

Leitfaden zur Beantragung von Gewährleistungen

Sehr geehrte/r Kunde/ in,

um Ihnen eine möglichst effiziente Reklamations- und Garantieabwicklung gewährleisten zu können, haben wir diesen Leitfaden erarbeitet, indem das genaue Vorgehen im **Gewährleistungsfall** bei einem Produkt der Firma Stapel beschrieben wird. Mit Einhaltung dieses Leitfadens ermöglichen Sie uns die korrekte Bearbeitung Ihres Anliegens und tragen damit zu einer schnellen Bearbeitung bei.

1. Wenn Sie ein Problem feststellen, versuchen Sie bitte zunächst die Ursache des Problems selbst zu ermitteln und das Problem eigenständig zu lösen.
2. **Falls Sie dieses Problem nicht lösen können, senden Sie uns bitte als erstes den ausgefüllten Garantieantrag per E-Mail oder Fax zu, unser Serviceteam meldet sich nach dem Erhalt bei Ihnen zurück.**
3. Den Gewährleistungsantrag finden Sie auf unserer Homepage unter <http://stapel.info/Garantieabwicklung.html>
4. Sie erreichen uns per Fax unter **02535 95012** oder per Mail unter **service@stapel.info** .
5. Bei Fehlern in hydraulischen und steuerungstechnischen Komponenten halten Sie bitte **immer** Rücksprache mit uns, um Folgeschäden an weiteren Komponenten zu vermeiden. Andernfalls behalten wir uns vor, eine Übernahme der Folgekosten abzulehnen.
6. Reparaturen die durch Service Werkstätten durchgeführt werden, sind **vor der Ausführung** bei der Stapel GmbH mit dem **Garantieantrag** zu melden und benötigen eine Bestätigung. Andernfalls behalten wir uns vor eine Übernahme der Kosten abzulehnen.
7. Es sind generell originale Ersatzteile der Firma Stapel zu verwenden, hiervon ausgenommen sind nur Kleinteile und Hilfsmaterial. Auch unsere Vorlieferanten bestehen auf diese Regelung. Ansonsten können wir Gewährleistungsansprüche von Zukaufteilen nicht geltend machen.
8. Für Punkt 6. & 7. Bedarf es unserer schriftlichen Bestätigung, wenn Sie arbeiten durchführen lassen möchten oder Sie andere Ersatzteile verwenden möchten. Andernfalls behalten wir uns vor, eine Übernahme der Kosten abzulehnen.
9. Führen Sie auf keinen Fall eigenständige Reparaturarbeiten an Zukaufteilen durch.
(Bps: Reifendruckregelanlage, Ölmotoren, Zylindern)
Ansonsten können Gewährleistungsansprüche von Zukaufteilen nicht geltend gemacht werden.
10. Eventuell erforderliche Reparaturteile werden Ihnen zugeschickt. Wir teilen Ihnen für die ausgebauten Teile eine Kundendienstauftragsnummer mit. Die ausgebauten Teile senden Sie bitte **innerhalb von 15 Werktagen** mit unserer Abwicklungsnummer kostenfrei an unsere Hausanschrift zurück andernfalls werden diese in **Rechnung gestellt**.
11. Nur Teile die mit einer Auftragsnummer an uns zurück gesandt werden, werden von uns bearbeitet und untersucht.

Leitfaden zur Beantragung von Gewährleistungen

12. Gewährleistungsanträge für ausgeführte Arbeiten müssen innerhalb von 8 Wochen nach Schadensmeldung bei uns gestellt werden. Der Gewährleistungsantrag muss auf dem bei uns auf der Internetseite erhältlichen Vordruck vollständig eingetragen werden. Der schnellste Weg zum Gewährleistungsantrag erfolgt über unsere Internetseite. www.stapel.info/downloads
13. Kosten für Überführungsfahrten vom Kunden zur Werkstatt und zurück werden von uns nicht übernommen.
14. Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) bilden nach wie vor die Grundlage für die Abwicklung von Gewährleistungsansprüchen. So dürfen Zahlungen des Käufers lediglich in einem Umfang zurückgehalten werden, die in einem angemessenen Verhältnis zu den geltend gemachten Mängeln stehen. Kleinere Mängel und Bagatellschäden rechtfertigen den Einbehalt einer Forderung nicht. Entstandene Zinsverluste berechnen wir ansonsten weiter.
15. Wenn nach der Prüfung ein anerkannter Gewährleistungsanspruch vorliegt werden Fahrtkosten und Montagestunden in folgender Höhe erstattet: Für jeden gefahrenen Kilometer erstatten wir 0,20 Cent/ km, Aufwendungen für Monteure werden mit einem Stundenlohn von 34,35 € erstattet.
16. Die Garantiefrist beginnt mit dem Datum des Lieferscheins des Stapel Produktes und beträgt 12 Monate im Einschichtbetrieb. (siehe allgemeine Geschäftsbedingungen Punkt 14)

Wir hoffen Sie mit diesem Leitfaden ausreichend informiert zu haben und Ihnen künftig schnell behilflich sein zu können. Sollten Sie Fragen oder Anregungen haben, nehmen Sie bitte Kontakt zu uns auf.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Stapel GmbH