TPLAY Sagl · Via Gen. Guisan 13 · 6900 Paradiso · info@tplay.ch · +41 91 210 13 70

TPLAY Sagl – Allgemeine Garantiebedingungen

Spielplatzgeräte und Stadtmobiliar

Version 1.0 2026 – Beilage zu Offerten und Auftragsbestätigungen

1. Gegenstand und Anwendungsbereich

1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Garantiebedingungen (nachfolgend „Bedingungen“) regeln die Garantie auf Spielplatzgeräte, Beläge und Elemente des Stadtmobiliars, die von Tplay Sagl (nachfolgend „Tplay“) an den Kunden geliefert werden, mit oder ohne Montage.

1.2 Die Bedingungen sind integraler Bestandteil jeder Offerte, Auftragsbestätigung und jedes Vertrags von Tplay. Mit der Annahme der Offerte oder des Auftrags erklärt der Kunde, sie erhalten und akzeptiert zu haben.

1.3 Im Widerspruchsfall gelten in folgender Reihenfolge: spezifische schriftliche Vereinbarungen des jeweiligen Vertrags; die vorliegenden Bedingungen; allfällige unter Punkt 4 genannte Bedingungen des Herstellers. Allgemeine Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn sie von Tplay schriftlich akzeptiert wurden.

1.4 Tplay ist Direktvertriebspartnerin der Hersteller der gelieferten Produkte. Die vertragliche Garantie ist diejenige des jeweiligen Herstellers (Punkt 4) und wird dem Kunden über Tplay übertragen.

2. Begriffsbestimmungen

- Mangel: Material- oder Fabrikationsfehler, der bei Lieferung vorliegt und die Funktionalität, Sicherheit oder strukturelle Integrität des Produkts beeinträchtigt.
- Strukturelle Integrität: Fähigkeit eines Bauteils, die vorgesehenen Lasten ohne Bruch, bleibende Verformung oder Stabilitätsverlust zu tragen.
- Lieferung: Datum des Lieferprotokolls oder, falls Tplay die Montage ausführt, Datum des Abnahme-/Kollaudierungsprotokolls des Werks.
- Verschleissteile: Komponenten, die sich naturgemäss durch normalen Gebrauch abnutzen (siehe Punkt 6.2).
- Wartungsregister: Dokument, in dem der Kunde Inspektionen, Eingriffe und Ersatzmassnahmen gemäss Norm SN EN 1176-7 und dem Herstellerhandbuch festhält.

3. Gesetzliche Garantie, Herstellergarantie und Fristbeginn

3.1 Gesetzliche Garantie. Tplay haftet für Mängel gemäss Schweizerischem Obligationenrecht (OR): Art. 197 ff. für die blosse Lieferung und Art. 367 ff. für die Lieferung mit Montage (Werkvertrag). Verweist der Vertrag auf die Norm SIA 118, gelten deren Bestimmungen zu Prüfung, Anzeige und Verjährung.

3.2 Vertragliche Herstellergarantie. Zusätzlich zur gesetzlichen Garantie profitiert der Kunde von der Garantie des Herstellers gemäss Punkt 4. Diese Garantie deckt ausschliesslich Material- und Fabrikationsfehler, zu den Bedingungen der Punkte 5 und 6.

3.3 Fristbeginn. Sämtliche Fristen beginnen ab dem Datum der Lieferung (Punkt 2) zu laufen. Garantieeingriffe verlängern oder erneuern die ursprüngliche Frist nicht; ersetzte Teile sind für die Restdauer der Garantie des Produkts, an dem sie montiert sind, gedeckt.

3.4 Garantienachweis. Die Garantie ist gültig bei Vorlage von: Rechnung oder Auftragsbestätigung, Konformitätszertifikat SN EN 1176 / EN 16630, Liefer- oder Abnahmeprotokoll und aktuellem Wartungsregister.

4. Herstellergarantie

4.1 Für jedes Produkt gelten die Dauer und die Bedingungen der vertraglichen Garantie des jeweiligen Herstellers, wie im Garantiezertifikat, im technischen Datenblatt oder im mit der Lieferung übergebenen Handbuch angegeben (nachfolgend „Herstellerdokumentation“).

4.2 Die Dauer der Herstellergarantie kann je nach Material und Funktion des Bauteils variieren, zum Beispiel tragende Strukturen, bewegliche Elemente, Paneele, Holz und Oberflächenbehandlungen. Massgebend sind die in der Herstellerdokumentation des jeweiligen Produkts angegebenen Dauern.

4.3 Tplay verwaltet die Herstellergarantie im Namen des Kunden gemäss dem Verfahren von Punkt 7. Der Kunde richtet jede Anfrage an Tplay und nicht direkt an den Hersteller.

4.4 Nennt die Herstellerdokumentation für ein Bauteil keine Dauer, gilt die gesetzliche Garantie gemäss Punkt 3.1.

4.5 Die vom Hersteller vorgesehenen Gültigkeitsbedingungen und Ausschlüsse treten zu denjenigen der Punkte 5 und 6 hinzu. Bei Abweichungen bezüglich Dauer oder Deckungsumfang geht die Herstellerdokumentation vor.

5. Gültigkeitsbedingungen der Garantie

Die Garantie ist nur gültig, wenn der Kunde sämtliche nachfolgenden Bedingungen einhält. Die Nichteinhaltung auch nur einer Bedingung führt zum Erlöschen der Garantie für das betroffene Bauteil.

5.1 Vorschriftsgemässe Installation. Montage, Verankerung und Fundamente, ausgeführt durch Tplay oder einen qualifizierten Installateur, gemäss den Herstelleranweisungen und den Normen SN EN 1176-1/-7 und SN EN 1177 (Fallräume und Fallschutzbeläge).

5.2 Periodische Inspektionen gemäss SN EN 1176-7 und dem Herstellerhandbuch (betriebliche Details unter Punkt 10):

Art der Inspektion	Häufigkeit	Durchführung durch
Regelmässige Sichtkontrolle	Wöchentlich (täglich bei stark frequentierten oder vandalismusgefährdeten Bereichen)	Personal des Betreibers
Funktionale Inspektion	Alle 1–3 Monate	Geschultes Personal des Betreibers
Jährliche Hauptinspektion	Alle 12 Monate	Fachkundiger Inspektor

5.3 Unterhalt. Nachziehen der Verschraubungen, Ersatz der verschlissenen Teile, Reinigung und Instandsetzung der Oberflächen gemäss Handbuch. Die Ersatzteile müssen original oder von Tplay freigegeben sein.

5.4 Ausgefülltes, datiertes und unterzeichnetes Wartungsregister für jede Inspektion und jeden Eingriff, auf Verlangen von Tplay vorzulegen.

5.5 Keine nicht von Tplay schriftlich genehmigte Änderung: Ergänzungen, Entfernungen, Schweissarbeiten, Bohrungen, Lackierungen oder Nutzungsänderungen.

5.6 Nutzung gemäss Altersgruppe, maximaler Nutzerzahl und den Angaben auf dem Typenschild des Produkts.

5.7 Ausserbetriebnahme. Bei Vorliegen eines sicherheitsrelevanten Mangels muss der Kunde die Nutzung des Geräts sofort untersagen. Schäden infolge fortgesetzter Nutzung nach Entdeckung des Mangels sind nicht gedeckt.

6. Ausschlüsse und Verschleissteile

6.1 Ausschlüsse. Die Garantie deckt keine Schäden oder Mängel, die verursacht werden durch:

1. Vandalismus, Diebstahl, Brand, Fahrzeuganprall oder andere Unfallereignisse.
2. Unsachgemässen oder nicht Punkt 5.6 entsprechenden Gebrauch (z. B. Erwachsene auf Kleinkindspielgeräten, Überschreitung der Nutzerzahl).
3. Installation, Verankerung oder Fundamente, die nicht Punkt 5.1 entsprechen, sofern nicht von Tplay ausgeführt.
4. Fehlende, unzureichende oder nicht im Register dokumentierte Inspektionen oder Unterhaltsmassnahmen (Punkte 5.2–5.4).
5. Nicht von Tplay genehmigte Änderungen, Reparaturen oder Ersatzteile (Punkte 5.3 und 5.5).
6. Aussergewöhnliche Naturereignisse: Hagel, Stürme, Überschwemmungen, Erdrutsche, Blitzschlag, Schneelasten über den Projektwerten.
7. Aggressive chemische oder umweltbedingte Einflüsse: Streusalz, ungeeignete Reinigungsmittel, Meeres- oder Industrieumgebungen, die bei Auftragserteilung nicht angegeben wurden.
8. Bodenbewegungen oder -setzungen, Wasseransammlungen und nicht von Tplay ausgeführte Fundamente.

6.2 Verschleissteile, von der Herstellergarantie ausgeschlossen, sofern dieser nichts anderes vorsieht und vorbehältlich eines Fabrikationsfehlers innert 2 Jahren:

- Seile (auch mit Stahlseele), Netze und Ketten.

- Lager, Buchsen, Gelenke und Federn.
- Schaukelsitze, Gummielemente und Stossdämpfer.
- Gleitflächen, rutschfeste Beläge und Griffe.
- Verschraubungen, Stopfen und Schutzabdeckungen.

6.3 Ästhetische und natürliche Veränderungen, die Sicherheit und Stabilität nicht beeinträchtigen:

- Kratzer, Abschürfungen oder Abplatzungen der Lackierung und der HPL-/HDPE-Paneele.
- Farbveränderungen durch UV-Strahlung, einschliesslich Unterschieden zwischen Originalteilen und Ersatzteilen.
- Vergrauung des Holzes, oberflächliche Risse, Harzaustritt und feuchtigkeitsbedingte Massänderungen, typisch für Naturholz und Robinie.
- Oberflächliche Oxidation von Schrauben oder nicht tragenden Stahlteilen.

6.4 Indirekte Schäden. Ausgeschlossen sind Nutzungsausfall, Betriebsausfall, Überwachungskosten, temporäre Umzäunung und jeder weitere indirekte oder Folgeschaden, im gesetzlich zulässigen Rahmen.

7. Meldeverfahren und Reklamationsbearbeitung

7.1 Der Kunde muss jeden Mangel unverzüglich nach dessen Entdeckung, spätestens jedoch innert 10 Arbeitstagen, schriftlich melden, unter Androhung des Verwirkens (Art. 201 OR, Art. 370 OR). Bei Lieferung sichtbare Mängel sind im Liefer- oder Abnahmeprotokoll zu vermerken.

7.2 Die Meldung ist zu richten an: Tplay Sagl, Technischer Kundendienst, Via Gen. Guisan 13, 6900 Paradiso, E-Mail customer-care@tplay.odoo.com, mittels Formular aus Anhang A oder mit denselben Angaben. Diese Adresse eröffnet automatisch einen Vorgang im Helpdesk-System von Tplay: Nur an diese Adresse gerichtete Meldungen sind für die Fristen der vorliegenden Bedingungen massgebend.

7.2bis Dringlichkeitsstufen und Kanäle. Jede Meldung gibt die Dringlichkeitsstufe an; Kanal und Bearbeitungsfrist richten sich danach:

Stufe	Beispiele	Sofortmassnahme des Kunden	Kanal	Bearbeitung durch Tplay
1 – Unmittelbare Gefahr	Instabiler Pfosten, Bruch tragender Elemente, scharfe Kanten, vorstehende Teile, gelöste Verankerungen	Gerät sofort sperren (Absperrband, Umzäunung, Schild „Ausser Betrieb“)	Telefon +41 91 210 13 70, danach Bestätigung an customer-care@tplay.odoo.com innert 24 Stunden	Innert 1 Arbeitstag
2 – Mangel ohne unmittelbare Gefahr	Durchgehende Korrosion, Risse in HDPE-/HPL-Paneelen, Verformungen, Holzfäule	Überwachen und im Register vermerken; sperren, falls sich der Mangel verschlimmert	E-Mail customer-care@tplay.odoo.com mit Anhang A	Innert 3 Arbeitstagen
3 – Verschleiss oder Ersatzteile	Seile, Sitze, Lager, Verschraubungen, Stopfen	Ersatz gemäss Punkt 10 planen	E-Mail customer-care@tplay.odoo.com oder Ersatzteilanfrage	Innert 5 Arbeitstagen

7.2ter Meldungen aus der Öffentlichkeit. Dem Kunden wird empfohlen, in jedem Spielbereich ein Schild mit dem Namen des Betreibers, einer Meldenummer für Schäden und der Notrufnummer 144 anzubringen, gemäss SN EN 1176-7. Meldungen aus der Öffentlichkeit sind vom Kunden zu prüfen und, falls sie einen Mangel betreffen, gemäss Tabelle an Tplay weiterzuleiten.

7.3 Die Reklamationsbearbeitung erfolgt in folgenden Schritten:

1. Eingang: Tplay bestätigt schriftlich innert 3 Arbeitstagen und vergibt eine Vorgangsnummer.
2. Dokumentenprüfung: Kontrolle von Rechnung, Zertifikaten, Lieferprotokoll und Wartungsregister.
3. Begehung oder Expertise: Falls erforderlich, inspizieren Tplay oder der Hersteller das Produkt. Der Kunde gewährleistet den Zugang und entfernt oder repariert das Bauteil nicht vor der Prüfung, ausser bei mit Fotos dokumentierten Sicherheitsgründen.
4. Ergebnis: Tplay teilt schriftlich mit, ob der Mangel gedeckt ist, und begründet eine allfällige Ablehnung unter Verweis auf die Punkte der vorliegenden Bedingungen.

5. Eingriff: Bei gedeckten Mängeln vereinbart Tplay mit dem Kunden Zeitpunkt und Modalitäten gemäss Punkt 8.

7.4 Ist der Mangel nicht gedeckt, kann Tplay die Kosten für Begehung und Expertise gemäss geltendem Tarif in Rechnung stellen, nach vorheriger Ankündigung an den Kunden bei Anfrage der Begehung.

8. Garantieleistungen, Kosten und Haftungsbeschränkungen

8.1 Bei einem gedeckten Mangel wählt Tplay nach eigenem Ermessen zwischen Reparatur und Ersatz des mangelhaften Bauteils. Sind beide Möglichkeiten unmöglich oder unverhältnismässig, gewährt Tplay eine dem Bauteil entsprechende Preisminderung.

8.2 Die Kosten verteilen sich wie folgt:

Position	Erste 2 Jahre ab Lieferung	Ab dem 3. Jahr bis Ende der Herstellergarantie
Ersatzteil	Zu Lasten von Tplay	Zu Lasten von Tplay
Transport des Ersatzteils	Zu Lasten von Tplay	Zu Lasten von Tplay
Arbeitsaufwand für Demontage und Montage	Zu Lasten von Tplay, sofern die Montage durch Tplay erfolgte	Zu Lasten des Kunden
Anfahrt, Arbeitsmittel, Instandsetzung der Oberflächen	Zu Lasten von Tplay, sofern die Montage durch Tplay erfolgte	Zu Lasten des Kunden

8.3 Ersetzte Bauteile gehen in das Eigentum von Tplay oder des Herstellers über und sind auf Verlangen zurückzugeben.

8.4 Die Gesamthaftung von Tplay für jeden mit einem Mangel verbundenen Anspruch ist auf den Rechnungswert des mangelhaften Produkts beschränkt. Vorbehalten bleiben die Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit (Art. 100 OR) sowie die zwingenden Bestimmungen des Produktehaftpflichtgesetzes (PrHG).

8.5 Die vorliegenden Bedingungen schränken die dem Kunden aus zwingenden Gesetzesbestimmungen zustehenden Rechte nicht ein.

9. Anwendbares Recht, Gerichtsstand und Schlussbestimmungen

9.1 Die vorliegenden Bedingungen unterstehen schweizerischem Recht, unter Ausschluss des Wiener Übereinkommens über den internationalen Warenkauf (CISG).

9.2 Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Lugano, vorbehalten das Recht von Tplay, am Sitz des Kunden zu klagen, sowie vorbehalten die zwingenden gesetzlichen Gerichtsstände.

9.3 Sollte sich eine Klausel als ungültig erweisen, bleiben die übrigen gültig; die ungültige Klausel wird durch die ihrem ursprünglichen Zweck am nächsten kommende gültige Klausel ersetzt.

9.4 Massgebend ist die am Datum der Auftragsbestätigung geltende Fassung der Bedingungen. Tplay kann sie für künftige Verträge aktualisieren; die geltende Fassung ist in der Kopfzeile dieses Dokuments angegeben.

9.5 Massgebend ist der italienische Text. Allfällige Übersetzungen haben lediglich informativen Charakter.

10. Unterhaltsverfahren

Der Unterhalt obliegt dem Kunden als Betreiber des Bereichs und ist gemäss SN EN 1176-7, SN EN 1177, dem Herstellerhandbuch und den Empfehlungen der bfu durchzuführen. Dieser Punkt beschreibt das Mindesterfordernis zur Aufrechterhaltung der Garantie (Punkt 5).

10.1 Organisation. Der Kunde bestimmt für jeden Bereich eine für den Unterhalt verantwortliche Person, bewahrt die Dokumente gemäss Punkt 3.4 und das Herstellerhandbuch in einem einzigen Dossier auf und führt das Register (Anhang B) laufend nach.

10.2 Kontrollen nach Häufigkeit – Spielplätze

Häufigkeit	Was zu kontrollieren ist	Typische Massnahmen
Wöchentlich (regelmässige	Gefährliche Gegenstände (Glas, Spritzen, Abfall),	Reinigung, Entfernung von

Häufigkeit	Was zu kontrollieren ist	Typische Massnahmen
Sichtkontrolle)	offensichtliche Vandalismusschäden, fehlende oder gebrochene Teile, Zustand und Sauberkeit des Fallschutzbelags, freie Fallräume	Fremdkörpern, Einebnen von Sand/Kies/Rindenmulch, Sperrung falls nötig
Alle 1–3 Monate (funktional)	Stabilität von Strukturen und Pfosten, Anzug der Verschraubungen, Verschleiss von Seilen, Ketten, Sitzen, Lagern und Gelenken, anomales Spiel beweglicher Teile, Zustand von Stopfen und Abdeckungen	Nachziehen, Schmieren der Gelenke wo vorgesehen, Ersatz von Stopfen und Kleinteilen
Alle 12 Monate (jährliche Hauptinspektion)	Gesamtsicherheit: Fundamente und Verankerungen (auch mit stichprobenartiger Grabung), Korrosion, Holzfäule am Pfostenfuss, Schweissnähte, Fallräume und Höhe des Fallschutzbelags gemäss SN EN 1177, Konformität mit SN EN 1176	Schriftlicher Bericht eines fachkundigen Inspektors mit Liste der Abweichungen und Prioritäten
Nach aussergewöhnlichen Ereignissen	Hagel, Stürme, Überschwemmungen, schwerer Vandalismus	Sofortige funktionale Inspektion vor Wiedereröffnung des Bereichs

10.3 Kontrollen nach Häufigkeit – Stadtmobiliar (Bänke, Tische, Abfallbehälter, Fahrradständer, Blumentröge, Einzäunungen)

Häufigkeit	Was zu kontrollieren ist	Typische Massnahmen
Monatlich	Stabilität und Verankerungen, gebrochene oder gesplitterte Latten, lockere Verschraubungen, scharfe Kanten, Zustand der Behälter	Nachziehen, Ersatz der Latten, Reinigung
Alle 12 Monate	Korrosion von Metallteilen, Zustand der Lackierung, Holzabbau, Fundamente	Ausbesserung der Lackierung, Holzbehandlung, Ersatzmassnahmen

10.4 Massnahmen nach Material

- Verzinkter oder lackierter Stahl: Kratzer und Abplatzungen, die das Metall freilegen, innert 30 Tagen mit vom Hersteller angegebenen Produkten ausbessern.
- Edelstahl: Mit Wasser und mildem Reinigungsmittel reinigen; keine Stahlwolle aus Kohlenstoffstahl oder chlorhaltige Produkte verwenden.
- Holz und Robinie: Den Pfostenfuss frei von Erde und stehendem Wasser halten; Splitter abschleifen; bei Bedarf gemäss Handbuch mit geeigneten Mitteln behandeln.
- HDPE und HPL: Mit Wasser und mildem Reinigungsmittel reinigen; Graffiti mit verträglichen Produkten entfernen; keine aggressiven Lösungsmittel verwenden.
- Lose Fallschutzbeläge: Regelmässig die Mindeststärke wiederherstellen und verunreinigtes Material erneuern.
- Gummi-Fallschutzbeläge: Auf Ablösungen, Risse und Fugen kontrollieren; offene Stellen sofort reparieren, um Stolperfallen zu vermeiden.

10.5 Ersatzteile und Personal. Ersatzmassnahmen sind nur mit Originalersatzteilen oder von Tplay freigegebenen Teilen auszuführen (Punkt 5.3). Eingriffe an Verankerungen, Fundamenten, tragenden Teilen oder beweglichen Elementen sind Tplay oder qualifiziertem Fachpersonal zu übertragen.

10.6 Wartungsservice von Tplay. Auf Anfrage bietet Tplay einen Vertrag für periodische Inspektion und Wartung an, der die jährliche Hauptinspektion und die Führung des Registers umfasst.

Anhang A – Mängelmeldeformular

Feld	Vom Kunden auszufüllen
Kunde / Einrichtung	
Kontaktperson, Telefon, E-Mail	

Feld	Vom Kunden auszufüllen
Installationsort (Adresse, Name der Anlage)	
Rechnungs-/Auftragsbestätigungsnr. Tplay	
Liefer- oder Abnahmedatum	
Produkt (Artikelnummer, Beschreibung)	
Serien-Nr. / Typenschild	
Betroffenes Bauteil	
Datum der Entdeckung des Mangels	
Beschreibung des Mangels	
Gerät ausser Betrieb genommen? (ja/nein, Datum)	
Datum der letzten jährlichen Hauptinspektion	

Obligatorische Beilagen:

☐ Foto des Mangels (Detail- und Gesamtansicht)
☐ Foto des Typenschilds
☐ Kopie des Wartungsregisters der letzten 12 Monate
☐ Kopie der Rechnung oder Auftragsbestätigung

Ort und Datum: _____ Unterschrift und Stempel: _____

Anhang B – Mustervorlage des Wartungsregisters

Spielbereich / Standort: _____ Verantwortlicher für den Unterhalt: _____

Datum	Art der Kontrolle (wöchentlich / funktional / jährlich / ausserordentlich)	Gerät oder Element (Code, Serien-Nr.)	Befund und festgestellte Mängel	Durchgeführte oder erforderliche Massnahme	Dringlichkeitsstufe (1–3)	An Tplay gemeldet (Datum, Vorgangsnr.)	Name und Unterschrift

Das Register ist während der gesamten Dauer der längsten anwendbaren Garantie (Punkt 4) aufzubewahren; die Berichte der jährlichen Hauptinspektionen sind beizulegen.