

Allgemeine Vertragsbedingungen für die Garantie KOMFORT 2+3 Jahre

1. Vorbemerkung

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die von Ihnen (im Folgenden „Kunde“) erworbene und von Electrolux Hausgeräte GmbH (im Folgenden „Electrolux“) gewährte Garantie KOMFORT 2+3 Jahre für das von Ihnen im Anmeldeformular angegebene Gerät (im Folgenden die „Garantie KOMFORT 2+3 Jahre“).
- 1.2 Keine der Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen schränken Ihre gesetzlichen Rechte oder eine für das Gerät gewährte Herstellergarantie ein.
- 1.3 Nach dem Erwerb der Garantie KOMFORT 2+3 Jahre erhält der Kunde eine Auftrags-Bestätigungs-E-Mail von Electrolux. Die Garantie KOMFORT 2+3 Jahre tritt in Kraft und gilt wie im ausgewählten Angebot jeweils vorgesehen für drei Jahre nach Ablauf der entsprechenden Herstellergarantie. Die Garantie KOMFORT 2+3 Jahre verlängert Ihre Herstellergarantie um diese Dauer zu den nachfolgenden Bedingungen.

2. Definitionen

Die in diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen verwendeten Begriffe haben die folgende Bedeutung:

- 2.1 **Geräteausfall** - die Unfähigkeit, das Gerät normal und bestimmungsgemäß zu nutzen, die durch eine plötzliche und unerwartete Beendigung der ordnungsgemäßen Funktion der Elemente oder Komponenten des Geräts aufgrund interner mechanischer, elektrischer, elektronischer, pneumatischer oder hydraulischer Gründe und die nicht durch menschliches Handeln verursacht wird oder nicht auf die Verwendung des Electrolux-Geräts in Abweichung von einer Bedienungsanleitung zurückzuführen ist;
- 2.2 **Kontaktzentrum** - die Stelle von Electrolux, die den Garantiefall bearbeitet; die Kontaktdaten des Kontaktzentrums sind auf der Website von Electrolux zu finden: [<https://www.aeg.de/support/contact-us/>].
- 2.3 **Totalschaden** - ein Schaden, der es technisch oder wirtschaftlich unmöglich macht, das Gerät zu reparieren;

Gerät - Ein Gerät kann jedes der folgenden Haushaltsgeräte sein: Backöfen, Herde, Mikrowellen, Kochfelder, Dunstabzugshauben, , Waschmaschinen, Trockner, Geschirrspüler, die unter einer der Marken von Electrolux (Electrolux, AEG) vertrieben werden, vorausgesetzt, dass das Gerät gemäß der Bedienungsanleitung des Geräts für die Verwendung in Deutschland und Österreich zugelassen ist und sich zum Zeitpunkt des Geräteausfalls in Deutschland oder Österreich befindet;
- 2.4 **Allgemeine Vertragsbedingungen** - diese Allgemeinen Vertragsbedingungen;
- 2.5 **Herstellergarantie** - freiwillige Garantie, die Electrolux dem Kunden für das Gerät als Hersteller, Importeur, Händler oder Verkäufer des Geräts gewährt;

- 2.6 **Ersatzgerät** - ein in Deutschland oder Österreich erhältliches Gerät mit denselben oder soweit wie möglich vergleichbaren technischen Parametern wie das Gerät, das das aktuelle Gerät im Falle eines Totalschadens ersetzen soll.
- 2.7 **Servicetechniker** - ein Servicemitarbeiter von Electrolux oder ein von Electrolux beauftragter Servicetechniker mit Sitz in Deutschland oder Österreich, der von Electrolux mit der Reparatur oder dem Austausch des Geräts beauftragt wurde;

3. Umfang des Service Plans

- 3.1 Die Garantie KOMFORT 2+3 Jahre erweitert Ihre Herstellergarantie um drei Jahre. Sofern in diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen nichts anderes vorgesehen ist, gelten im Übrigen die Bedingungen der Herstellergarantie, abrufbar unter folgendem [LINK](#).
- 3.2 Die Anzahl der Geräteausfälle, für die eine Reparatur für die von dieser Garantie KOMFORT 2+3 Jahre abgedeckten Geräte verlangt werden kann, ist auf 3 Reparaturen innerhalb von 12 Monaten begrenzt. Sollte eine weitere Reparatur innerhalb dieses Zeitraumes notwendig werden, gilt Ziffer 3.3 entsprechend.
- 3.3 Sollte eine Reparatur des Gerätes technisch nicht durchführbar sein, einschließlich aber nicht beschränkt auf fehlende Ersatzteile, oder sollten die Kosten für die Reparatur des Gerätes nach angemessener Einschätzung von Electrolux (oder des Servicetechnikers) den Wiederbeschaffungswert des betroffenen Gerätes übersteigen oder sollte eine Reparatur des Gerätes aus einem anderen Grund wirtschaftlich nicht sinnvoll sein, behält sich Electrolux das Recht vor, seine Verpflichtungen durch die Lieferung eines gleichwertigen Ersatzgerätes desselben Herstellers mit im Wesentlichen den gleichen Eigenschaften wie das betroffene Gerät zu erfüllen. Ein Ersatzgerät kann auch ein generalüberholtes Gerät sein. Im Falle einer Ersatzlieferung endet die Garantie KOMFORT 2+3 Jahre automatisch.
- 3.4 Electrolux schuldet nicht mehr als zwei Reparaturversuche in Bezug auf eine bestimmte Funktionsbeeinträchtigung oder Beschädigung des aktuellen Geräts. Nach zwei erfolglosen Reparaturversuchen ist Electrolux berechtigt, ein gleichwertiges Ersatzgerät zu liefern; Ziffer 3.3 gilt entsprechend. Ungeachtet des Vorstehenden behält sich Electrolux das Recht vor, das aktuelle Gerät mehr als zweimal zu reparieren, bevor das Gerät gemäß Ziffer 3.3 ersetzt wird.

Die Entscheidung darüber, ob das aktuelle Gerät repariert werden kann, liegt allein bei Electrolux (oder dem Servicetechniker). Gründe dafür, dass das aktuell Gerät nicht repariert werden kann, können unter anderem sein: das Fehlen von Ersatzteilen, wenn die Kosten für die Reparatur des aktuellen Geräts nach vernünftiger Einschätzung des Servicetechnikers den Wiederbeschaffungswert des betroffenen Electrolux-Geräts übersteigen, oder wenn die Reparatur des aktuellen Geräts aus anderen Gründen wirtschaftlich nicht durchführbar ist.

- 3.5 Die Kosten für den Ersatz von Verbrauchsmaterialien wie Filter, Öle und Flüssigkeiten werden nur dann übernommen, wenn ihr Austausch (ganz oder teilweise) aufgrund eines Geräteausfalls des Electrolux-Geräts erforderlich ist.

- 3.6 Es liegt im Ermessen von Electrolux, die Reparatur oder den Austausch des Gerätes in den Räumlichkeiten des Kunden oder, ohne zusätzliche Kosten für den Kunden, den Transport zu und von dem Ort, an dem sich der Reparaturdienstleister befindet, zu veranlassen.
- 3.7 Nach einem Austausch geht das rechtliche Eigentum an dem Gerät auf Electrolux über, wenn dem Kunden ein Ersatzgerät geliefert wurde. Das rechtliche Eigentum an den ausgetauschten Teilen des Geräts geht zum Zeitpunkt des Austauschs der betreffenden Teile auf Electrolux über.

4. Buchung einer Reparatur

- 4.1 Im Falle eines Geräteausfalls kann der Kunde über das Kontaktzentrum oder ggf. über die folgende Website einen Reparaturtermin vereinbaren: <https://www.aeg.de/support/book-a-service/>. Eine Bestätigung des Reparaturtermins erfolgt innerhalb von 48 Stunden. Sobald ein Reparaturtermin gebucht und bestätigt wurde, kann er nur bis zu 24 Stunden vor dem Termin storniert werden. Wenn der Kunde später storniert oder den Termin nicht einhält, behält sich Electrolux vor, dem Kunden 99,00 EUR Ausfallgebühr in Rechnung zu stellen.
- 4.2 Bei der Buchung eines Reparaturtermins muss der Kunde die folgenden Angaben machen:
- 4.2.1 die betreffende Gerätemarke und das Gerätemodell einschließlich Produktnummern-code (PNC) und Seriennummer; und
- 4.2.2 eine Beschreibung des Geräteausfalls (so genau wie möglich); mögliche Termine für die Bereitstellung oder Übergabe des Geräts an den Servicetechniker zur Reparatur des Geräts oder - im Falle eines Totschadens - zum Austausch des Geräts während der üblichen Arbeitszeiten des Servicetechnikers;
- 4.2.3 Nachweis über den Erwerb des Geräts (Datum) und die Garantie KOMFORT 2+3 Jahre.
- 4.3 Der Kunde ist verpflichtet, das Gerät am vereinbarten Tag und zur vereinbarten Zeit am Ort der Nutzung in Deutschland oder Österreich dem Servicetechniker zur Verfügung zu stellen. Einbaugeräte müssen vom Kunden so zur Reparatur bereitgestellt werden, dass mit der Reparatur sofort begonnen werden kann.

5. Ausnahmen

- 5.1 Die Garantie KOMFORT 2+3 Jahre deckt nicht:
- 5.1.1 Schäden, die auf die Verwendung von Verbrauchsmaterialien oder Geräteteilen zurückzuführen sind, die sich regelmäßig bei ordnungsgemäßigem Gebrauch vor dem Ende der Lebensdauer des Geräts abnutzen, insbesondere Glühlampen, Einwegbatterien, Fernsteuerung oder -bedienung und Antennen;
- 5.1.2 Schäden am Gerät, die durch eine nicht bestimmungsgemäße oder eine Verwendung entgegen den Empfehlungen in der Bedienungsanleitung des Geräts entstanden sind;

- 5.1.3 Schäden, die durch eine unsachgemäße Installation des Geräts verursacht wurden, einschließlich einer Installation, die nicht dem Verwendungszweck oder den Empfehlungen in der Bedienungsanleitung entspricht, es sei denn, das Gerät wurde vom Verkäufer des Geräts oder anderen Personen, die in seinem Namen handeln, installiert;
- 5.1.4 mechanische Schäden am Gerät, die durch Eingriffe verursacht werden, insbesondere durch Eingriffe in wesentliche Elemente des Geräts, Eingriffe in seine Komponenten oder der im Gerät installierten Software, sowie durch Änderungen oder Anpassungen, die
- (1) über den im Benutzerhandbuch vorgesehenen Rahmen hinausgehen oder
- (2) auf eine Weise oder unter Bedingungen durchgeführt werden, die nicht den in diesem Handbuch gegebenen Empfehlungen entsprechen.
- Der Ausschluss gilt nicht für Eingriffe durch einen Servicetechniker;
- 5.1.5 Schäden infolge von Reparaturen an einem Gerät, die von nicht autorisierten Personen durchgeführt wurden;
- 5.1.6 Schäden am Gerät, die durch Manipulationen an den Original-Sicherheitsvorrichtungen des Herstellers entstanden sind;
- 5.1.7 Schäden am Gerät, die durch die Nutzung des Electrolux-Geräts für gewerbliche Zwecke entstehen;
- 5.1.8 Schäden, die durch Korrosion, Oxidation, Verkalkung oder eine andere Form der allmählichen Abnutzung verursacht werden, die das Ergebnis des regelmäßigen Gebrauchs des Geräts sind oder die die funktionellen Eigenschaften des Geräts nicht beeinträchtigen, wie z. B. Schäden am Aussehen, Beulen, Kratzer, Verfärbungen;
- 5.1.9 Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden;
- 5.1.10 Schäden, die sich aus der Unterlassung von Wartungsarbeiten oder regelmäßigen Prüfungen ergeben, sofern diese vom Hersteller des Geräts empfohlen werden;
- 5.1.11 Schäden, die durch äußere thermische oder chemische Einflüsse, Flüssigkeiten, Feuchtigkeit, übermäßigen Druck, Strahlung, Vibration, Explosion oder unzureichende Belüftung auf das Gerät einwirken;
- 5.1.12 Schäden, die auf einen unsachgemäßen Transport des Geräts zurückzuführen sind;
- 5.1.13 Produktionsschäden oder strukturelle Mängel, die vom Hersteller festgestellt werden und zum Rückruf des Produkts vom Markt führen;
- 5.1.14 Schäden, die aus dem Verlust von auf dem Gerät gespeicherten Daten oder der Gerätesoftware bestehen;
- 5.1.15 Schäden, die sich aus der Verwendung ergänzender Teile des Electrolux-Gerätes ergeben, die von den vom Hersteller empfohlenen abweichen;

- 5.1.16 Schäden an zusätzlichem Zubehör, das zusammen mit dem Electrolux-Gerät verkauft oder separat erworben wurde, insbesondere an Headsets, Modems, Antennen, Kabeln, Ladegeräten und zusätzlichen Batterien;
- 5.1.17 Kosten für die Wartung und Montage des Geräts;
- 5.1.18 Kosten für das Anbringen von Schutzdichtungen, Schutzleisten, Isolierungen oder anderen zusätzlichen Sicherheitsvorrichtungen;
- 5.1.19 Schäden am Gerät, die durch Naturkatastrophen verursacht werden, insbesondere durch Blitzschlag, Überschwemmungen, Feuer, Spannungsschwankungen und jegliche Fehlfunktion von Strom-, Gas-, Klima-, Lüftungs-, Telekommunikations-, Blitzschutz- und Alarmnetzen;
- 5.1.20 Schäden und Kosten von Dritten; und
- 5.1.21 Störungen, die durch Tiere, einschließlich Nagetiere und Insekten, verursacht werden.

6. Inkrafttreten

Die Garantie KOMFORT 2+3 Jahre tritt mit Ablauf der Herstellergarantie in Kraft, sofern der Kunde die entsprechende Gebühr bezahlt hat.

7. Kommunikation

- 7.1 Bei Fragen zur Garantie KOMFORT 2+3 Jahre kann sich der Kunde während der üblichen Geschäftszeiten über die Hotline 0911 323 2110 oder jederzeit per E-Mail versicherung.de@electrolux.com an Electrolux wenden.
- 7.2 Electrolux kann den Kunden zum Zwecke der Durchführung dieser Garantie KOMFORT 2+3 Jahre während der üblichen Geschäftszeiten telefonisch oder schriftlich, einschließlich per E-Mail, über die oben in diesem Vertrag angegebene Adresse kontaktieren.

8. Datenschutz

- 8.1 Electrolux als für die Datenverarbeitung Verantwortlicher wird bestimmte personenbezogene Daten des Kunden (d.h. die Kontaktinformationen und Informationen über das vom Kunden erworbene Gerät) verarbeiten, soweit dies zur Erfüllung seiner Verpflichtungen im Rahmen der KOMFORT 2+3 Jahre Garantie erforderlich ist. Dies schließt die Weitergabe dieser Daten an andere Unternehmen der Electrolux-Gruppe und an von Electrolux beauftragte Dritte zum Zwecke der Durchführung von Reparaturen und/oder des Austauschs des Geräts ein. Jeder Empfänger der personenbezogenen Daten des Kunden wird sich im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) befinden.
- 8.2 Der Kunde hat das Recht, von Electrolux Zugang zu seinen personenbezogenen Daten und deren Berichtigung oder Löschung oder die Einschränkung der ihn betreffenden Verarbeitung zu verlangen oder der Verarbeitung zu widersprechen oder das Recht auf Datenübertragbarkeit geltend zu machen, und zwar innerhalb der Grenzen des geltenden Datenschutzrechts, wie in der unter <https://www.aeg.de/overlays/data-privacy-statement/> abrufbaren Datenschutzerklärung näher erläutert. Der Kunde hat

auch das Recht, eine Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde in Deutschland bzw. Österreich einzureichen.

- 8.3 Die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten von Electrolux lauten datenschutzde@electrolux.com.

9. Widerrufsrecht

Der Kunde, der die Garantie KOMFORT 2+3 Jahre im Fernabsatz erworben hat, kann die Garantie KOMFORT 2+3 Jahre ohne Angabe von Gründen innerhalb von 14 Tagen nach Kenntnisnahme des Vertragsabschlusses durch eine schriftliche Erklärung an versicherung.de@electrolux.com widerrufen. Die Frist ist gewahrt, wenn die Erklärung vor Ablauf der Frist abgesendet wird.

Zusätzlich zu dem gesetzlichen Widerrufsrecht bietet Electrolux dem Kunden eine freiwillige Rückgabegarantie ausschließlich bei Bestellungen unter www.aeg.de. Waren, für die wegen ihrer Art kein gesetzliches Widerrufsrecht besteht, können Sie auch im Rahmen der Rückgabegarantie nicht widerrufen. Für die Ausübung der freiwilligen Rückgabegarantie kommt es auf die fristgerechte Erklärung des Kunden gegenüber Electrolux an, von diesem Gebrauch zu machen. Die freiwillige Rückgabegarantie hat keine Auswirkung auf den Beginn oder Ende einer gesetzlichen Frist.

10. Schlussbestimmungen

- 10.1 Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen (oder ein Teil einer Bestimmung) von einem Gericht oder einer anderen zuständigen Behörde für ungültig, rechtswidrig oder nicht durchsetzbar befunden werden, so gilt diese Bestimmung oder ein Teil dieser Bestimmung im erforderlichen Umfang als nicht Bestandteil dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen, und die Gültigkeit und Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen bleibt davon unberührt.
- 10.2 Die im Verkehr mit dem Kunden verwendete Sprache ist Deutsch.
- 10.3 Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen gelten für die Garantie KOMFORT 2+3 Jahre, die nach Mai 2025 erworben wurde.

Stand 01.07.2025