

## **AUDIO/VIDEO BRANCHENS REKLAMATIONSORDNING**

### Genstand

Audio/Video Branchens reklamationsordning omhandler en forhandlers regreskrav over for en leverandør, der er medlem af Audio/Video-Leverandørforeningen, i anledning af en forbrugers reklamation over mangler på audio/video-apparater, som leverandøren har solgt og leveret til forhandleren og forhandleren til forbrugeren.

Med de begrænsninger, som følger af denne ordning, gælder købelovens regler om forbruger køb i forbindelse med forhandlerens regres over for leverandøren.

Nærværende ordning erstatter den hidtidige forbrugergarantiordning og gælder for produkter, der er solgt til forbrugeren efter d. 01. 01 2002 iht. købelovens nye reklamationsbestemmelser.

### Reklamationsordningen

Audio/Video Branchens reklamationsordning følger med de nævnte begrænsninger købelovens regler, idet

- leverandøren giver forhandleren en 2 års reklamationsret på produkter, der sælges eller på anden vis handles eller overdrages til forbrugeren
- reklamationsperioden regnes fra leveringen af produktet til forbrugeren
- ordningen omfatter endvidere en lagerreklamationsret for forhandleren.

I tilfælde af mangler kan en forbruger over for forhandleren i første række kræve reparation eller ombytning, medmindre den pågældende beføjelse er umulig eller vil påføre forhandleren uforholdsmæssige omkostninger. Over for leverandøren har forhandleren udelukkende disse to mangelbeføjelser, og for at kunne gøre disse to mangelbeføjelser gældende over for leverandøren, skal forhandleren have tilbudt forbrugeren reparation eller ombytning inden rimelig tid, uden udgift og væsentlig ulempe.

Den enkelte leverandør skal være berettiget til at udarbejde regler for, hvornår og hvordan der skal ske reparation eller ombytning af det enkelte produkt eller en produktgruppe. I stedet for reparation af produktet kan leverandøren således vælge ombytning for produkter under en vis værdi eller hvor den samlede reparationsomkostning i alt overstiger en vis del af produktets værdi.

Disse bestemmelser skal ikke være til hinder for, at visse leverandører kan tilbyde bedre vilkår herunder garanti.

De detaljerede bestemmelser for reklamationsdækningen fremgår af vedhæftede

bilag1.

### Reklamation

Forudsætningen for, at en reparation eller ombytning kan ske er, (1) at forbrugeren kan fremlægge købsdokumentation, (2) eller forhandleren kan godtgøre, at den er omfattet af ordningen. (Dette skal ske ved for eksempel at godtgøre, hvor og hvornår produktet er købt, produktmærke og -type samt individnummer), (3) at der kan fremlægges dokumentation for, at det er en oprindelig mangel, når denne viser sig senere end 6 måneder efter leveringen til forbrugeren.

Det er en yderligere forudsætning for, at reparationen eller ombytningen kan ske for et givet produkt, (1) at forbrugeren reklamerer over for forhandleren inden 2 måneder efter, at manglen er opdaget af forbrugeren, og at forhandleren derefter reklamerer straks over for leverandøren, (2) at forbrugers reklamation sker senest 2 år efter leveringen fra forhandleren til forbrugeren, (3) at forbrugers reklamation sker senest 30 måneder efter levering fra leverandøren til forhandleren, (4) at forhandleren ved berettigede reklamationer fra forbrugeren straks iværksætter reparation eller ombytning.

### Reparation - indberetning

Leverandøren og forhandler/værksted indgår aftaler om på hvilke kvalificerede og relevante værksteder, dækket af Audio/Video Branchens reklamationsordning, reparationer kan udføres.

Vurderingen af forhandler/værkstedets indrapportering af reparationer og administrationen af godtgørelser, foretages på leverandørens vegne af en central administrationsenhed, der indgår separate aftaler med den enkelte leverandør om administration m.v. og med den enkelte forhandler/værksted om krav til indberetning m.v. Disse aftaler med krav til indrapportering fremgår af vedhæftede bilag 2, 3 og 4.

De indberettede data vedrørende reparationer behandles som fortrolige. Ingen leverandør eller værksted har ret til at modtage materiale hidhørende fra andre. Hvor generelle statistikker udarbejdes må disse ej heller udsendes, hvis der grundet få indberettede opstår gennemsigtighed.

Kundernes navne og adresser skal til brug for revisionskontrol og forbrugertilfredshedsundersøgelser, stilles til rådighed for leverandøren efter aftale. Disse informationer skal behandles fortroligt, og kan kun bruges i disse sammenhænge.

Reparation eller ombytning sker i øvrigt efter de til enhver tid gældende retningslinier, aftalt mellem leverandøren og forhandler/værksted.

### Lagerreklamationsret

For produkter, som er omfattet af denne ordning, gælder en lagerreklamationsret, som medfører, at forhandleren i op til 6 måneder efter leveringen fra leverandøren kan få repareret eller . efter leverandørens valg . ombyttet nye salgsvarer, som er defekte, og som ikke er videresolgt til forbrugere.

For lagerreklamationsretten gælder de ovenfor anførte vilkår om reklamationsordningen, reklamation og reparation. Hvad angår reklamation gælder dog, at forhandleren skal reklamere straks efter at manglen er konstateret, og senest 6 måneder efter leveringen. Ved synlige transportskader skal der reklameres straks iht. leverandørens anvisninger.

### Betaling

Leverandøren dækker alle nødvendige og relevante værkstedsomkostninger til administration, reservedele, arbejdsløn og transport mellem forbrugeren, forhandleren og værkstedet.

Ordningens reparations- og transportsystem fremgår af vedhæftede bilag 6 og 7.

Prisvilkår og lignende er alene omfattet af aftaler mellem den enkelte leverandør og den enkelte forhandler/værksted.

### Ændringer og ophør

Ordningen kan revideres med 3 måneders varsel, og bringes til ophør med et varsel på 12 måneder .

BILAGSFORTEGNELSE OVER  
AUDIO/VIDEO BRANCHENS REKLAMATIONSORDNING

Bilag 1	Dækning
Bilag 2	Leverandør tilslutningsaftale
Bilag 3	Værkstedts tilslutningsaftale
Bilag 4	Forhandler-ombytnings tilslutningsaftale
Bilag 5	Indberetningskrav
Bilag 6	Reparationssystem
Bilag 7	Transportsystem

## Bilag 1

### DÆKNING

Reklamationsordningen dækker, nye fra leverandøren indkøbte produkter i 2 år regnet fra leveringsdatoen til forbrugeren, for fejl og mangler i udførelse og materialer, der hindrer apparatets normale funktion, og som forelå ved apparatets levering til forbrugeren.

Lagerreklamationsretten dækker forhandlerens lager af nye indkøbte produkter indtil de sælges til forbrugeren, dog højst i 6 måneder regnet fra leverandørens leveringsdato. Forudsætningen er, at produktet indsendes til et af leverandøren udpeget værksted eller efter leverandørens anvisning i original emballage med alt tilbehør (inkl. brugsanvisning) og er ledsaget af en komplet udfyldt standardreturseddel med tro og love erklæring, som kan rekvireres hos BFE. Kravet om, at indsendelse skal ske i original emballage, og kravet om standardfølgeseddel kan fraviges efter individuel aftale mellem leverandør og forhandler. Ved originalemballage forstås der emballage, som apparatet oprindeligt har været emballeret i, dvs. emballagen med samme serienummer som apparatet.

Den totale reklamationsperiode mellem leverandør og forhandler kan derfor højst være 30 måneder.

Den del af forbrugeren 2 års reklamationsperiode, der måtte være ud over 30 måneder fra leverandørens leveringsdato, dækkes af forhandleren selv.

Ordnningen dækker alle nødvendige værkstedsomkostninger til reservedele, arbejdsløn, administration og transport forbundet med reparation på et værksted, som er aftalt mellem leverandøren og forhandleren. Reparation kan eventuelt erstattes af ombytning jf. bilag 5.

Ordnningen dækker ikke:

- Defekter opstået som følge af unormal brug, overlast eller misbrug i strid med betjeningsvejledningen og normal privat brug. Herunder den overlast der opstår ved et erhvervsmæssig brug, som et forbrugerprodukt ikke er beregnet til.
- Rensning, der ikke afhjælper oprindelige fejl, eller som skyldes udefra kommende forhold.  
Det er forhandlerens pligt ved indleveringen at oplyse forbrugeren om, at han selv skal betale for rensninger og almindelig vedligeholdelse.
- Følgeskader eller tab der er opstået grundet apparatets manglende funktionsdygtighed.
- Fejl eller mangler opstået som følge af fejl, der skyldes lokale forhold, herunder antenne eller antenneinstallation, forkert tilslutning af højttalere eller andre apparater, brand, lynnedslag og andre naturforhold.

- Hvis købet ikke kan dokumenteres af forbruger eller forhandler.

Dækningen bortfalder, såfremt der er foretaget ændringer eller gjort indgreb i apparatet af værksteder uden leverandøraftale, eller hvis apparatet har været tilsluttet f.eks. ukorrekt spænding, strømnet eller højttaler impedans. Endvidere bortfalder dækningen, hvis fabrikationsnummer er fjernet eller ødelagt.

## SPECIFIKATION AF DÆKNINGEN:

### Følgende ydelser dækkes af ordningen

#### 1. Reparation af oprindelige fejl.

Dette dækker alle nødvendige værkstedsomkostninger til reservedele, arbejds løn og transport.

#### 2. Slitage ved normal brug

Hvis sliddele ved almindelig brug ikke er omfattet af ordningen, skal det klart fremgå af brugsanvisningen eller et garantibevis.

#### 3. Mangelfuld brugsanvisning

Der er dækning i tilfælde, hvor der er tale om fejl og mangler forårsaget af direkte fejloplysninger og mangler i brugsanvisningen.

#### 4. Fejl ved genopladelige batterier

Det er en forudsætning for dækning at batterierne er behandlet i overens-stemmelse med leverandørens anvisninger, f.eks. at der er brugt en korrekt lader.

### Følgende ydelser dækkes ikke af ordningen

#### 1. Betjeningsfejl

Ordningen omfatter ikke fejl og omkostninger, der skyldes, at produktet ikke er anvendt i henhold til brugsanvisningen.

#### 2. Indstillinger/instruktion/opsætning og installation

Ordningen omfatter ikke omkostninger, der kan henføres til forkerte eller mangelfulde indstillinger, instruktioner, opsætning og installation, herunder at brugsanvisningen ikke er fulgt.

#### 3. Ikke genopladelige batterier

Ordningen omfatter ikke opladebatterier eller omkostninger i forbindelse med sådanne, f.eks. i en fjernbetjening.

#### 4. Antennefejl (ekstern)

Ordningen omfatter ikke omkostninger, der kan henføres til dårligt/utilstrækkeligt signal samt kabelfejl.

#### 5. Fejl i intern kabling i hjemmet

Ordningen omfatter ikke fejl og omkostninger, der kan henføres til f.eks. defekte kabler, der ikke er leveret med apparatet, scartstik, brug af forkerte mellemkabler eller fejlmontering af mellemkabler m.v.

## 6. Netfejl (ekstern)

Ordningen omfatter ikke fejl og omkostninger der kan henføres til fejl i lysnettet, herunder transienter, overspænding, underspænding eller tilslutning til anden spænding end foreskrevet.

## 7. Fejl skyldes udefra kommende over spænding, f.eks. lyn

Ordningen omfatter ikke fejl og omkostninger, hvis fejlen kan henføres til induktions-spændinger m.v., herunder følgeskader efter lynnedslag.

## 8. Fejl skyldes andet apparat

Ordningen omfatter ikke fejl og omkostninger, som skyldes andet apparat, f.eks. forstyrrelser på tv-billedet, når køleskabet tænder.

## 9. Fejl skyldes overlast eller misbrug

Ordningen omfatter ikke fejl og omkostninger, der skyldes, at produktet har lidt fysisk eller elektrisk overlast.

## 10. Låneapparater

Ordningen dækker ikke omkostninger i forbindelse med apparater, som udlånes til forbrugeren, medens forbrugers eget apparat er til reparation.

## 11. Ridser og skrammer

Ordningen dækker ikke kosmetiske skader, der konstateres efter leveringen til forbrugeren, herunder skader der opstår efter ibrugtagningen.

## 12. Fejl skyldes udefra kommende støj (EMC)

## 13. Ingen fejl konstateret

Ordningen dækker ikke, såfremt der ikke er eller ikke har været en fejl på produktet. Det er forhandlerens ansvar at have oplyst forbrugeren skriftlig om risikoen for, at denne vil kunne blive afkrævet betaling. Det vil være tilfældet hvis:

1. Produktet er mangelfrit eller at manglen ikke er dækket af ordningen.
2. Den grundløse indlevering af produktet kan bebrejdes forbrugeren.

## 14. Rensning

Hvis rensning i sig selv ikke afhjælper en oprindelig fejl eller årsagen skyldes udefra kommende forhold.

Det er forhandlerens pligt ved indleveringen at oplyse forbrugeren om, at han selv skal betale for rensninger og almindelig vedligeholdelse.

## 15. Opdatering af software

Ordningen dækker ikke nye funktioner, der kræver software opgradering af produktet for at imødekomme udviklingen.

Bilag 2

**LEVERANDØR  
TILSLUTNING  
AFTALE**

**Audio/Video Branchens  
Reklamationsordning**

-

**BFE Service**  
data base

Aftaleparter:

**Brancheorganisationen ForbrugerElektronik**

og

Navn:

Adresse:

Postnr.+ by:

SE-nr./CVR-nr.:

## GENERELT, RETTIGHEDER OG PLIGTER

### 1. Aftaleparter

Nærværende aftale er indgået mellem den på aftalens forside navngivne leverandør, herefter kaldet leverandøren,

og

Brancheorganisationen ForbrugerElektronik, herefter kaldet +BFE Service+.

### 2. Leverandørens rettigheder og pligter

Leverandøren forpligter sig til at indgå aftaler med de respektive værksteder, som han ønsker skal udføre reklamations- og lagerreparationer på hans produkter .

Indholdet i disse aftaler, som omhandler kontrol af rapporterede reklamations- og lager reparationer, skal altid oplyses til +BFE Service+, der kun må benytte disse til kontrolarbejdet. Disse oplysninger behandles fortroligt, og der vil ikke ske udveksling af oplysninger mellem de enkelte leverandører.

Leverandøren skal kunne modtage oplysninger om egne udførte reklamations- og lager-reparationer elektronisk fra +BFE Service+, til brug for sin betaling af de respektive værksteders reparationskrav.

Leverandøren er forpligtet til at pålægge sine værkstedsforbindelser at sende alle reklamations- og lagerkrav elektronisk via +BFE Service+. Herved sikres lagring af data og kontrol til brug for reklamations- og lagerreparationskrav en smidig behandling.

Uanset at +BFE Service+ bringer leverandøren i stand til at kommunikere direkte med databasen, som er en selvstændig enhed, kan leverandøren ikke på nogen måde rette krav mod eller på anden måde opnå partsstilling direkte over for databasen.

+BFE Service+ fastlagte indrapporteringskrav jf. bilag 5 skal til enhver tid benyttes. Leverandøren har adgang til de data, der vedrører information om sine produkter. Dette gælder også data om IRIS-koder, der indikerer, hvilke fejl og mangler de respektive produkter er blevet repareret for. Leverandøren skal desuden stille nødvendige basisoplysninger til rådighed for +BFE Service+ register, herunder sit modelregister.

Leverandøren er for øvrigt ansvarlig for gennemførelse af de rutiner, som fremgår af bilag 5.

### 3. +BFE Service+rettigheder og pligter

Leverandøren bevarer ejendomsretten til alle data, som indberettes til og/eller opbevares af +BFE Service+. Ved underskrivelse af denne aftale får +BFE Service+ en tidsubegrænset ret til at bruge sådanne data til alle formål, som er relevante for den løbende sagsbehandling og drift.

+BFE Service+indgår nærmere aftale med værksted og leverandør om, hvilke statistikker der skal udarbejdes. Disse aftaler indgås i praksis gennem det af leverandør og forhandler/værksted fælles nedsatte statistikudvalg.

Når +BFE Service+benytter rapporterede data til branchestatistik, må disse data ikke benyttes på en sådan måde, at den enkelte deltagers tal bliver gennemsigtige over for tredje mand. Dette gælder både værksted og/eller leverandør.

I øvrigt skal de rapporterede data behandles fortroligt af begge parter.

Inden for normal kontortid yder +BFE Service+ brugermæssig support efter +BFE Service+ til enhver tid gældende retningslinier.

+BFE Service+ er under ingen omstændigheder ansvarlig for afledte eller indirekte skader, herunder tab som følge af deltagernes manglende betalingsevne, tabt fortjeneste, tab af forventet besparelse eller fortjeneste eller for krav mod tredjemand, selv om +BFE Service+ er underrettet om muligheden for sådanne skader, tab eller krav.

+BFE Service+skal vedligeholde de relevante registre og gøre dem tilgængelige for brugerne.

### 4. Priser og betalingsbetingelser

+BFE Service+ priser og vilkår ekskl. merværdiafgift fremgår af separat aftale udleveret sammen med denne aftale. Priserne skal dække andel af omkostninger ved drift af +BFE Service+med elektronisk rapportering samt databehandling.

Priserne reguleres af +BFE Service+en gang årligt pr. 1. juli, men prisændring kan derudover sker med en måneds varsel efter dokumenteret behov.

### 5. Tavshedspligt og sikkerhedsbestemmelser

+BFE Service+og leverandøren har tavshedspligt om forhold, som de får kendskab til i forbindelse med denne aftale og/eller gennemførelsen af aftalen. Dette gælder bl.a. den anden parts forretningsmæssige analyser og beregninger, kundeoversigter eller omsætningsforhold af betydning for virksomheden, som kan udnyttes af nogen i forretningsøjemed.

Tavshedspligten gælder også parternes ansatte og andre, som måtte handle på parternes vegne i forbindelse med gennemførelsen af denne aftale.

#### 6. Ændringer i parternes ydelser og forpligtelser

Eventuelle ændringer og/eller tillæg til aftalen betinger enighed mellem parterne, medmindre andet følger af aftalen, og indgås skriftligt som bilag til aftalen.

Parterne har pligt til at informere hinanden om eventuelle ændringer af organisationsmæssig eller ressourcemæssig karakter, der kan have betydning for gennemførelsen af aftalen.

Ændringer der påvirker rammeaftalens indhold, forudsætter enighed mellem rammeaftalens parter.

#### 7. Aftalens varighed/opsigelse

Da aftalen er indgået i tilknytning til branchens reklamationsordning, ophører den automatisk ved dennes ophør.

I forholdet mellem +BFE Service+ og medlemmer af Audio/Video-Leverandørforeningen er aftalen uopsigelig.

I forholdet mellem +BFE Service+ og leverandører, der ikke er medlemmer af en BFE leverandørforening, kræves leverandøren en direkte tilslutning til +BFE Service.+ Aftalen kan opsiges med 12 måneders varsel til udløbet af en måned.

I tilfælde af aftalens ophør fortsætter parternes forpligtelser for allerede leverede produkter, så længe disse produkter er omfattet af den dækning, der er ydet i henhold til reklamationsordningen.

#### 8. Transport af aftalen

Parterne kan ikke overdrage nogen form for rettighed eller pligt i henhold til denne aftale, uden den andens samtykke.

#### 9. Underskrift

Denne aftale er underskrevet i 2 eksemplarer, hvor hver af parterne beholder et eksemplar.

København, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

for +BFE Service+

\_\_\_\_\_

for leverandøren

Bilag 3

**VÆRKSTEDS  
TILSLUTNINGS  
AFTALE**

**Audio/Video Branchens  
Reklamationsordning**

-

**BFE Service**  
data base

Aftaleparter:

**Brancheorganisationen ForbrugerElektronik**

og

Navn:

Adresse:

Postnr.+ by:

SE-nr./CVR-nr.:

## GENERELT, RETTIGHEDER OG PLIGTER

### 1. Aftaleparter

Nærværende aftale er indgået mellem det på aftalens forside navngivne værksted, herefter kaldet værkstedet,

og

Brancheorganisationen ForbrugerElektronik, herefter kaldet +BFE Service+.

### 2. Værkstedets rettigheder og pligter

Værkstedet skal sende oplysninger om udførte reklamations- og lagerreparationer elektronisk via [www.bfe.dk](http://www.bfe.dk) til +BFE Service+, som databehandler oplysningerne for den pågældende leverandør og stiller disse til leverandørens rådighed, for afregning af værkstedets reparationskrav.

Uanset at +BFE Service+ bringer værkstedet i stand til at kommunikere direkte med databasen, som er en selvstændig enhed, kan værkstedet ikke på nogen måde rette krav mod eller på anden måde opnå partsstilling direkte over for databasen.

Branchens fastlagte indrapporteringskrav jf. bilag 5 skal til enhver tid benyttes.

Værkstedet har ved rapportering af sine data adgang til alt materiale og alle data i henhold til denne aftale. Disse oplysninger behandles fortroligt, og der vil ikke ske udveksling af oplysninger mellem de enkelte værksteder.

Værkstedet er ansvarlig for gennemførelse af de rutiner som fremgår af bilag 5.

### 3. +BFE Service+rettigheder og pligter

Værkstedet bevarer ejendomsretten til alle data, som indberettes til og/eller opbevares af +BFE Service+. Ved underskrivelse af denne aftale får +BFE Service+ en tidsubegrænset ret til at bruge sådanne data til alle formål, som er relevante for den løbende sagsbehandling og drift.

+BFE Service+ indgår nærmere aftale med værksted og leverandør om, hvilke statistikker der skal udarbejdes. Disse aftaler indgås i praksis gennem det af leverandør og forhandler/værksted fælles nedsatte statistikudvalg.

Når +BFE Service+ benytter rapporterede data til branchestatistik, må disse data ikke benyttes på en sådan måde, at den enkelte deltagers tal bliver gennemsigtige over for tredjemand. Dette gælder både værksted og/eller leverandør.

I øvrigt skal de rapporterede data behandles fortroligt af begge parter.

Inden for normal kontortid yder +BFE Service+brugermæssig support efter +BFE Service+til enhver tid gældende retningslinier. Værkstedet giver desuden hermed +BFE Service+ret til at kontrollere og revidere de rapporterede data jf. bilag 5, samt den erlagte **dokumentation**, evt. via forhandler, herunder at få oplyst navnet på kunden, såfremt det er nødvendigt for kontrollen. Denne oplysning må kun anvendes til kontrolformål.

+BFE Service+ er under ingen omstændigheder ansvarlig for afledte eller indirekte skader, herunder tab som følge af deltagernes manglende betalingsevne, tabt fortjeneste, tab af forventet besparelse eller fortjeneste eller for krav mod tredjemand, selvom +BFE Service+ er underrettet om muligheden for sådanne skader, tab eller krav.

+BFE Service+ skal vedligeholde branchens relevante registre og gøre disse tilgængelige for brugerne, og værkstedet forpligter sig til at give alle nødvendige oplysninger hertil.

#### 4. Priser og betalingsbetingelser

öBFE Service+ og værksted betaler ikke vederlag til hinanden i henhold til denne aftale.

Ved særydelser betales vederlag efter nærmere aftale.

#### 5. Tavshedspligt og sikkerhedsbestemmelser

öBFE Service+ og værkstedet har tavshedspligt om forhold, som de får kendskab til i forbindelse med denne aftale og/eller gennemførelsen af aftalen. Dette gælder bl.a. den anden parts forretningsmæssige analyser og beregninger, kundeoversigter eller omsætningsforhold af betydning for virksomheden, som kan udnyttes af nogen i forretningsøjemed.

Tavshedspligten gælder også parternes ansatte og andre, som måtte handle på parternes vegne i forbindelse med gennemførelsen af denne aftale.

#### 6. Ændringer i parternes ydelser og forpligtelser

Eventuelle ændringer og/eller tillæg til aftalen betinger enighed mellem parterne, medmindre andet følger af aftalen, og indgås skriftligt som bilag til aftalen. Parterne har pligt til at informere hinanden om eventuelle ændringer af organisationsmæssig eller ressourcemæssig karakter, der kan have betydning for gennemførelsen af aftalen.

#### 7. Aftalens varighed/opsigelse

Aftalen, som samtidig er tilslutning som værksted til +BFE Service+, gælder fra underskriftsdato. Den fornyes automatisk for et år ad gangen, hvis den ikke er opsagt. Opsigelse kan ske med 12 måneders skriftligt varsel.

8. Transport af aftalen

Parterne kan ikke overdrage nogen form for rettighed eller pligt i henhold til denne aftale, uden den anden parts samtykke.

9. Underskrift

Denne aftale er underskrevet i 2 eksemplarer, hvor hver af parterne beholder et eksemplar.

København, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

for öBFE Service+

\_\_\_\_\_

for værkstedet

Bilag 4

**FORHANDLER-  
OMBYTNINGS  
TILSLUTNINGS  
AFTALE**

**Audio/Video Branchens  
Reklamationsordning**

-

**BFE Service**  
data base

Aftaleparter:

**Brancheorganisationen ForbrugerElektronik**

og

Navn:

Adresse:

Postnr.+ by:

SE-nr./CVR-nr.:

## GENERELT, RETTIGHEDER OG PLIGTER

### 1. Aftaleparter

Nærværende aftale er indgået mellem den på aftalens forside navngivne forhandler, herefter kaldet butikken,

og

Brancheorganisationen ForbrugerElektronik, herefter kaldet +BFE Service+.

### 2. Butikkens rettigheder og pligter

Butikken skal sende oplysninger om udførte ombytninger af reklamationer elektronisk via [www.bfe.dk](http://www.bfe.dk) til +BFE Service+, som databehandler oplysningerne for den pågældende leverandør og stiller disse til leverandørens rådighed, for afregning af butikkens ombytningskrav.

Uanset at +BFE Service+ bringer butikken i stand til at kommunikere direkte med databasen, som er en selvstændig enhed, kan butikken ikke på nogen måde rette krav mod eller på anden måde opnå par tsstilling direkte over for databasen.

Branchens fastlagte indrapporteringskrav jf. bilag 5 skal til enhver tid benyttes.

Butikken har ved rapportering af sine data adgang til alt materiale og alle data i henhold til denne aftale. Disse oplysninger behandles fortroligt, og der vil ikke ske udveksling af oplysninger mellem de enkelte værksteder.

Butikken er ansvarlig for gennemførelse af de rutiner som fremgår af bilag 5.

### 10. +BFE Service+rettigheder og pligter

Butikken bevarer ejendomsretten til alle data, som indberettes til og/eller opbevares af +BFE Service+. Ved underskrivelse af denne aftale får +BFE Service+ en tidsubegrænset ret til at bruge sådanne data til alle formål, som er relevante for den løbende sagsbehandling og drift.

+BFE Service+ indgår nærmere aftale med værksted og leverandør om, hvilke statistikker der skal udarbejdes. Disse aftaler indgås i praksis gennem det af leverandør og forhandler/værksted fælles nedsatte statistikudvalg.

Når +BFE Service+ benytter rapporterede data til branchestatistik, må disse data ikke benyttes på en sådan måde, at den enkelte deltagers tal bliver gennemsigtige over for tredjemand. Dette gælder både værksted og/eller leverandør.

I øvrigt skal de rapporterede data behandles fortroligt af begge parter.

Inden for normal kontortid yder +BFE Service+brugermæssig support efter +BFE Service+ til enhver tid gældende retningslinier. Butikken giver desuden hermed +BFE Service+ ret til at kontrollere og revidere de rapporterede data jf. bilag 5, samt den erlagte dokumentation, herunder at få oplyst navnet på kunden, såfremt det er nødvendigt for kontrollen. Denne oplysning må kun anvendes til kontrolformål.

+BFE Service+ er under ingen omstændigheder ansvarlig for afledte eller indirekte skader, herunder tab som følge af deltagernes manglende betalingsevne, tabt fortjeneste, tab af forventet besparelse eller fortjeneste eller for krav mod tredjemand, selvom +BFE Service+ er underrettet om muligheden for sådanne skader, tab eller krav.

+BFE Service+ skal vedligeholde branchens relevante registre og gøre disse tilgængelige for brugerne, og butikken forpligter sig til at give alle nødvendige oplysninger hertil.

#### 11. Priser og betalingsbetingelser

+BFE Service+ og butikken betaler ikke vederlag til hinanden i henhold til denne aftale.

Ved særydelser betales vederlag efter nærmere aftale.

#### 12. Tavshedspligt og sikkerhedsbestemmelser

+BFE Service+ og butikken har tavshedspligt om forhold, som de får kendskab til i forbindelse med denne aftale og/eller gennemførelsen af aftalen. Dette gælder bl.a. den anden parts forretningsmæssige analyser og beregninger, kundeoversigter eller omsætningsforhold af betydning for virksomheden, som kan udnyttes af nogen i forretningsøjemed.

Tavshedspligten gælder også parternes ansatte og andre, som måtte handle på parternes vegne i forbindelse med gennemførelsen af denne aftale.

#### 13. Ændringer i parternes ydelser og forpligtelser

Eventuelle ændringer og/eller tillæg til aftalen betinger enighed mellem parterne, medmindre andet følger af aftalen, og indgås skriftligt som bilag til aftalen. Parterne har pligt til at informere hinanden om eventuelle ændringer af organisationsmæssig eller ressourcemæssig karakter, der kan have betydning for gennemførelsen af aftalen.

#### 14. Aftalens varighed/opsigelse

Aftalen, som samtidig er tilslutning som butik til +BFE Service+, gælder fra underskriftdato. Den fornyes automatisk for et år ad gangen, hvis den ikke er opsagt. Opsigelse kan ske med 12 måneder s skriftligt varsel.

15. Transport af aftalen

Parterne kan ikke overdrage nogen form for rettighed eller pligt i henhold til denne aftale, uden den anden parts samtykke.

16. Underskrift

Denne aftale er underskrevet i 2 eksemplarer, hvor hver af parterne beholder et eksemplar.

København, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

for BFE Service+

\_\_\_\_\_

for forhandleren

## Bilag 5

### INDBERETNINGSKRAV

#### LAYOUT FOR SERVICE FIL

Filnavn: RASNnnnn (nnnn er værkstedsnummer tildeles af BFE)

Format: European standard claimfile . flatfile format version 1.1

#### Filformat

Det anvendte filformat vil skulle ske inden for den europæiske standard for reklamationkrav udarbejdet af EACEM (reference [www.eacem.be](http://www.eacem.be)). De aftalte indberetningskrav er foreløbig fastsat som følgende, men vil i h.t. aftale parterne imellem blive ajourført og tilrettet til den endelige +BFE Service+database. Fil overførelse af det anvendte EACEM fil format vil desuden kunne ske som nærmere beskrevet CSV-fil.

<u>Basis beskrivelser</u>	<u>Format</u>	<u>Skal udfyldes</u>
1. Service færdigdato (dato for endt reparation på værkstedet)	åååå/mm/dd	Ja
2. Indleveringsdato (dato for indlevering på værkstedet)	åååå/mm/dd	Ja
3. Salgs-/leveringsdato (salgs-/ibrugtagelsestidspunkt for produktet)	åååå/mm/dd	Ja, hvis solgt
4. Typebetegnelse (typebetegnelse for apparatet)	venstrejusteret	Ja
5. Serienummer (produktets nr. (person nr.))	venstrejusteret	Ja
6. Status (for at kunne skille lagerreklamationsret fra reklamation)	venstrejusteret  leverandørlager udpakning lagerreklamationsret forbrugerreklamation	Ja
7. Forhandlernummer (registreringsnr. hos BFE for bekræftelse af tilslutning)	højrejusteret	Ja
8. Værkstedsnummer (registreringsnr. hos BFE for bekræftelse af tilslutning)	højrejusteret	Ja
9. Leverandørnummer (leverandørmærke, f.eks. Salora og Luxor er produktnavne relateret til navnet Semitec)	højrejusteret	Ja
10. Varegruppe (opdeling i grupper som f.eks. tv/video/hi-fi/DVD/kamera)	højrejusteret	Ja
11. Reparations reference nummer (reparationsnota eller -faktura)	højrejusteret	Ja

## BFE Service ver. 02.04.04.

12. Fakturadata	åååå/mm/dd	Ja
13. Porto/fragt (transport) (udgift til porto/ekstra fragt i forbindelse med reparationen)	(99999,99)	Ja, hvis der er forbrug
21. Transport (transport af reparationen til/fra butik eller kunde)	(99999,99)	Ja, hvis der er forbrug
22. Reparations kommentarfelt (reparations forklaring i tekst)	venstrejusteret	Ja, hvis der er behov
23. Arbejde (arbejds løn for reparationen)	(99999,99)	Ja
24. Arbejde (timer og takst)	(99999,99)	Ja
25. Aftalenummer (nr. for afregning af f.eks. kulance og specialsager m.m.)	venstrejusteret	Ja, hvis aftalt
26. Inde/ude/hente service (specifikation for afregning ved reparation på værksted/i hjemmet eller en hente/bringe service)	(koder følger)	Ja
27. IRIS tilstandskode (reparationsoplysninger i kodeform for edb behandling)		Ja
28. IRIS hovedsystem kode (reparationsoplysninger i kodeform for edb behandling)		Ja
29. IRIS udvidet systemkode (reparationsoplysninger i kodeform for edb behandling)		Ja
30. IRIS sektionskode (reparationsoplysninger i kodeform for edb behandling)		Ja
31. IRIS fejlkode (reparationsoplysninger i kodeform for edb behandling)		Ja
32. IRIS reparationskode (reparationsoplysninger i kodeform for edb behandling)		Ja
33. IRIS mærke (reparationsoplysninger i kodeform for edb behandling)		Ja
34. Res.del nummer (reservedelens individnummer)		Ja, hvis dele
35. PCB kode (den reparerede enhedskode)		Ja
36. Positionsbeskrivelse (delens placering i apparatet)		ja, hvis dele 35
37. Antal dele (antallet af defekte dele)		Ja, hvis dele 36
38. Enhedspris dele (reservedelspris pr. udskiftet del).	(99999,99)	Ja, hvis dele

NB! Felterne 27-38 har 6 forekomster, hvortil der stilles krav til en forekomst (første er udfyldt med EACEM-IRIS kode efter ovenstående regler). Flere fejl skal beskrives i næste EACEM-IRIS kode. Felterne 34-38 skal udfyldes, når der er reservedelsforbrug. Felt 33 +mærke+sættes på den første del, som er hovedårsag til fejl.

## Rutiner ved reklamations- og lagerreparationer

### Generelt

Håndtering ved modtagelse af et apparat til reparation danner grundlaget for det, som senere sker på værkstedet. Det er derfor vigtigt, at både fejlbeskrivelse og aftaler med kunden registreres korrekt. En korrekt gengivelse af kundens forklaring og klare aftaler med denne forhindrer unødvendige problemer og reklamationer. Ved ombytning i butik henvises der til de reducerede indberetningsrutiner på den separate internetside under [www.bfe.dk](http://www.bfe.dk) BFE Service.

- Produktet registreres på data. Hvis produktet har været til reparation tidligere, findes oplysninger om forhandler/produktet allerede i systemet. Der er flere søgemuligheder for at finde den rigtige forhandler/produkt.
- Ved at indtaste produktnavn og fulde serienummer fremkommer oplysninger om produktet, hvis det tidligere har været til reparation.
- Forhandlernummer (salgssted) skal altid indtastes ved registrering af reklamations- og lagerreparationer. Hvis dette nummer ikke er kendt, kan det findes i databasen. Hvis det ikke findes her, kontaktes öBFE Service+ på tlf. 33329066. (NB! forhandlernummer bør være registreret i værkstedets forhandlerregister).
- For reklamations- og lagerreparationer skal man indtaste relevant status:  
A = leverandørlager, B = udpakning, C = lagerreklamationsret,  
D = forbrugerreklamation
- Registrér fejlbeskrivelse korrekt, enten ved at bruge standard fejlsymptomer eller egne. Husk at IRIS -koder også kan benyttes til at beskrive fejlsymptomer ved indleveringen.
- Indtast en kode for hvilket ekstraudstyr, der er med (eventuelt ikke er med) produktet.
- Registrér aftalen med kunden om, hvornår produktet skal være færdigt (forventet færdiggørelsesdato). Håndteringen ved indleveringen skal skabe entydighed, således at parterne ved, hvad der er aftalt.
- Opgiv nota nr.
- Udskriv en serviceordre, og giv kunden en afhentningsseddel/et eksemplar af serviceordren.

### Servicetekniker rutiner

Ud over udførelsen af selve reparationen, skal der også gives oplysninger om, hvad der er galt med produktet.

Der skal altid ved reklamations- og lagerreparationer registreres IRIS-koder, som bl.a. oplyser fejlårsager og reparationspunkter.

### Reklamationsdata

I öBFE Service+ registreres produktet ved den første reparation i forhold til en verificeringsprocedure.

Følgende skal derfor registreres:

1. Salgsstedet skal være kendt. Det skal kunne kontrolleres med databasens oplysninger, hvis dette ikke er registreret i værkstedets datasystem. Hvis det ikke er registreret, kontaktes öBFE Service+ for eventuel oprettelse.
2. Leverandørnummer skal være kendt. Hvis dette ikke er registreret, kontaktes öBFE Service+ for eventuel oprettelse.
3. Salgs-/leveringsdato skal kunne verificeres (kundens købskvittering).

Det er derfor i alles interesse på forhånd at kontrollere, om en reklamation i det hele taget skal sendes gennem systemet som reparation eller ombytning i butik, og om regningen vil blive honoreret. Desuden skal de aktuelle data, herunder at der er tale om en oprindelig fejl samt kopi af kundens købskvittering eller anden sandsynliggørelse af dækningen, kunne fremlægges til kontrol på leverandørens forespørgsel.

### Behandling af lagerreparationer

Lagerreparationer behandles efter de samme procedurer og retningslinier som reklamationer.

### Behandling af opgørelser fra leverandørerne

Relevante krav for udførte reklimations- og lagerreparationer lægges ud på öBFE Service+, og kan hentes og afregnes af de respektive leverandører.

Det sker i h.t. aftale indgået mellem den enkelte leverandør og værkstedet, efter hvilken betaling ligeledes sker.

Værkstedet skal selv sørge for at behandle sine reparationskrav i sit interne regnskabs- og bogføringssystem.

### Behandling af fejlrapporterede reparationsnotaer

öBFE Service+ fungerer som et kontrolfilter for notaerne. Hvis en nota ikke er korrekt udfyldt, og således ikke kan videresendes til den respektive leverandør, bliver den stoppet her. Oplysning om fejlrapporterede notaer vil blive oplyst elektronisk efter indlæsning på [www.bfe.dk](http://www.bfe.dk) /BFE.Service, eller næste gang værkstedet logger sig på. Det sker med bemærkning om, hvad der er forkert og skal rettes. Værkstedet kan herefter rette fejlen, og elektronisk fremsende notaen på ny.

## Bilag 6

### REPARATIONSSYSTEM

I forbindelse med reparation sker afregning til det enkelte værksted i henhold til aftale med den enkelte leverandør via öBFE Service+. Dette sker ved, at leverandøren dækker alle nødvendige udgifter til reservedele, arbejdsløn og værkstedsadministration delt op efter følgende system jf. indgåede aftaler mellem den enkelte leverandør og værksted / forhandler:

1. Værkstedets forbrug af reservedele.
2. Værkstedets forbrug af arbejdstid.

#### Ombytning af produkter i stedet for reparation

Den enkelte leverandør kan beslutte, for hvilke produkter med dækning, jf. denne aftale, der skal ske ombytning i stedet for reparation.

Ved forbrugerens indlevering skal det konstateres, at produktet er defekt. Er det tilfældet udleveres et nyt tilsvarende produkt til forbrugeren. Forhandleren skal indberette ombytningen elektronisk til +BFE Service+ via [www.bfe.dk](http://www.bfe.dk). efter de af +BFE Service+ opstillede retningslinier på en separat internetside til dette formål. Af kontrolhensyn skal forhandleren, når som helst kunne dokumentere, at ombytning er sket, og overfor hvem ombytning er sket, eksempelvis ved fremlæggelse af kvittering underskrevet af forbrugeren. Herefter videresendes kravet af BFE Service til leverandøren for kreditering eller ombytning. Den enkelte leverandør skal generelt tilkendegive, om der sker kreditering eller ombytning. Det defekte produkt skal opbevares, såfremt leverandøren stiller krav herom, hos forhandler/værksted i 3 mdr. I denne periode har öBFE Service+ eller leverandøren ret til at foretage uanmeldt kontrol, dog under behørigt hensyn til butikkens arbejdsrutiner. Såfremt leverandøren ønsker de defekte ombyggede produkter retur, sker det for den pågældende leverandørs regning, ved aftale med den enkelte forhandler/værksted.

## Bilag 7

### TRANSPORT SYSTEM

I forbindelse med transport af reparationer sker afregning til det enkelte værksted i henhold til aftale med den enkelte leverandør via BFE Service+. Dette sker ved, at leverandøren dækker nødvendige transporter, jf. indgåede aftaler. Det er op til forhandler og værksted at bestemme, hvordan transporten skal ske, hvis ikke leverandøren anviser en billigere transportløsning.

#### Følgende transporter er dækket af ordningen

1. Transport kunde . værksted . kunde ( produktorienteret ).
2. Transport forhandler . værksted . forhandler (forhandler/værksted forskellige adresser).

#### Følgende transporter er ikke dækket af ordningen

3. Transport forhandler . værksted . forhandler (samme adresse).
4. Befordring til omreparation.
5. Transport af låneapparat.
6. Transport forhandler . værksted . forhandler, hvis der allerede har været en transport kunde . værksted . kunde.

#### Andre transporter (produktorienterede)

Transport mellem kunde og forhandler dækkes kun af ordningen, hvor der er tale om følgende produkttyper:

TV > 21+ (på grund af den teknologiske udvikling og skiftet fra billedrørs tv til flad-skærm tv er størrelsen ændret til > 30+) eller andre produkter med en egenvægt på > 20 kg, eller som på grund af størrelse eller form ikke kan forventes transporteret af forbrugeren.

En transport, som skal dækkes her under, indrapporteres af værkstedet og godtgøres til forhandleren via værkstedet af leverandøren.

Transport ved afhentning af øvrige produkter betragtes som en konkurrenceparameter og dækkes af forhandleren selv.