

Abwicklung von Gewährleistungen

Stand Februar 2014

Bedingungen und Richtlinien

Sehr geehrter Kunde,

Eines unserer wichtigsten Unternehmensziele ist die Herstellung einwandfreier Produkte, die sich bei fachgerechter Wartung und bestimmungsgemäßer Verwendung während ihrer ganzen Nutzungsdauer als zuverlässig erweisen. Trotz sorgfältigster Vorkehrungen bei Herstellung und Montage können Fehler bei Material und Zusammenbau nicht vollständig ausgeschlossen werden.

Tritt während der Gewährleistungsfrist ein Mangel auf, so wird dieser von uns entsprechend den jeweils geltenden Gewährleistungsrichtlinien entschädigt.

Voraussetzung für einen Gewährleistungsanspruch ist die Übergabeerklärung, welche binnen 3 Wochen nach erfolgter Übergabe an den Endkunden bei uns gemäß dem Übergabeformular unterschrieben und schriftlich eingegangen sein muss. Ohne die entsprechende Übergabeerklärung sind wir berechtigt einen verminderten Stundensatz zu vergüten bzw. bei Schäden, die durch eine ordnungsgemäße Übergabe nicht entstanden wären, abzulehnen.

Deckungsumfang/Abwicklung

- Die Gewährleistung umfasst Material und Herstellungsfehler für gelieferte Produkte (siehe Ausschlüsse). Die **Gewährleistungsperiode dauert 1 Jahr** und beginnt mit dem Datum der Übergabe an den Endkunden (Übergabeerklärung). Fehlt die Übergabeerklärung, gilt als Gewährleistungsbeginn das Auslieferungsdatum der Maschine vom Werk.
- Günter Schmihing GmbH nimmt vom Recht der Einschränkung der EU-Gewährleistungsrichtlinie auf eine reduzierte Gewährleistungszeit von 1 Jahr Gebrauch. Die Informationspflicht trägt der Vertriebspartner/Endkunde
- Für die Vergütung von Günter Schmihing GmbH anerkannten Arbeitsstunden gilt der vereinbarte Stundensatz.
- Sind folgende Voraussetzungen nicht erfüllt, wird der verringerte Stundensatz vergütet:
 - Gewährleistungsantrag wird nicht innerhalb von 4 Wochen nach der Behebung des Mangels eingereicht.
 - Übergabeerklärung fehlt (siehe oben), Gewährleistungsbeginn ab Auslieferungsdatum der Maschine
- Gewährleistungsantrag ist nicht vollständig ausgefüllt.

- Defektteile dürfen nur auf Anforderung eingesandt werden. Teile, die ohne Kennzeichnung (Rücklieferschein/Garantieantrag am Defektteil) eingesandt werden, werden unmittelbar verschrottet. Defektteile müssen bis zur vollständigen Abhandlung des Gewährleistungsantrages beim Vertriebspartner/Endkunden gelagert werden. Eingesandte Defektteile werden nach Gutschrifterstellung seitens Günter Schmihing GmbH verschrottet.
- Nach Anforderung der Defektteile müssen diese innerhalb von 3 Wochen an die Fa. Günter Schmihing GmbH gesandt werden, ansonsten sind wir berechtigt den Gewährleistungsantrag abzulehnen. (Individuelle Vereinbarungen ausgeschlossen)

Gewährleistungsausschlüsse

- Nicht bestimmungsgemäße Handhabung und Verwendung des Produktes
- Wenn vorgegebene Servicevorschriften und Intervalle nicht eingehalten werden
- Austausch von Verschleißteilen durch normalen Verschleiß und Bruch während des Gewährleistungszeitraumes. Dies betrifft folgende (aber nicht ausschließlich) Teile wie Ketten, Lager, Kunststoffbänder, Messer
- Transportkosten im Zuge einer Gewährleistungsreparatur
- Schäden aus einer eigenmächtigen Abänderung des Produktes oder durch die Verwendung von „Nicht Günter Schmihing GmbH-Zubehör“
- Unbeschädigte Teile, die auf Kundenwunsch getauscht werden
- Kosten für den Einbau von Wunschausrüstungen
- Kosten jeglicher Art für Reparaturen oder Austausch von Teilen, die keine Material- oder Herstellungsfehler aufweisen
- Schäden, die durch mangelnde oder fehlerhafte Instandhaltung entstehen
- Schäden am Produkt oder dessen Zubehör, verursacht durch unsachgemäße Anwendung, die über die vorgegebenen Kapazitäten hinausgeht
- Falsche Anwendung der Maschine, Kollisionen oder andere Unfälle, Vandalismus, Fahrlässigkeit oder andere fahrlässige Beschädigungen
- Wirtschaftliche Einbußen
- Günter Schmihing GmbH ist nicht verantwortlich für Ereignisse oder Folgeschäden, die außerhalb der vorgeschriebenen Gewährleistungsperiode oder irgendwelcher indirekten Gewährleistungen durch gesetzliche Vorgaben entstehen

Ablauf

Um eine möglichst reibungslose und schnelle Abwicklung von Gewährleistungen sicherstellen zu können, haben wir diesen Leitfaden erstellt, in dem das genaue Vorgehen im Gewährleistungsfall beschrieben ist. Wenn Sie sich an diese Vorgaben halten, ermöglichen Sie uns die korrekte und zügige Bearbeitung Ihres Anliegens. Wir bitten deshalb um Beachtung der unten aufgeführten Punkte.

- Wenn Sie ein Problem feststellen, versuchen Sie bitte zunächst die Ursache des Problems selbst zu ermitteln und das Problem zu lösen.
- Falls das Problem nicht von Ihnen selbst gelöst werden kann, nehmen Sie bitte telefonisch Kontakt mit uns auf. **Herr Stelzer +49 160 8099903 oder Herr Heeg +49 151 58817226.**
- Kann das Problem nicht telefonisch geklärt werden, so sollten Sie uns auf Anforderung per Mail Digitalfotos und weitere Informationen zukommen lassen. Die Mail Adresse lautet: info@schmihing-gmbh.de
- Reparaturen, deren Gesamtkosten 200,00 € übersteigen, sind vor Ausführung der Arbeiten bei uns zu melden und mit uns abzustimmen. Andernfalls behalten wir uns vor eine Übernahme der Kosten abzulehnen.
- Wir vergüten den tatsächlichen Arbeitsaufwand mit einem Stundenlohn von max. 38,00 €/netto. Sind die von Ihnen aufgeführten Kosten jedoch außerhalb der uns vorliegenden Richtwerte, erlauben wir uns Kürzungen vorzunehmen. Bitte geben Sie daher den Grund für den möglichen Mehraufwand bei Reparaturen an (Richtzeiten teilen wir Ihnen im Bedarfsfall gerne mit). Arbeiten, die Sie von Fremdfirmen vornehmen lassen, erstatten wir nur bei Vorlage der Handelsrechnung. Dies gilt auch für Ersatzteile, die Sie über den freien Handel beziehen. Bei Einreichung von Gewährleistungsanträgen über unseren OnlineService notieren Sie bitte die Garantieantragsnummer auf den Fremdrechnungen, die Sie uns per Post oder Fax zukommen lassen.
- Es sind generell Original-Ersatzteile von Günter Schmihing GmbH zu verwenden, hiervon ausgenommen sind nur Kleinteile und Hilfsmaterial. Auch unsere Lieferanten bestehen auf dieser Regelung. Nur so können wir mögliche Gewährleistungsansprüche von Zukaufteilen geltend machen. Es bedarf unserer Zustimmung, wenn wir von dieser Regelung abweichen und Sie eigene Ersatzteile verwenden und einbauen wollen. Andernfalls behalten wir uns vor, eine Übernahme der Kosten abzulehnen.
- Ersatzteile sind über den Ersatzteilweg zu bestellen und werden fakturiert. Erst nach Anerkennung des Gewährleistungsfalles wird eine Gutschrift erstellt.
- Führen Sie auf keinen Fall eigenständige Reparaturarbeiten an Zukaufteilen wie Hydraulikmotoren durch. Sind diese von Ihnen ohne unsere Zustimmung geöffnet worden, verlieren Sie Ihren Gewährleistungsanspruch auf diese Teile