



Gewährleistung und Service

Leitfaden für unsere Kunden zur Abwicklung von Gewährleistungsansprüchen

Geltungszeitraum: ab Vorabnahme bis zum Ende der Gewährleistungsphase

Dieser Leitfaden beschreibt, wie Sie einen Gewährleistungsanspruch bei der Zeilhofer Handhabungstechnik melden und wie wir Ihre Reklamation bearbeiten. Maßgeblich für Inhalt und Umfang der Gewährleistung sind ausschließlich unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (insbesondere Ziffer 9), abrufbar unter www.zeilhofer-handhabung.de/agb, sowie die jeweilige individuelle Vereinbarung.

1 Grundsätze der Gewährleistung · *Warranty Principles*

Für Mängel, die auf Material- oder Fabrikationsfehlern beruhen und uns unverzüglich schriftlich angezeigt werden, leisten wir nach unserer Wahl Gewähr durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Es gelten die Fristen und Bedingungen unserer AGB (Ziffer 9): die Verjährungsfrist beträgt 12 Monate ab Inbetriebnahme, spätestens jedoch 24 Monate ab Lieferung, soweit nicht individuell etwas anderes vereinbart ist. Ersetzte Teile werden Eigentum der Zeilhofer Handhabungstechnik GmbH & Co. KG.

Gewährleistungsansprüche bestehen insbesondere nicht in folgenden Fällen:

- bei unerheblichen Mängeln, die den Wert oder die Tauglichkeit zum vertraglich vorausgesetzten Gebrauch nicht mindern;
- für bei der Abnahme erkennbare Mängel, deren Geltendmachung sich der Kunde nicht vorbehalten hat;
- wenn und soweit am Liefergegenstand ohne unsere vorherige Genehmigung Änderungen oder Instandsetzungsarbeiten durch den Kunden oder Dritte vorgenommen werden (Ausnahme siehe Ziffer 2);
- bei Schäden durch ungeeignete oder unsachgemäße Verwendung, fehlerhafte Bedienung, natürliche Abnutzung sowie fehlerhafte oder nachlässige Behandlung, insbesondere übermäßige Beanspruchung, ungeeignete Betriebsmittel, nicht freigegebene Austauschwerkstoffe oder Ersatzteile sowie chemische, elektrochemische oder elektrische Einflüsse;
- bei Nichtbeachtung der Betriebsanleitung oder der vorgeschriebenen wiederkehrenden Prüfungen von Hebezeugen und Lastaufnahmemitteln (DGUV-Vorschrift 54 / DGUV-Regel 100-500).

2 Notfälle bei drohendem Anlagenstillstand · *Emergency Exception*

Bei unaufschiebbaren Arbeiten, bei denen unmittelbar ein Anlagenstillstand droht und die Instandsetzung sofort erfolgen muss, darf der Anlagenbetreiber die erforderlichen Arbeiten ausnahmsweise selbst oder durch Dritte durchführen lassen, ohne seine Gewährleistungsansprüche zu verlieren. Voraussetzung ist, dass der Betreiber uns spätestens am Folgetag der Arbeiten schriftlich über Art, Umfang und Grund der durchgeführten Instandsetzung unterrichtet und uns die ausgetauschten Teile auf Anforderung zur Verfügung stellt.

Typische Beispiele für unaufschiebbare Arbeiten:

Austausch von Pneumatikzylindern, Antrieben, Lagern oder Seilen, deren sofortiger Tausch zur Wiederaufnahme des Betriebs zwingend erforderlich ist. Bitte sichern Sie in diesen Fällen den ausgetauschten Originalteil sowie Fotos vor und nach dem Eingriff.

3 Ablauf der Reklamationsbearbeitung · *Complaint Handling Process*

Damit wir Ihre Reklamation schnell und reibungslos bearbeiten können, gehen Sie bitte wie folgt vor und richten die schriftliche Meldung an unsere Serviceadresse:

Ihre Reklamationsmeldung richten Sie bitte an:

Zeilhofer Handhabungstechnik GmbH & Co. KG
 After Sales / Service · Konrad-Zuse-Straße 7 · 83607 Holzkirchen
 Ansprechpartner: Markus Brettschneider
 E-Mail: info@zeilhofer-handhabung.de · Telefon: +49 8024 46330 60

Nr.	Schritt	Verantwortlich
1	Schriftliche Meldung des Gewährleistungsanspruchs (Reklamationsmeldung) durch den Kunden über das beiliegende Formular.	Kunde
2	Prüfung und Entscheidung, ob ein berechtigter Gewährleistungsanspruch vorliegt.	ZHHT After Sales
3	Weiterleitung der Reklamation zur Bearbeitung an den zuständigen Projektverantwortlichen.	ZHHT After Sales
4	Festlegung der Maßnahmen sowie Terminierung der Mängelbehebung.	ZHHT Projektleitung
5	Information und Bestätigung an den Kunden über das weitere Vorgehen.	ZHHT After Sales
6	Mängelbehebung durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung.	ZHHT Service / Montage

4 Reklamationsformular und Ersatzteilservice · *Complaint Form and Spare Parts*

Bitte füllen Sie für jeden Schadensfall das beiliegende Reklamationsformular vollständig aus und senden es per E-Mail an info@zeilhofer-handhabung.de. Aussagekräftige Fotos sowie die Angabe von Anlagen- und Seriennummer beschleunigen die Bearbeitung erheblich.

Für den Ersatzteilservice zu den von uns gelieferten Anlagen stehen wir Ihnen selbstverständlich ebenfalls zur Verfügung. Ihre Anfragen richten Sie bitte an dieselbe Serviceadresse.

Wichtiger Hinweis

Unser Montage- und Inbetriebnahmepersonal ist ohne vorherige interne Freigabe nicht berechtigt, Gewährleistungsarbeiten durchzuführen. Wir bitten Sie, die beschriebene Verfahrensweise einzuhalten, damit wir Ihre Reklamation möglichst reibungslos und zügig bearbeiten können.