

## **Richtlinien zur Gewährleistung vom 01. Juli 2019**

**Alfons Kalkofen e.K. / Inhaber Thomas Kalkofen / Wiegenkamp 22 / 46414 Rhede**

**Tel.: 02872/9260-0 / Fax: 02872/9260-41 / E-Mail: [info@kalkofen.de](mailto:info@kalkofen.de) / Homepage: [www.kalkofen.de](http://www.kalkofen.de)**

### **1. Allgemeines**

- 1.a Diese Richtlinien beziehen sich auf alle von uns gelieferten Waren. Der Begriff „Gewährleistung“ ist im Sinne der Gesetze zur „Sach- und Rechtsmängelhaftung“ anzuwenden.
- 1.b Jeder Gewährleistungsfall ist für den Kunden wie für uns ärgerlich. Insbesondere seitens unserer Lieferanten werden Dokumentationen und Nachweise eingefordert, die wir im Gewährleistungsfall einreichen müssen. Wir müssen daher darauf bestehen, dass der Kunde diese Dokumentationen und Nachweise in Form eines vollständig ausgefüllten Gewährleistungsantrags samt erforderlicher Nachweise erbringt.
- 1.c Der Gewährleistungsantrag samt Nachweisen muss mit dem Gewährleistungsteil zusammen eingereicht werden. Spätere Änderungen des Gewährleistungsantrages wie auch später eingereichte Nachweise, Änderungen oder Ergänzungen können nach Einreichung dann nicht mehr berücksichtigt werden.
- 1.d Die vom Kunden eingereichte Gewährleistungsantrag samt Nachweisen muss für uns überprüfbar sein. Fehlende oder nicht den Tatsachen entsprechende Angaben seitens des Kunden können zu einer Ablehnung in Teilen oder sogar im Ganzen führen; ein erneutes Einreichen mit korrigierten oder ergänzten Angaben bzw. Nachweisen ist ausgeschlossen.
- 1.e Unsere Lieferanten bzw. deren vorgelagerte Produktion haben einen Anspruch auf schnellstmögliche Meldung von Gewährleistungsfällen, um ggfs. auch zeitnah gegen zu wirken. Daher sind Gewährleistungsansprüche bei uns unverzüglich anzumelden. Ein unnötiges Verzögern kann zur Ablehnung in Teilen oder im Ganzen führen.
- 1.f Seitens unserer Lieferanten werden unterschiedliche Richtlinien vorgegeben, an die wir uns halten müssen. Aufgrund dieser Unterschiede ist uns in manchen Fällen eine generelle Aussage nicht möglich. In diesen Fällen bitten wir um Rücksprache mit uns. In unseren Richtlinien zur Gewährleistung sind daher nur die Aussagen zusammengefasst, welche auf alle unsere Lieferanten zutreffen.

### **2. Gewährleistungsformen**

- 2.a Das Vorliegen eines als solchen festgestellten und durch wirksame Mängelrüge uns mitgeteilten Mangels begründet folgende Rechte und Pflichten des Kunden:
  - I Der Kunde hat im Falle der Mangelhaftigkeit das Recht, von uns Nacherfüllung zu verlangen, aber auch die Pflicht, und die Möglichkeit der Nacherfüllung einzuräumen. Die Wahl, ob eine neue Lieferung der Sache oder eine Mangelbeseitigung stattfindet, treffen hierbei wir nach unserem Ermessen.
  - II Darüber hinaus haben wir das Recht, bei Fehlschlagen eines Nacherfüllungsversuches eine neuerliche Nacherfüllung, wiederum nach unserer Wahl, vorzunehmen. Erst wenn auch die wiederholte Nacherfüllung fehlschlägt, steht dem Kunden das Recht zu, vom Vertrag zurückzutreten oder den Kaufpreis zu mindern.
- 2.b Reparaturen wie auch die Öffnung gleich welcher Art an den von uns gelieferten Produkten dürfen auch im Gewährleistungsfall nur nach unserer ausdrücklichen Zustimmung vorgenommen werden.
- 2.c Entstandene Transportkosten für Ersatzteile oder Produkte werden bis zu der Höhe erstattet, wie wir sie dem Kunden berechnet haben. Diese Kosten sind bei der Dokumentation mit anzugeben.
- 2.d Die Vergütung von entstandenen Arbeitskosten erfolgt im Gewährleistungsfall nach den Richtlinien unserer Lieferanten. Wir weisen aber ausdrücklich darauf hin, dass bei der Beantragung für eine Vergütung von Arbeits- bzw. Folgekosten folgende Punkte zu berücksichtigen sind:
  - I Bei den Arbeitskosten werden ausschließlich interne Stundenverrechnungssätze (somit die Selbstkosten) akzeptiert, welche deutlich unter den dem Endverbraucher berechneten Stundenverrechnungssätzen liegen. Dieser interne Stundenverrechnungssatz wird auf max. 60,00 €/Stunde begrenzt, darüber hinaus gehende Forderungen werden nicht erstattet.
  - II Mit der Gewährleistung angefallene Arbeiten sind in Arbeitswerten nachzuweisen, welche unsererseits nachprüfbar sein müssen. Pauschalpreise für Arbeitsgänge werden unsererseits nicht akzeptiert. Grundlage für den Nachweis der Arbeitswerte sind die Richtwerte des Fahrzeugherstellers, der DAT oder anderen allgemeingültigen Angaben.
  - III Eine Vergütung von Arbeitskosten einschließlich Überprüfungskosten insbesondere für Batterien, Zünd- und Glühkerzen wie auch für Beleuchtungsteile wird grundsätzlich ausgeschlossen.
  - IV Sofern absehbar weitere Kosten entstehen werden, hat uns der Kunde hierüber unverzüglich und im voraus zu informieren. Ist dieses nicht möglich, sind Beweisstücke zu sichern, ggfs. auch durch Fotos des reklamierten Teils im eingebauten Zustand, und die Notwendigkeit der Entstehung weiterer Kosten muss nachgewiesen werden. Diese Kosten sind in jedem Fall bei der Dokumentation zur Gewährleistung gesondert auszuweisen.
- 2.e Im Übrigen verweisen wir auf die Bestimmungen in unseren AGB vom 1. Juli 2019, insbesondere zu Punkt 4 und 5.

### **3. Erforderliche Dokumentationen samt Nachweisen (Gewährleistungsantrag)**

- 3.a Als Nachweis für den Gewährleistungsfall ist immer ein Kaufbeleg vorzulegen, aus welchem das Kaufdatum und die genaue Typenbezeichnung bzw. die Katalognummer des Produktes hervorgehen müssen. Ohne diesen Nachweis können unsererseits keine Gewährleistungsanträge bearbeitet und an unsere Lieferanten weitergeleitet werden.
- 3.b Bei Produkten, die mit einer Garantiekarte verkauft werden, ist diese vollständig ausgefüllt und vom Verkäufer gestempelt vorzulegen. Dabei ist zu beachten, dass bei bestimmten Produkten bereits bei Inbetriebnahme der Hersteller eine Mitteilung hierüber verlangt. Liegt diese Mitteilung dem Hersteller nicht vor, so kann die Gewährleistung nicht bearbeitet werden.
- 3.c Beantragt ein Kunde im Gewährleistungsfalle Erstattung von Lohn- und anderer Kosten, so ist uns dieses in glaubhafter und nachprüfbarer Form als Anlage zum Gewährleistungsantrag nachzuweisen. Hierzu ist eine Kopie der Rechnung über den Ersteinbau sowie eine Original-Kostenrechnung über den Ersatz-Einbau beizufügen, auf der auch der Name und die Anschrift des Endverbrauchers eingetragen ist. Andere Kostennachweise sind nicht statthaft und führen zur Ablehnung der beantragten Kostenerstattung.
- 3.d Sollte die Ersatzbeschaffung des reklamierten Ersatzteils nicht über uns erfolgt sein, obwohl wir zum Zeitpunkt des Ausfalls hätten liefern können, ist eine Erstattung von Lohn- und anderer Kosten ausgeschlossen, da uns dadurch das Recht auf Nachbesserung / Ersatzlieferung verwehrt wurde.

#### **4. Versand von defekten Waren**

- 4.a Unsere Mitarbeiter sind angewiesen, Gewährleistungsfall nur dann Gewährleistungsteile entgegenzunehmen, wenn auch der zugehörige vollständig ausgefüllte Gewährleistungsantrag samt Anlagen vorliegt.
- 4.b In der Regel wird das Gewährleistungsteil samt –antrag und Anlagen dann beim Kunden abgeholt. In diesem Fall besteht kein Anspruch auf Erstattung von Kosten für den Rücktransport von Gewährleistungsteilen. Ist eine Abholung durch uns nicht möglich, erfolgt nach Absprache mit uns der Rücktransport nach unserer Wahl.

#### **5. Gründe für den Gewährleistungsausschluss**

- 5.a Ein Gewährleistungsfall liegt dann nicht vor, wenn:
  - I ein Produkt nicht von uns geliefert wurde;
  - II ein Produkt aufgrund von normalem Verschleiß nicht mehr funktionsfähig ist;
  - III dieser nicht durch die erforderlichen Dokumente belegt werden kann (sh. Abschnitt 3);
  - IV das Produkt sich nicht im Originalzustand befindet;
  - V ein Eingriff durch eine nicht autorisierte Werkstatt oder mit ungeeigneten Prüfgeräten erfolgt ist; wir behalten uns ausdrücklich das Recht vor, den Nachweis geeigneter Prüfgeräte zu verlangen;
  - VI zur Instandsetzung keine Original-Ersatzteile verwendet worden sind;
  - VII der Schaden auf Bedienungsfehler oder mangelhafte Wartung zurückzuführen ist;
  - VIII der Schaden durch Überbeanspruchung oder falschen Einsatz entstanden ist;
  - IX der Schaden durch andere schadhafte Produkte im System verursacht wurde;
  - X der Schaden durch unsachgemäße Lagerung oder durch Überlagerung (z.B. bei Batterien) eingetreten ist.
- 5.b Es besteht kein Anspruch auf Ersatz von Kosten oder Schäden, die nicht an dem von uns gelieferten Produkt selbst entstanden sind, sowie uns bzw. dem Hersteller nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorzuwerfen ist.
- 5.c Kosten, die durch Abschleppen eines liegengebliebenen Fahrzeugs entstanden sind oder Kosten für Arbeiten außerhalb des Standortes unseres Kunden werden grundsätzlich nicht übernommen. Ebenso werden keine Kosten für Ware, die aufgrund eines liegengebliebenen Fahrzeugs unbrauchbar wurde, nicht übernommen.

#### **6. Gewährleistungszeit**

- 6.a Mit Gewährleistungszeit wird der Zeitraum bezeichnet, innerhalb welchem ein Gewährleistungsfall aufgrund eines Defektes an einem Produkt geltend gemacht werden muss. Die Frist beginnt mit dem Verkauf des Produktes an unseren Kunden.
- 6.b Dieser Zeitraum kann in Monaten, Jahren, Laufleistung (Km) oder Betriebsstunden angegeben sein. Sind zwei Angaben vorhanden, so gilt als Ende der Gewährleistungszeit die zuerst erreichte Angabe.
- 6.c Die Durchführung einer kostenlosen Gewährleistung, gleich ob als Reparatur oder Ersatz des Produktes, verlängert die ursprüngliche Gewährleistungszeit nicht.

#### **7. Abwicklung und Zeiten der Gewährleistung nach Produktbereichen**

##### **7.a Erstausrüstung**

Mit Ausnahme speziell hierfür getroffener Vereinbarungen (sh. Abschnitt 7.b) können unsererseits keine Gewährleistungsarbeiten an Produkten aus der Erstausrüstung abgewickelt werden.

##### **7.b Erstausrüstung mit speziellen Service-Vereinbarungen**

Service-Vereinbarungen regeln die Abwicklung der Gewährleistung mit unseren Lieferanten und den Fahrzeugherstellern. Die genauen Bestimmungen im Hinblick auf ausführende Stellen und deren Kompetenzen sind in der jeweiligen Vereinbarung detailliert beschrieben.

Die Gewährleistungszeit entspricht den von unseren Lieferanten gesetzten Fristen. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart gelten die Gewährleistungszeiten wie bei Ersatzteilen. Darüber hinaus reichende Gewährleistungszusagen seitens des Fahrzeugherstellers verändern diese nicht.

##### **7.c Ersatzteile und Zubehör**

Arbeiten auf Gewährleistung an von uns vertriebenen Produkten dürfen nur durch von uns oder unseren Lieferanten autorisierte Werkstätten durchgeführt werden. In welcher Form die Behebung eines Mangels durchgeführt wird, liegt nur im Ermessen unserer Lieferanten. Wir bzw. unsere Lieferanten können verlangen, dass das beanstandete Produkt zur Überprüfung vorgelegt wird.

Die Gewährleistungszeit beträgt grundsätzlich 1 Jahr, sofern Lieferanten abweichende Gewährleistungszeiten vorsehen (auch für bestimmte Produkte) werden diese auf unsere Kunden übertragen.

#### 7.d Starterbatterien

Bei Starterbatterien ist darauf zu achten, dass zwischen dem Verkaufs- und dem Einbaudatum nicht länger als 6 Monate liegen. Ist dieser Zeitraum überschritten, so kann eine Gewährleistungsabwicklung wegen Überlagerung nicht erfolgen.

Die Gewährleistungszeit beträgt 2 Jahre. Starterbatterien, die für Dauereinsatz (z.B. beim Einsatz in Taxen) bestimmt sind, haben eine Gewährleistungszeit von 6 Monaten.

Starterbatterien, die in nicht dafür vorgesehenen Bereichen (z.B. im Camping- oder Bootsbereich) verwendet werden, sind von jeglicher Gewährleistung ausgeschlossen.

### 8. Gültigkeit

Diese Gewährleistungsrichtlinie ersetzt alle vorangegangenen Regelungen zur Gewährleistung und Garantie, die mit dieser Fassung ungültig werden. Änderungen dieser Richtlinien behalten wir uns vor.

Rhede, den 01. Juli 2019