



**NRW**  
repariert



verbraucherzentrale

*Nordrhein-Westfalen*

# KAPUTT UND NUN?

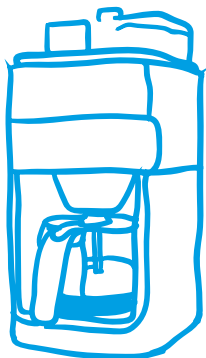
Wegweiser für Reparaturen

## ...❖ WAS TUN, WENN ETWAS KAPUTT GEHT?

Ob Kaffeemaschine, Rucksack oder ein Gesellschaftsspiel – es gibt viele Wege, etwas Kaputtes zu reparieren. Wann welcher Weg am besten geeignet ist, erfahren Sie hier:

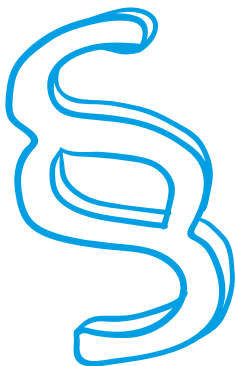
### ...❖ Gewährleistung nutzen:

Innerhalb der ersten zwei Jahre nach Kauf einer Neuware haben Sie bei einem Defekt einen gesetzlichen Anspruch auf kostenlose Reparatur oder Ersatz. Hierfür ist der Händler verantwortlich, bei dem Sie das Produkt gekauft haben. Das gilt auch bei Online-Käufen.

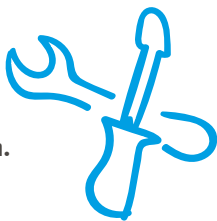


### ...❖ Wichtig:

- Das Recht auf Gewährleistung besteht nur dann, wenn das Produkt beim Kauf bereits einen Mangel hatte, auf den der Defekt zurückzuführen ist.
- Unternehmen Sie innerhalb des 2-Jahres-Zeitraums keine eigenen Reparatur-Versuche, da Sie ansonsten Ihr Recht auf Gewährleistung verlieren können.
- Der Händler muss auch alle Nebenkosten wie Versand oder Aus- und Umbau tragen.



Wenn eine Reparatur im Rahmen der Gewährleistung nicht mehr möglich ist, können Sie eine der folgenden Möglichkeiten nutzen.



...❖ **Herstellergarantie nutzen:**

Manche Hersteller bieten eine Garantie auf ihre Produkte. Welche Leistungen der Hersteller bei Defekten übernimmt, ist sehr unterschiedlich. Alles, was die Garantie betrifft, steht im Garantieschein. Dort finden Sie zum Beispiel Informationen darüber, ob ein Umtausch möglich ist, ob Sie Ihr Geld zurückbekommen oder welche Reparaturen durchgeführt werden.



...❖ **Die Profis ranlassen:**

Ein professioneller Reparaturbetrieb ist die erste Anlaufstelle, wenn die Gewährleistung und die Herstellergarantie nicht mehr greifen.

...❖ **Wichtig:**

- Lassen Sie sich einen schriftlichen Kostenvoranschlag geben, in dem ein Maximalpreis festgelegt wird. Dieser darf dann – anders als bei einer Kostenschätzung – nicht überschritten werden.
- Sie müssen nur Reparaturen bezahlen, die Sie auch in Auftrag gegeben haben.
- Eine erfolglose Fehlersuche darf Ihnen in Rechnung gestellt werden.
- Wenn nach der Reparatur der gleiche Fehler nach kurzer Zeit erneut auftritt, können Sie eine kostenlose Nachbesserung verlangen.

## ... EIN REPARATURCAFÉ BESUCHEN:

Wenn Sie etwas Kaputtes selbst reparieren möchten, aber Unterstützung brauchen, ist ein Reparaturcafé vielleicht der richtige Ort für Sie. Dort werden Sie von einem ehrenamtlichen Experten unterstützt und können vorhandene Werkzeuge nutzen. Fragen Sie am besten vorher nach, ob Sie für Ihre Reparatur noch spezielle Ersatzteile, Anleitungen oder Spezialwerkzeug mitbringen müssen. Der Besuch eines Reparaturcafés ist kostenlos, eine freiwillige Spende meistens gewünscht.

### ... Wichtig:

- Lassen Sie sich die Reparatur von den ehrenamtlichen Helfern im Reparaturcafé genau erklären. Befolgen Sie auf jeden Fall deren Anweisungen.
- Das Risiko, dass eine Reparatur im Reparaturcafé nicht gelingt oder dass durch eine fehlerhafte Reparatur ein Schaden verursacht wird, tragen Sie grundsätzlich selbst.
- Ein Reparaturcafé in Ihrer Nähe finden Sie unter [www.mehrwert.nrw/initiativenkarte](http://www.mehrwert.nrw/initiativenkarte)



Gedruckt auf  
100%  
Recyclingpapier

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

### HERAUSGEBER

Verbraucherzentrale NRW  
Projekt MehrWert NRW  
Mintropstr. 27 • 40215 Düsseldorf

[www.mehrwert.nrw/NRWrepariert](http://www.mehrwert.nrw/NRWrepariert)



(0211) 3809 689



[mehrwert@verbraucherzentrale.nrw](mailto:mehrwert@verbraucherzentrale.nrw)



[/MehrWertNRW.Initiativen](https://www.facebook.com/MehrWertNRW.Initiativen)



[@MehrWertNRW](https://twitter.com/MehrWertNRW)



[@MehrWertNRW](https://www.instagram.com/MehrWertNRW)

#NRWrepariert

Stand: 10/2017 | Gestaltung: B+D Agenturgruppe  
Gedruckt auf 100% Recyclingpapier | Bildnachweis:  
Marcus Gloger

Das Projekt **MEHR WERT** NRW wird gefördert durch:



EUROPÄISCHE UNION  
Investition in unsere Zukunft  
Europäischer Fonds  
für regionale Entwicklung

Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft,  
Natur- und Verbraucherschutz  
des Landes Nordrhein-Westfalen



2014

EFRE.NRW  
Investitionen in Wachstum  
und Beschäftigung