

## Serviceleistungen für Hörgeräte und drahtloses Zubehör

**Sonova AG Sonova Schweiz** («Sonova»), Laubisrütistrasse 24, CH-8712 Stäfa

Email: [service.ch@sonova.com](mailto:service.ch@sonova.com), Tel: 0800 928 800, Website: [www.phonak.ch](http://www.phonak.ch) und [www.unitron.com/ch](http://www.unitron.com/ch)

Gültig ab 1.2021

### Inhaltsverzeichnis

1.	Grundlagen.....	2
1.1	Klassifizierung der Produkte .....	2
2.	Beauftragung und Durchführung von Serviceleistungen .....	2
2.1	Diagnose, Reparatur, Remake .....	2
2.2	Anwendung der Qualitätsstandards.....	2
2.3	Kostenvoranschläge .....	3
2.4	Farbumbauten durch Sonova (HdO & RIC) .....	3
2.5	Sicherung der kundenspezifischen Hörgeräteeinstellungen .....	3
2.6	Reparaturausschluss / kontaminierte Produkte.....	3
2.7	Behandlung einzelner RIC Hörer durch den Service (ohne Zustellung des Hörgerätes).....	3
2.8	Trial Hörgeräte (keine METAS Nummer) .....	3
2.9	Roger Demogeräte .....	3
3.	ITE-Geräte, cShell & SlimTip Neufertigung & Remake .....	3
3.1	Passform .....	3
3.2	ITE-Remake, cShell-Remake, SlimTip-Remake, CROSTip-Remake .....	3
3.3	Umbau benutzter ITE Hörgeräte für einen neuen Geräteverwender .....	3
4.	Durchlaufzeiten für Reparaturen und Neufertigungen .....	4
4.1	Durchlaufzeiten für Reparaturen.....	4
4.2	Eilauftrag für Servicearbeiten (mit Preiszuschlag).....	4
4.3	Bearbeitung von Sky Hörgeräten.....	4
5.	Versand.....	4
5.1	Verpackung und Transport .....	4
5.2	Hörgeräteversand an den Endkunden.....	4
6.	Sonderleistungen.....	4
6.1	Detailanalysen bei Gerätebeanstandungen .....	4
6.2	Irrläufer / Falsch zugestellte Warenlieferung .....	4
7.	Produktlebenszyklus.....	4
7.1	Ende Instandhaltung durch Sonova – Servicesupport – End of Service.....	4
8.	Preise .....	5
8.1	Servicepreisliste.....	5
9.	Gewährleistung.....	5
9.1	Gewährleistungsausschluss für Produkte.....	5
9.2	Beschränkung .....	5
9.3	Schutzrechtshinweis .....	5
10.	Datenschutzerklärung.....	5
11.	Kontakte, Erreichbarkeit Reparaturservice & ITE Neubestellung .....	5

## 1. Grundlagen

Die nachstehenden Serviceleistungen gelten für die durch Sonova in Verkehr gebrachten, mit „Phonak“, „Unitron“ oder „Vista“ gebrandeten Produkte. Sonova führt Instandhaltung für Medizinprodukte der Klasse IIa nach den Bestimmungen für den Umgang mit Medizinprodukten durch.

Sonova strebt an, Serviceleistungen wirtschaftlich, qualitativ hochwertig und innerhalb der durch Sonova kommunizierten Durchlaufzeiten durchzuführen.

Sonova betreibt eine reine Unternehmensgeschäftsbeziehung (B2B). Der Vertrieb zum Endkunden sowie alle weiteren Dienstleistungen erfolgen ausschliesslich durch Hörakustikfachgeschäfte.

Hörgeräteanwender (Endverbraucher) werden ersucht, sich für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen und Anfragen generell an ihren Hörgeräteakustiker zu wenden.

Es gelten die Arbeitstage des Kanton Zürich / Region Stäfa.

### 1.1 Klassifizierung der Produkte

Hörgeräte &

Sonderformen\*: BTE (HdO), RIC, ITE (IdO), Phonak Trial\* , Unitron FLEX: Trial\* Phonak CROS\*

Ohrpassstücke: SlimTip, CROS Tip, cShell, ITE-Schalen

Zubehör: Remote Control, TV Connector, Partner Mic, Roger Sender, Roger Empfänger, Clip-On Mic, u.a.

Verbrauchsmaterial: externe frei verkäufliche RIC-Hörer (SDS 3.0 & SDS 4.0), Sound Delivery System Material, Akkumulatoren, Hörgerätebatterien, Blockbatterien, Knopfzellen, Audioadapterkabel, Audioschuhe, Programmierkabel, Reinigungsmaterial u.a.

\*Sonderformen sind als Medizinprodukte der Klasse IIa klassifiziert, werden jedoch nur zu Sonderzwecken (Test-/CROS-Versorgung) eingesetzt und verfügen nicht über eine Zulassung der METAS.

## 2. Beauftragung und Durchführung von Serviceleistungen

Serviceleistungen können generell nur für Hörgeräte, Ohrpassstücke und einige Zubehöre Angeboten werden. Die Grundlage zur Bearbeitung von Aufträgen ist die schriftliche Beauftragung von Sonova durch den Besteller. Die Beauftragung muss in Form und Darstellung eindeutig, gut leserlich, zuordbar und vollständig sein. Wenn nicht das offizielle Sonova Serviceauftrag Formular verwendet wird, muss das Format der Auftragsdokumente der Norm A4 entsprechen und maschinenlesbar sein. Fehlerhafte Einsendungen können nicht bearbeitet werden und werden, unter Berechnung des entstandenen Aufwands retourniert.

Die Servicearbeiten werden gemäss den, in der aktuellen Servicepreisliste aufgeführten Preisen durchgeführt.

Sonova ist ausschliesslich auf die Instandsetzung firmeneigener Erzeugnisse ausgerichtet.

### 2.1 Diagnose, Reparatur, Remake

Zur Beibehaltung der Funktionssicherheit sowie der optimalen Leistung und Lebensdauer von Produkten ist der Betreiber angehalten, die in der Gebrauchsweisung beschriebenen Pflegeanweisungen anzuwenden.

Im Falle einer Funktionsstörung ist das beanstandete Produkt mit einer genauen Störungsbeschreibung Sonova zuzustellen. Von der Gewährleistung ausgenommene Leistungen sind kostenpflichtig und werden dem Besteller in Rechnung gestellt.

Diagnose: Massnahmen zur Beurteilung des Ist-Zustandes von technischen Mitteln eines Systems.

Reparatur: Massnahmen an einem fehlerhaften Produkt (inkl. Revision), die Anforderungen des beabsichtigten Gebrauchs an das Produkt zu erfüllen, obwohl es zunächst möglicherweise die ursprünglich festgelegten Forderungen nicht erfüllt.

Remake: Ist eine nachträgliche Veränderung des Produktes zur Verbesserung der Schalenpassform.

Ausgetauschte Gerätkomponenten werden nicht retourniert und durch Sonova fachgerecht entsorgt.

### 2.2 Anwendung der Qualitätsstandards

Sonova AG Sonova Schweiz ist eine, nach ISO 13485 zertifizierte Organisation. Die Norm ISO 13485 zielt speziell auf Medizinprodukte, fällt in den gesetzlich geregelten Bereich und dient zur Darstellung der Konformität mit der aktuellen Medizinprodukte-Richtlinie 93/42/EWG (MDD), IVD-Richtlinie 98/79/EG (IVDD) sowie der Europäischen Medizinprodukteverordnung (MDR).

Hiernach richten sich sämtliche Standards und Prozesse innerhalb des Sonova AG Konzerns, an allen aktuellen, stillgelegten und künftigen Standorten und der Gruppengesellschaft Sonova AG Sonova Schweiz.

Im Kontext dieses Dokuments wirkt sich dies insbesondere aus auf:

- den Zustand und die Behandlung neu erstellter Produkte
- die Sicherstellung der Rückverfolgbarkeit von neu erstellten Produkten sowie bestehender Produkte bei Durchführung von Serviceleistungen (Serialisierung)
- den Umfang, die Art, die Durchführung und Kontrolle von Serviceleistungen
- die Dokumentationspflicht und die Kommunikationsrichtlinien

Sonova AG Sonova Schweiz verpflichtet sich Serviceleistungen an Hörgeräten, Ohrpasstücken und Zubehör ausschliesslich auf Grund dieser Qualitätsstandards auszuführen. Sämtliche Produkte werden ausschliesslich konform zu den Anforderungen des Qualitätsmanagementsystems behandelt. Ist dies nicht möglich oder gewünscht, behält sich Sonova vor die Bearbeitung abzulehnen.

### **2.3 Kostenvoranschläge**

Eine Erstellung von Kostenvoranschlägen für Reparaturaufträge ist ausgeschlossen.

### **2.4 Farbumbauten durch Sonova (HdO & RIC)**

Alle Hörgeräte der Schutzklasse IP68 (wasserresistent) dürfen ausschliesslich durch Sonova geöffnet, bearbeitet oder umgebaut werden. Der erstmalige Farbumbau (Austausch der Gehäuseschalen in einer anderen Farbe) wird durch Sonova innerhalb von 6 Monaten (Lieferscheindatum Sonova) kostenlos ausgeführt.

Sonova liefert nur Kleinteile für den Anbau an Produkte. Für den Anbau muss das Gerätegehäuse nicht geöffnet werden.

### **2.5 Sicherung der kundenspezifischen Hörereinstellungen**

Die Sicherung von Daten wie Hörereinstellungen liegt in der alleinigen Verantwortung des Bestellers. Sonova haftet nicht bei Verlust des Datenbestandes. Für Instandsetzungsarbeiten am Hörgerät spielt Sonova ein Testprogramm auf. Falls möglich werden die kundenspezifischen Gerätedaten ausgelesen, für die Dauer der Reparatur vom Gerät getrennt auf einem Server zwischengespeichert, nach erfolgter Reparatur wieder zurückgespielt und von den Servern der Sonova gelöscht.

### **2.6 Reparaturausschluss / kontaminierte Produkte**

Potenziell kontaminierte Produkte (Blut, Speichel, Eiter, Sekrete oder Fäkalien von Mensch, Tier u.a.) dürfen Sonova nicht zugestellt werden. Sollten widererwarten derartig kontaminierte Produkte bei Sonova eintreffen, können solche Produkte nicht bearbeitet und auch nicht retourniert werden. Es besteht kein Gewährleistungsanspruch.

### **2.7 Behandlung einzelner RIC Hörer durch den Service (ohne Zustellung des Hörgerätes)**

RIC Hörer sind Verbrauchsmaterial und haben keine Gewährleistung. Warenlieferungen mit defekten RIC Hörern werden dem Absender unbearbeitet retourniert.

### **2.8 Trial Hörgeräte (keine METAS Nummer)**

Trial Hörgeräte sind entsprechend gekennzeichnet. Der Gewährleistungszeitraum beträgt 3 Monate. Farbumbauten sowie sonstige Serviceleistungen werden nicht angeboten und die Bearbeitung ist ausgeschlossen.

### **2.9 Roger Demogeräte**

Roger Demogeräte sind entsprechend gekennzeichnet und in den Standardfarben erhältlich. Der Gewährleistungszeitraum beträgt 1 Monat.

## **3. ITE-Geräte, cShell & SlimTip Neufertigung & Remake**

Im-Ohr Hörgeräte (ITE) werden individuell nach Vorgaben des Bestellers angefertigt. Sonova empfiehlt die Bestellung über das eStore Portal oder die Verwendung des eigens dafür erstellten, dynamischen Bestellformulars.

### **3.1 Passform**

Die optimale Passform und Leistung des Produktes hängen massgeblich von einer präzisen, fehlerfreien und ausreichend langen Ohrabformung ab. Bei nicht ausreichender Qualität der zur Verfügung gestellten Abformung behält sich Sonova vor, den Auftrag abzulehnen und die Zustellung einer besser geeigneten Abformung anzufordern.

Die Abformung kann physisch eingesendet oder als Scan Datei im Format .stl oder .asc an Sonova überstellt werden. Die Bearbeitung der Abformung wird nicht empfohlen. Die Zusendung oder Weiterleitung von Scan Dateien von Sonova an Dritte oder den Besteller ist ausgeschlossen.

### **3.2 ITE-Remake, cShell-Remake, SlimTip-Remake, CROSTip-Remake**

Ein «Remake» ist eine nachträgliche Veränderung des Produktes zur Verbesserung der Schalenpassform oder der Akustischen Eigenschaften der Schale. Dazu muss das beanstandete Produkt Sonova zugestellt werden. Remake von Schalen, welche innerhalb von 3 Monaten nach Lieferung beauftragt werden, werden einmalig kostenlos ausgeführt, wenn die Ursache nicht auf Mängel zurückzuführen ist. Bei Bedarf muss Sonova hierfür eine neue Ohrabformung in der nötigen Qualität zur Verfügung gestellt werden.

### **3.3 Umbau benutzter ITE Hörgeräte für einen neuen Geräteverwender**

Aus Qualitäts- und Hygienegründen ist der Umbau von benutzten ITE Hörgeräten oder cShell's für neue Geräteanwender ausgeschlossen.

#### 4. Durchlaufzeiten für Reparaturen und Neufertigungen

Für die Instandsetzung von Hörgeräten bei Sonova gelten die nachstehenden, unverbindlichen zirka Lieferzeiten. Zirkaangaben. Lieferterminverzögerungen werden, insofern absehbar, dem Besteller mitgeteilt.

##### 4.1 Durchlaufzeiten für Reparaturen

Bei den angegebenen Werten handelt es sich um Zirkaangaben

Reparatur BTE-Geräte, ITE-Geräte, cShell, SlimTip:	bis zu 4 Arbeitstage inhouse Sonova
Reparaturen ITE-Geräte mit neuer Schale:	bis zu 8 Arbeitstage inhouse Sonova
Reparaturen Roger oder Zubehörgeräte:	bis zu 4 Arbeitstage inhouse Sonova
Eilauftrag Reparatur gemäss Auftrag des Bestellers:	Gleichentags
Neufertigung ITE-Geräte mit Acrylschale und Titanschale:	bis zu 8 Arbeitstage inhouse Sonova
Neufertigung cShell, SlimTip:	bis zu 8 Arbeitstage inhouse Sonova

Bei Klärungsbedarf verlängern sich Durchlaufzeiten entsprechend.

##### 4.2 Eilauftrag für Servicearbeiten (mit Preiszuschlag)

Eilaufträge sind durch den Besteller auf dem Lieferschein zu ordern. Eilaufträge werden von Sonova gesondert und bevorzugt behandelt und üblicherweise am Tag der Zustellung abgewickelt.

Die Lieferung erfolgt generell per PostPac Priority und die Zustellung erfolgt üblicherweise am nächsten Arbeitstag. Sie kann durch Sonova weder beeinflusst noch garantiert werden und ist nicht Bestandteil des Angebots.

Die Durchlaufzeit für die Neufertigung von Schalen im Reparaturfall beträgt bis zu 8 Arbeitstage und kann nicht weiter beschleunigt werden.

Eilaufträge für Neufertigungen sind nicht möglich (und ausgeschlossen)

##### 4.3 Bearbeitung von Sky Hörgeräten

Sky Hörgeräte (Hörlösungen für Kinder und Jugendliche) werden bevorzugt behandelt.

#### 5. Versand

##### 5.1 Verpackung und Transport

Alle Lieferungen sind Ex Werk Stäfa (Incoterms 2020). Der Frachtführer haftet u.a. bei Verlust und Beschädigung des Frachtguts. Melden Sie die Beschädigung innerhalb von 8 Tagen nach Zustellung bei Ihrer Postfiliale.

Für die Lieferung von Reparaturen wird eine Versandkostenpauschale (Porto, Verpackung, Handling) verrechnet. Die Lieferung erfolgt generell mit PostPac Priority. Die Wareneinstellung erfolgt, üblicherweise am nächsten Arbeitstag. Auf Wunsch und Kosten des Bestellers kann eine Postsendung auch per Swiss-Express (Auslieferung üblicherweise am nächsten Arbeitstag und am Samstag) versandt werden.

##### 5.2 Hörgeräteversand an den Endkunden

Sonova versendet keine Produkte an Endkunden. Das Hörfachgeschäft ist für die korrekte Anpassung des Hörsystems (Kundenprogramm, Verwendung SDS, Passform u.a.) am Geräteverwender verantwortlich.

#### 6. Sonderleistungen

##### 6.1 Detailanalysen bei Gerätebeanstandungen

Zur Klärung und Sichtbarmachung von Störungsursachen, kann Sonova nach eigenem Ermessen oder auf Bestellung Detailanalysen mit Fotodokumentation und der Reparaturgeschichte erstellen. Durch den Besteller beauftragte Detailanalysen werden in Rechnung gestellt.

##### 6.2 Irrläufer / Falsch zugestellte Warenlieferung

Falsch oder irrtümlich zugestellte Warenlieferungen, die nicht durch Sonova Mitarbeitende angefordert werden, werden ausschliesslich dem Zusteller retourniert.

#### 7. Produktlebenszyklus

##### 7.1 Ende Instandhaltung durch Sonova – Servicesupport – End of Service

Sonova leistet auf Hörgeräte einen minimalen Servicesupport (Reparierbarkeit) von üblicherweise 6 Jahren ab Lieferscheindatum Sonova.

Das «End of Service»-Datum von Hörgeräten ist in der Produktstatusliste einsehbar.

Bei der Reparatur von Geräten die innerhalb 3 Monate nach Durchführung einer Reparatur das «End of Service»-Datum erreichen, entfällt der Anspruch auf die 3-monatige Reparaturgarantie.

## 8. Preise

### 8.1 Servicepreisliste

In der Servicepreisliste sind die Reparaturpauschalen und Leistungen für alle Gerätekategorien zusammengefasst. Mit dem Versand dieser Servicepreisliste vereinheitlicht Sonova die Praxis, auf proaktive Erstellung von Kostenvoranschlägen zu verzichten.

## 9. Gewährleistung

Sonova hält sich an den gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts.

Sonova gewährleistet die einwandfreie und den Spezifikationen entsprechende Übergabe des Produkts an den Kunden. Sonova garantiert nicht das Funktionieren des Produktes über den vereinbarten Zeitraum.

Auszug aus Artikel 210, Absatz 1:

*«Die Klagen auf Gewährleistung wegen Mängel der Sache verjähren mit Ablauf von zwei Jahren nach deren Ablieferung an den Käufer, selbst wenn dieser die Mängel erst später entdeckt, es sei denn, dass der Verkäufer eine Haftung auf längere Zeit übernommen hat.»*

Der Besteller muss zum Zeitpunkt des Kaufes prüfen, ob das Produkt richtig funktioniert. Wenn er einen Mangel feststellt, muss er ihn umgehend melden. Versteckte Mängel, die nicht sofort zu erkennen sind, müssen ebenfalls gemeldet werden, sobald sie entdeckt werden.

Es gelten die Gewährleistungszeiträume der gültigen Sonova AGB sowie die Angaben zur Garantie in der Gebrauchsanweisung des jeweiligen Produktes.

### 9.1 Gewährleistungsausschluss für Produkte

Verbrauchs- und Verschleissmaterialien wie beispielsweise Akkumulatoren, Hörgeräte-, Blockbatterien, Knopfzellen, Audioadapterkabel, Programmierkabel, Reinigungsmaterial, Sound Delivery System Material, externe RIC-Hörer (x Receiver) u.a. sind von der Gewährleistung ausgeschlossen.

### 9.2 Beschränkung

Es bestehen keine Gewährleistungsansprüche bei Schäden, die aufgrund unsachgemässer Behandlung, mangelnder oder falscher Pflege, chemischer, elektrischer oder mechanischer Einflüsse oder Überbeanspruchung entstanden sind. Bei Schäden oder Einwirkung, die durch Dritte oder durch nicht autorisierte Servicestellen verursacht werden, erlischt der Gewährleistungsanspruch.

## 10. Schutzrechtshinweis

Sonova Materialien, wie Produktfotos, verwendete Texte, Grafiken und Warenbezeichnungen sind urheber- oder markenrechtlich geschützt. Eine Verwendung dieser Materialien ist nur insoweit und so lange gestattet, wie die Materialien dem Kunden von Sonova zur Bewerbung von Produkten zur Verfügung gestellt werden. Eine darüber hinausgehende Verwendung bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung von Sonova.

## 11. Datenschutzerklärung

Siehe <https://www.phonak.com/ch/de/privacy-policy.html>

## 12. Kontakte, Erreichbarkeit Reparaturservice & ITE Neubestellung

Hauptsitz in der Schweiz: Sonova AG Sonova Schweiz, Laubisrütistrasse 24, CH-8712 Stäfa

Zentrale Nummer: 0800 928 800 (Ansage Taste 4 für Reparatur)

Zentrale Nummer: 0800 928 800 (Ansage Taste 5 für ITE Neubestellung)

Erreichbarkeit: Montag bis Freitag von 09:00-11:00 Uhr und von 13:30-15.30 Uhr

E-Mail (Reparatur): [service.ch@sonova.com](mailto:service.ch@sonova.com)

E-Mail (Neufertigung): [ido-chph@phonak.com](mailto:ido-chph@phonak.com)

Website: [www.phonakpro.com/ch](http://www.phonakpro.com/ch)

eStore Anmeldung: [Phonak eStore Anmeldung](#)

eStore Einkaufen: [Phonak eStore Bestellung](#)

Änderungen und Irrtümer vorbehalten