i umiddelbar nærhet av apparatet. • Ukyndig inngrep i apparatet. • Feil bruk i forhold til bruksanvisning • At nett- og antennekabel ikke er tatt ut ved fare for lynnedslag • Forbruker har ikke benyttet galvanisk skille 	<ul style="list-style-type: none"> • Fjernkontrollen og batterier til denne • Hodetelefonkontakter • Unormal bruk av betjeningsknapper • Statisk overslag ved berøring
* I tilfeller - kontakt leverandør (eventuelt serviceverksted)				

Brunevarer/telematikk

Produkt	Informasjon	Eksempel på uvesentlig mangel	Eksempel på skader som kan ha oppstå ved feilbruk	Eksempel på slitedeler - som forbruker må forvente å bytte/rende/justere innen x antall timer bruk/alder
Mobiltelefoner	Det vises til hver enkelt leverandørs monterings- og bruksanvisning (Bruksanvisning på skandinavisk språk)	<ul style="list-style-type: none"> • Kosmetiske feil • Slitasjedeler • Utbyttbare deksler • RDS funksjoner • Betjeningsfeil • Utvendig antenne løs 	<ul style="list-style-type: none"> • Ringesignal borte • Støtskader på deksler • Væskeskader • Skader på grunn av røff behandling • Sammenkobling med uoriginalt utstyr, eller utstyr av annet merke. • Klemskader 	<ul style="list-style-type: none"> • Utvendige deksler • Utbyttbare deksler • Batteri • Displayglass • Tastatur • Rensing og justering av mekanikk • Rensing av SIM kort leses • Rensing av batterikontakter
Ekstraustyr: Handsfree-sett Ladere Batterier Bluetooth Vesker etc. Holdere Kabler	Det vises til hver enkelt leverandørs monterings- og bruksanvisning (Bruksanvisning på skandinavisk språk)	<ul style="list-style-type: none"> • Kosmetiske feil • Slitasjedeler • RDS funksjoner • Betjeningsfeil 	<ul style="list-style-type: none"> • Ledningsbrudd • Kontaktproblemer • Røff behandling • Sammenkobling med uoriginalt utstyr eller utstyr av annet merke • Væskeskader • Defekte elektriske komponenter som følge av overspenning, lynnedslag eller store spenningsvariasjoner i strømmettet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rensing av kontaktflater • Fjernkontrollen og batterier til denne • Hodetelefonkontakter • Alle utvendige kontaktflater • Ledningsbrudd
* I tilstilfeller - kontakt leverandør (eventuelt serviceverksted)				

Brunevarer/telematikk

Produkt	Informasjon	Eksempel på uvesentlig mangel	Eksempel på skader som kan ha oppstå ved feilbruk	Eksempel på slitedeler - som forbruker må forvente å bytte/rense/justere innen x antall timer bruk/alder
Bilmonteringssett	Det vises til hver enkelt leverandørs monterings- og bruksanvisning (Bruksanvisning på skandinavisk språk)		<ul style="list-style-type: none"> • Brudd i kontakt/loddepunkter pga vibrasjoner og/eller støt • Korrosjon som følge av bruk i dårlig ventilasjon • Vann, og fuktskader • Defekte elektriske komponenter som følge av overspenning, lynnedslag eller store spenningsvariasjoner i strømnnett i bilen. • Feil pga. manglende tilkoplinger evt. ikke i samsvar med bruksanvisning/ monteringsanvisning • Ukyndig inngrep i apparatet. • Feil bruk i forhold til bruksanvisning. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mekaniske deler • Utvendige brytere/knapper • Strømforsyning/lader som er tilknyttet el-nettet • Utvendige tilkoplingskontakter • Kontroll av riktig montering/tilkopling i forhold til bruksanvisning/ monteringsanvisning • Unormal bruk av betjeningsknapper • Statisk overslag ved berøring av betjeningsknapper.
* I tilstilfeller - kontakt leverandør (eventuelt serviceverksted)				

Brunevarer/telematikk

Produkt	Informasjon	Eksempel på uvesentlig mangel	Eksempel på skader som kan ha oppstå ved feilbruk	Eksempel på slitedeler - som forbruker må forvente å bytte/rense/justere innen x antall timer bruk/alder
Bilstereo Navigering	Det vises til hver enkelt leverandørs monterings- og bruksanvisning (Bruksanvisning på skandinavisk språk)	<ul style="list-style-type: none"> • Kosmetiske feil • Belysning • Fjernkontroll hvis produktet kan betjenes manuelt • RDS funksjoner • Betjeningsfeil 	<ul style="list-style-type: none"> • Defekt lydutgang og/ eller power som følge av feilkobling • Feil som følge av overoppheting f.eks. vakkell i utgangstrinn • Støtskader på løst frontpanel • Skade på heismekanikk • Veskeskader • Røff behandling • Sammenkobling med uoriginalt utstyr eller utstyr av annet merke 	<ul style="list-style-type: none"> • Fjernkontroll • Laseroptikk • Mekanikk • Løst frontdeksel • Kabelsett • Rensing og justering av mekanikk
* I tvilstilfeller - kontakt leverandør (eventuelt serviceverksted)				

www.elektronikkbransjen.no

Elektriske husholdningsapparater

Lyd, bilde og data

Telematikk

Handel og verksted