

Garantiebestimmungen und Abwicklung von Reklamationen

Sehr geehrter Kunde,

Für eine reibungslose und zügige Abwicklung von Beschwerde- und Garantiefällen haben wir diesen Leitfaden ausgearbeitet, der die korrekte Vorgehensweise beschreibt. Wenn Sie diese Richtlinien befolgen, ermöglichen Sie uns die korrekte Bearbeitung Ihres Antrags. Aus diesem Grund möchten wir Sie auch bitten, die folgenden Informationen gründlich zu studieren.

Wenn Sie auf ein Problem stoßen, versuchen Sie zunächst selbst die Ursache festzustellen und das Problem zu lösen. Berücksichtigen Sie in diesem Zusammenhang auch eventuelle Tipps aus der Gebrauchsanweisung und dem Handbuch der Bauteile. Können Sie das Problem nicht selbst lösen, rufen Sie uns bitte an. Für eine schnelle und fachmännische Bearbeitung halten Sie bitte die Maschinenummer oder Herstellernummer des betreffenden Teils (z. B. Vakuumpumpe oder Achse) griffbereit.

Teile bestellen

Teile können werktags zwischen 7.30 Uhr und 16.30 Uhr direkt in unserem Zentralwarenlager bestellt werden: +31(0) 575 461 815 (fragen Sie nach Herrn Paul Rutten).

Service und Garantiefälle

Die Serviceabteilung können Sie zwischen 7.30 Uhr und 16.30 Uhr unter der Nummer +31(0) 575 461 815 erreichen (fragen Sie nach Herrn Freek Bruil oder Herrn Ruud Freriks). Machen Sie am besten gleich deutlich, ob es sich um eine normale Bestellung von Teilen oder um einen Service- bzw. Garantiefall handelt. Wir werden anschließend versuchen, das Problem telefonisch zu lösen.

In dringenden Garantiefällen außerhalb unserer regulären Arbeitszeiten werden Sie an eine Servicenummer verwiesen. Wenn Sie diese Nummer anrufen, wird Ihnen einer unserer diensthabenden Mitarbeiter bestmöglich weiterhelfen.

Gelingt es nicht, das Problem telefonisch zu lösen, schicken Sie uns digitale Fotos vom Fehler sowie weitere Informationen. Die E-Mail-Adresse lautet: service@staja.nl

Nur in Ausnahmefällen schalten wir einen Servicemechaniker ein.

Für Garantieleistungen bitten wir Sie stets Ihre Garantienummer oder die Bestellnummer des entsprechenden Falls anzugeben. Ist keine vorhanden, wird STAJA eine Vorgangsnummer zuweisen. Verweisen Sie bei jeder Form von Kommunikation zu diesem Fall auf diese Nummer.

Reparaturen, die als Garantiefall in Betracht kommen und deren Gesamtkosten über 200 Euro liegen, müssen bei uns gemeldet werden und mit uns abgestimmt werden. Falls von dieser Vorgehensweise abgewichen wird, behalten wir uns das Recht vor, die Übernahme der Kosten abzuweisen.

STAJA schreibt vor, dass nur Originalersatzteile verwendet werden dürfen. Dies gilt mit Ausnahme von Kleinteilen und kleinen Hilfs-/ Montagematerialien. Logischerweise können unsere Zulieferer dies auch von uns erwarten. Aus diesem Grund behalten wir uns das Recht vor, Erstattungsanträge für Ersatzteile, die woanders erworben wurden, abzuweisen. Vor dem Gebrauch von Teilen, die woanders erworben wurden, benötigen Sie unsere schriftliche Zustimmung. Erst dann weichen wir von dieser Regelung ab.

Alte (defekte) Teile

Die ausgebauten (alten) Teile, für die ein Garantieanspruch besteht, müssen mit der Garantie-/Auftragsnummer versehen werden und, sofern von STAJA gewünscht, müssen die Teile kostenfrei an uns zurückgehen. Werfen Sie Teile deswegen nach einer Reparatur nicht direkt weg.

Garantieformular

Garantieanträge für die durchgeführten Tätigkeiten müssen innerhalb von sechs Wochen nach Schadensmeldung bei uns eingehen. Der Garantieantrag muss auf dem vorbedruckten, von STAJA bereitgestellten und vollständig ausgefüllten Formular (vorzugsweise digital) eingereicht werden. Andernfalls können wir Ihren Antrag nicht bearbeiten. In jedem Fall muss die Maschinenummer auf dem Formular eingetragen werden. Sollte der Garantiefall mehrere Wagen/Werkzeuge betreffen, muss für jede Maschine ein gesondertes Formular eingereicht werden. Sie können uns dieses ausgefüllte Formular per Fax, Post oder E-Mail (service@staja.nl) zukommen lassen. Auch wenn Sie ein STAJA-Garantieformular benötigen, können Sie dieses auf diese Weise anfordern.

Reisekosten oder Kosten für den Einsatz eines Servicefahrzeugs

Für (Transport-) Fahrten zwischen Kunde und Arbeitsplatz des Garantieantragstellers werden in keinem Fall die Kosten erstattet. Es werden auch keine anderen Formen von Transport- und/oder Reisekosten in Zusammenhang mit Garantie oder Service erstattet.

Versandkosten

Falls ein Händler oder Kunde selbst die falschen Teile bestellt hat und diese zurückschickt, sind die Versandkosten vom betroffenen Händler oder Kunden selbst zu tragen und werden nicht erstattet.

Die Versandkosten von Teilen, die bereits versendet wurden und bei denen sich später herausstellt, dass diese noch unter Garantie laufen, werden nicht erstattet.

Wenn Staja für den Versand falscher Teile verantwortlich ist und diese zurückgeschickt werden müssen, wird die gesamte Rechnung einschließlich der Versandkosten erstattet.

Zahlungsweise

Unsere Liefer- und Zahlungsbedingungen bilden zu jeder Zeit die Grundlage für die Abwicklung von Garantieansprüchen. Für alle unsere Tätigkeiten und für alle mit uns abgeschlossenen Verträge gelten die Bestimmungen des Metallverbandes. Zu deren Inhalt siehe www.staja.nl. Für Maschinen oder Maschinenteile, die von Kamps de wild B.V. geliefert wurden, gelten andere Liefer- und Zahlungsbedingungen. Nähere Informationen dazu finden Sie unter www.kampsdewild.nl.

Abzüge sind nur zulässig für Rechnungen mit Bezug auf den vermeintlichen Fehler. Ohne vorherige Rücksprache rechtfertigen kleinere Fehler und Schäden nicht die Zahlungsverweigerung offener Rechnungen.

Eventuell für die Reparatur benötigte Teile werden Ihnen zugeschickt. Dazu erhalten Sie (sofern nicht anders vereinbart) eine Rechnung. Diese Rechnung ist wie gewohnt innerhalb der vereinbarten Frist zu begleichen. Diese Methode hat sich lange bewährt und wird von so gut wie allen Fahrzeugherstellern angewandt. Wenn Sie nun die Retourteile innerhalb der bereits genannten sechs Wochen zusammen mit dem vollständig ausgefüllten Garantieantrag kostenlos zur Evaluierung zu STAJA zurückschicken (falls wir dies verlangen), ermöglichen Sie uns eine rasche Auswertung und Bearbeitung Ihres Antrags.

Die von Ihnen angegebene (oder von uns zugewiesene) Garantie-/Kulanznummer ist für den gesamten Prozess hilfreich. Wir akzeptieren und bearbeiten nur Retourteile bzw. Kommunikation, die deutlich mit dieser Nummer versehen sind.

Haftung

Staja arbeitet im Hinblick auf die Haftung gemäß den Bestimmungen des Metallverbandes. Wir möchten noch einmal deutlich machen, dass wir unter keinen Umständen haftbar sind für irgendeine Form von Folgeschäden im weitesten Sinne.

Höhe von Erstattungen

Wenn ein Antrag tatsächlich (vollständig oder teilweise) einen Garantieanspruch hat, wird von STAJA ein Stundenlohn von maximal € 35,- erstattet. Hierzu gelten für bestimmte Tätigkeiten Richtzeiten, die wir für die Erstattung anwenden. Diese Richtzeiten teilen wir Ihnen in diesem Fall gerne mit.

Garantiezeitraum

Die Gewährleistungsfrist läuft ab Lieferdatum beim Endkunden und beträgt zwölf (12) aufeinanderfolgende Monate. Wenn dieses Lieferdatum (beim Endkunden) nicht kenntlich gemacht wird oder wenn hieran Zweifel bestehen, wird STAJA das Lieferdatum der Maschine beim Händler als Anfangsdatum der Gewährleistungsfrist nehmen.

Wir hoffen, Sie mit dieser Erläuterung ausreichend informiert zu haben und Ihnen dadurch schnelle Hilfe anbieten zu können. Sollten Sie noch Fragen und/oder Anmerkungen zu diesem Thema haben, setzen Sie sich gern mit uns in Verbindung.

Staja Machinebouw B.V.

service@staja.nl

+31575461815

Garantiebedingungen und Abwicklung von Reklamationen STAJA B.V. V1.00 NOV.2013

