| Logo des Schweizerischen Zentralvereins für das Blindenwesen SZB | Ressort Hilfsmittel |

Häufig gestellte Fragen (FAQS)

Inhaltsverzeichnis

[1. Allgemein 2](#_Toc525287095)

[1.1. Wie und wann kann ich Sie kontaktieren? 2](#_Toc525287096)

[1.2. Kann ich bei Ihnen eine Lupe kaufen? 3](#_Toc525287097)

[1.3. Kann ich bei Ihnen Material für Vorträge oder Unterricht ausleihen? 3](#_Toc525287098)

[2. Aufnahme von Hilfsmitteln 3](#_Toc525287099)

[2.1. Wie werden Hilfsmittel getestet? 3](#_Toc525287100)

[2.2. Was sind die Bedingungen für die Aufnahme von Artikeln in Ihr Sortiment? 3](#_Toc525287101)

[3. Information über neue Hilfsmittel 3](#_Toc525287102)

[3.1. Wo kann ich mich über neue Hilfsmittel informieren? 3](#_Toc525287103)

[3.2. Bieten Sie einen Newsletter an? 3](#_Toc525287104)

[3.3. Ist auch meine Beratungsstelle für Sehbehinderte über neue Hilfsmittel informiert? 3](#_Toc525287105)

[4. Beratung und Verkauf 3](#_Toc525287106)

[4.1. Kann ich auch bestellen, wenn ich keine Behinderung habe? 4](#_Toc525287107)

[4.2. Wo kann ich mich über Hilfsmittel beraten lassen, diese anfassen und ausprobieren? 4](#_Toc525287108)

[4.3. Haben Sie eine Vertriebsstelle in meiner Region, bei der ich mich informieren kann? 4](#_Toc525287109)

[4.4. Kann ich einen Artikel zum Ausprobieren nach Hause bestellen? 4](#_Toc525287110)

[4.5. Können Sie bei mir zu Hause ein Hilfsmittel zeigen oder es für mich installieren? 4](#_Toc525287111)

[4.6. Wie lange habe ich Garantie? 4](#_Toc525287112)

[4.7. Was ist in der Garantie inbegriffen? 4](#_Toc525287113)

[4.8. Wie kann ich bezahlen? 4](#_Toc525287114)

[4.9. Finanziert die Invalidenversicherung die Hilfsmittel in Ihrem Sortiment? 4](#_Toc525287115)

[4.10. Können Sie für mich die Kostenübernahme eines Hilfsmittels bei der Invalidenversicherung beantragen? 4](#_Toc525287116)

[4.11. Übernimmt die Krankenkasse die Kosten für sprechende medizinische Geräte? 5](#_Toc525287117)

[4.12. Wie kann ich vom Ausland bei Ihnen bestellen? 5](#_Toc525287118)

[4.13. Ich habe für die Feuerwehr Stöcke bestellt. Warum gelten für mich andere Preise? 5](#_Toc525287119)

[4.14. Können Sie kleine Artikel nicht so verpacken, dass die Versandkosten niedriger werden? 5](#_Toc525287120)

[5. Gebrauchsschulung 5](#_Toc525287121)

[5.1. Bieten Sie Gebrauchsschulungen an? Zu welchem Preis? 5](#_Toc525287122)

[5.2. Kann die Gebrauchsschulung bei mir zu Hause stattfinden? 5](#_Toc525287123)

[5.3. Kann ich bei Ihnen den richtigen Umgang mit dem Blindenstock lernen? 5](#_Toc525287124)

[5.4. Können Sie mir mit meinem neuen iPhone helfen? 5](#_Toc525287125)

[5.5. Sind Bedienungsanleitungen zu Ihren Geräten in Grossdruck, Braille und als Daisy-Bücher erhältlich? 5](#_Toc525287126)

[6. Reparatur 6](#_Toc525287127)

[6.1. Wohin kann ich mein defektes Gerät zur Reparatur schicken? 6](#_Toc525287128)

[6.2. Kann jemand mein defektes Gerät bei mir zu Hause abholen? 6](#_Toc525287129)

[6.3. Bekomme ich während der Reparaturzeit ein Ersatzgerät? 6](#_Toc525287130)

[6.4. Wie werde ich über den Stand der Reparatur meines Artikels informiert? 6](#_Toc525287131)

[6.5. Ich habe während der Garantiezeit einen Akku austauschen lassen. Warum wird mir dieser verrechnet? 6](#_Toc525287132)

[7. Miete für Hörbuchabspielgeräte 6](#_Toc525287133)

[7.1. Kann ich alle Geräte, die Sie im Shop anbieten, auch mieten? 6](#_Toc525287134)

[7.2. Ich möchte ein Gerät mieten. Wie gehe ich vor? 6](#_Toc525287135)

[7.3. Bekomme ich bei Auslieferung des Gerätes eine Gebrauchsschulung? 6](#_Toc525287136)

[7.4. Was kostet die Miete? 6](#_Toc525287137)

[7.5. Gibt es für die Geräte einen Versicherungsschutz? 6](#_Toc525287138)

[7.6. Besteht eine Mindestmietdauer? 6](#_Toc525287139)

[7.7. Wie und wann kann ich die Miete kündigen? 6](#_Toc525287140)

[7.8. Kann ein Heim mehrere Geräte mieten? 7](#_Toc525287141)

[7.9. Ich habe ein Gerät in Miete und würde es gern kaufen. Wird mir die bezahlte Miete angerechnet? 7](#_Toc525287142)

1. Allgemein
   1. Wie und wann kann ich Sie kontaktieren?

Wir sind Montag bis Freitag, 09:00 – 12:00 und 13:30 – 17:00 telefonisch erreichbar. Zu diesen Zeiten können Sie auch gerne unsere Ausstellung besuchen. Ihre Anfragen nehmen wir auch gern per E-Mail entgegen. In unserem Online-Shop können Sie sich jederzeit über unser Sortiment informieren und direkt bestellen.

Hier erreichen Sie uns:

SZB-Hilfsmittel

Niederlenzer Kirchweg 1

5600 Lenzburg

Tel. 062 888 28 70

E-Mail: [hilfsmittel@szb.ch](mailto:hilfsmittel@szb.ch)

Direkter Link zum Shop:

[www.hilfsmittel.szb.ch](http://www.hilfsmittel.szb.ch)

* 1. Kann ich bei Ihnen eine Lupe kaufen?

Die Fachstelle Optische Hilfsmittel des SZB ist Ihnen gerne dabei behilflich, für Sie die geeignete Sehhilfe zu finden: Tel. 062 888 28 50 oder [lowvision@szb.ch](mailto:lowvision@szb.ch).

* 1. Kann ich bei Ihnen Material für Vorträge oder Unterricht ausleihen?

Gerne verweisen wir auf unsere Infothek, wo Sie Informations- und Simulationsmaterial bestellen können:

<https://www.szb.ch/footer/service/infothek/unsere-infothek/>

Sie können sich auch gern telefonisch an unsere Geschäftsstelle in St. Gallen wenden:

Tel. 071 223 36 36

1. Aufnahme von Hilfsmitteln
   1. Wie werden Hilfsmittel getestet?

Die Hilfsmittel werden von unseren Mitarbeitenden und der Fachkommission für Hilfsmittel evaluiert.

* 1. Was sind die Bedingungen für die Aufnahme von Artikeln in Ihr Sortiment?

Bei der Aufnahme von Artikeln in unser Sortiment achten wir auf einfache Bedienbarkeit und Nutzerfreundlichkeit.

1. Information über neue Hilfsmittel
   1. Wo kann ich mich über neue Hilfsmittel informieren?

Besuchen Sie regelmässig die Rubrik „neue Artikel“ in unserem Online-Shop

<https://szb.abacuscity.ch/de/searchresult?c=10&ss=%27aba_shopnew%3D1%27&si=1000,product.kbez,product.tech>

Wir freuen uns auch auf einen Besuch in unserer Ausstellung in Lenzburg oder informieren Sie gern telefonisch oder per E-Mail (siehe Wie und wo kann ich Sie kontaktieren“).

Auf unserer Hilfsmittel-Rubrik bei Voicenet (Tel. 031 390 88 88) informieren wir Sie über Neuigkeiten.

* 1. Bieten Sie einen Newsletter an?

Ja, diesen können Sie unter folgendem Link abonnieren:

<https://www.szb.ch/newsletter/>

* 1. Ist auch meine Beratungsstelle für Sehbehinderte über neue Hilfsmittel informiert?

Wir haben Vertriebsstellen in der ganzen Schweiz, bei welchen unsere Produkte erhältlich sind. In unserem Online-Shop finden Sie eine Liste unserer Vertriebsstellen:

<https://szb.abacuscity.ch/de/user_page_vertriebsstelle>

1. Beratung und Verkauf
   1. Kann ich auch bestellen, wenn ich keine Behinderung habe?

Ja, unsere Artikel sind für jedermann in der Schweiz käuflich erwerbbar.

* 1. Wo kann ich mich über Hilfsmittel beraten lassen, diese anfassen und ausprobieren?

In unserer Ausstellung in Lenzburg können Sie all unsere Artikel gerne ausprobieren. Auch Ihre regionale Vertriebsstelle hat eine Anzahl an Artikeln im Angebot. Fragen Sie dort am besten nach.

* 1. Haben Sie eine Vertriebsstelle in meiner Region, bei der ich mich informieren kann?

Wir haben Vertriebsstellen in der ganzen Schweiz, bei welchen unsere Produkte erhältlich sind. In unserem Online-Shop finden Sie eine Liste unserer Vertriebsstellen:

<https://szb.abacuscity.ch/de/user_page_vertriebsstelle>

* 1. Kann ich einen Artikel zum Ausprobieren nach Hause bestellen?

Für all unsere Artikel gilt ein Rückgaberecht von zwei Wochen. Wir schicken Ihnen den gewünschten Artikel gern mit Rechnung zu. Wenn Sie zufrieden sind, begleichen Sie bitte die Rechnung. Andernfalls schicken Sie den Artikel bitte original verpackt und inklusive Zubehör (Bsp. Bedienungsanleitung, Netzteil etc.) an uns zurück.

Wir bitten Sie, das Produkt oder dessen Zubehör erst mit Beschriftungen, Markierungen etc. zu versehen, wenn Sie sich zum Kauf entschieden haben.

* 1. Können Sie bei mir zu Hause ein Hilfsmittel zeigen oder es für mich installieren?

Leider ist uns dies nicht möglich. Wenden Sie sich bitte an Ihre regionale Beratungsstelle, wo Ihnen eine Fachperson behilflich sein wird.

* 1. Wie lange habe ich Garantie?

Ab Kaufabschluss übernehmen wir zwei Jahre Garantie.

* 1. Was ist in der Garantie inbegriffen?

Wir garantieren während zwei Jahren ab Kaufabschluss Mängelfreiheit und Funktionsfähigkeit des von Ihnen gekauften Artikels. Die Garantieleistung erbringen wir wahlweise durch Reparatur, Ersatz des Artikels oder Rückerstattung des Kaufpreises.

* 1. Wie kann ich bezahlen?

Bei Bestellungen am Telefon, im Online-Shop oder per E-Mail legen wir den bestellten Artikeln eine Rechnung bei. Diese befindet sich in der Dokumententasche auf dem verschlossenen Paket. Wir schicken Ihnen die Rechnung auch gerne per E-Mail, damit Sie diese elektronisch begleichen können. Wenn Sie uns besuchen und bei uns einkaufen, können Sie bar bezahlen oder bekommen von uns eine Rechnung.

* 1. Finanziert die Invalidenversicherung die Hilfsmittel in Ihrem Sortiment?

Die Invalidenversicherung übernimmt Kosten für Hilfsmittel zur Orientierung und Mobilität, Blindenschreibmaschinen und Zubehör sowie Diktiergeräte. In unserem Online-Shop sind Artikel, die von der Invalidenversicherung finanziert werden, entsprechend gekennzeichnet.

* 1. Können Sie für mich die Kostenübernahme eines Hilfsmittels bei der Invalidenversicherung beantragen?

Wenden Sie sich bitte an Ihre regionale Beratungsstelle, wo Ihnen eine Fachperson behilflich sein wird.

* 1. Übernimmt die Krankenkasse die Kosten für sprechende medizinische Geräte?

Bitte wenden Sie sich an Ihre Krankenkasse. Wir können für Sie auch gerne eine Offerte erstellen.

* 1. Wie kann ich vom Ausland bei Ihnen bestellen?

Wir beliefern nur in der Schweiz wohnhafte Kunden.

* 1. Ich habe für die Feuerwehr Stöcke bestellt. Warum gelten für mich andere Preise?

Die Preise sind subventioniert und werden hautsächlich an blinde, sehbehinderte und hörsehbehinderte Menschen und deren Angehörige abgegeben.

* 1. Können Sie kleine Artikel nicht so verpacken, dass die Versandkosten niedriger werden?

Wir verrechnen für den Versand eine Pauschale von Fr. 10.- pro Paket. Darin enthalten sind nebst den Posttarifen auch Kosten für Personal und Verpackungsmaterial.

1. Gebrauchsschulung
   1. Bieten Sie Gebrauchsschulungen an? Zu welchem Preis?

Wir bieten für alle Artikel, ausgenommen Hilfsmittel zur Orientierung und Mobilität, kostenlose Gebrauchsschulungen an. Nehmen Sie einfach mit uns Kontakt auf, damit wir einen Termin bei uns in Lenzburg vereinbaren können. Für Hilfsmittel zur Orientierung und Mobilität wenden Sie sich bitte an Ihren Mobilitätstrainer oder eine Beratungsstelle.

* 1. Kann die Gebrauchsschulung bei mir zu Hause stattfinden?

Für Schulungen bei Ihnen zu Hause wenden Sie sich bitte an Ihre regionale Beratungsstelle. Wir empfangen Sie gerne bei uns in Lenzburg für eine kostenlose Gebrauchsschulung.

* 1. Kann ich bei Ihnen den richtigen Umgang mit dem Blindenstock lernen?

Wenden Sie sich bitte an Ihre regionale Beratungsstelle, wo Sie mit einem ausgebildeten Mobilitätstrainer den passenden Stock finden und den richtigen Umgang damit lernen können.

* 1. Können Sie mir mit meinem neuen iPhone helfen?

Für Fragen zu Ihrem iPhone oder grundsätzlich zu Smartphones verweisen wir Sie gerne an die Apfelschule:

Tel. 044 586 86 58, [www.apfelschule.ch](http://www.apfelschule.ch)

Dort finden Sie unter Anderem ein reichhaltiges Kursangebot zum Thema Smartphones.

* 1. Sind Bedienungsanleitungen zu Ihren Geräten in Grossdruck, Braille und als Daisy-Bücher erhältlich?

Sie können zu den meisten unserer Artikel Bedienungsanleitungen direkt im Online-Shop herunterladen. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf, um die Anleitung zu Ihrem Artikel in Grossdruck, Braille oder als Daisy-Hörbuch zu bestellen.

1. Reparatur
   1. Wohin kann ich mein defektes Gerät zur Reparatur schicken?

Wenn Ihre Beratungsstelle zu unseren Vertriebsstellen gehört, können Sie das Gerät gerne dort abgeben, von wo es dann falls nötig an uns geschickt wird. Andernfalls senden Sie das Gerät direkt an uns oder bringen Sie es persönlich vorbei:

SZB-Hilfsmittel  
Niederlenzer Kirchweg 1  
5600 Lenzburg

* 1. Kann jemand mein defektes Gerät bei mir zu Hause abholen?

Leider ist uns dies nicht möglich. Kontaktieren Sie bitte Ihre Beratungsstelle, wo man Ihnen allenfalls behilflich sein kann.

* 1. Bekomme ich während der Reparaturzeit ein Ersatzgerät?

Wenn ein Ersatzgerät verfügbar ist, stellen wir Ihnen dieses gerne während der Reparaturzeit zur Verfügung, sobald das defekte Gerät bei uns eingetroffen ist.

* 1. Wie werde ich über den Stand der Reparatur meines Artikels informiert?

Die Reparaturdauer beträgt normalerweise zwei Wochen. Sie erhalten bei eingegangener Reparatur ein Bestätigungsschreiben.

* 1. Ich habe während der Garantiezeit einen Akku austauschen lassen. Warum wird mir dieser verrechnet?

Akkus gehen unter Verbrauchsmaterial und sind somit nicht in der Garantie inbegriffen.

1. Miete für Hörbuchabspielgeräte
   1. Kann ich alle Geräte, die Sie im Shop anbieten, auch mieten?

Zur Miete bieten wir lediglich das Hörbuchabspielgerät Victor Stratus 4M an. Alle anderen Artikel können nur gekauft werden.

* 1. Ich möchte ein Gerät mieten. Wie gehe ich vor?

Gerne senden wir Ihnen den Mietvertrag zu, den Sie uns bitte ausgefüllt und unterzeichnet retournieren. Anschliessend wird das Mietgerät an Sie ausgeliefert.

* 1. Bekomme ich bei Auslieferung des Gerätes eine Gebrauchsschulung?

Wenn Sie eine Gebrauchsschulung wünschen, vereinbaren wir gerne einen Termin mit Ihnen bei uns in Lenzburg.

* 1. Was kostet die Miete?

Die Miete kostet Fr. 22.—im Monat.

* 1. Gibt es für die Geräte einen Versicherungsschutz?

Nein, der Versicherungsschutz obliegt in Ihrer Verantwortung.

* 1. Besteht eine Mindestmietdauer?

Die Mindestmietdauer beträgt 6 Monate.

* 1. Wie und wann kann ich die Miete kündigen?

Nach Ablauf der Mindestlaufzeit von 6 Monaten kann jede Vertragspartei den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Wochen zum Monatsende kündigen.

* 1. Kann ein Heim mehrere Geräte mieten?

Ja, die gleichen Bedingungen gelten auch für ein Heim oder andere Non-Profit-Organisationen.

* 1. Ich habe ein Gerät in Miete und würde es gern kaufen. Wird mir die bezahlte Miete angerechnet?

Dies ist leider nicht möglich, da es sich um einen Miet und nicht um einen Miet-Kaufvertrag handelt.

Lenzburg, im September 2018