Richtlinie zu Fracht- und Kostenverantwortung bei Garantiefällen

1. Zweck

Zweck dieser Richtlinie ist es, die Verantwortungsverteilung und die Abläufe hinsichtlich der Frachtkosten bei Garantiefällen festzulegen, in denen ein Produkt vom Händler zur Beurteilung, Reparatur oder zum Austausch an den Lieferanten gesendet werden muss.

2. Geltungsbereich

Die Richtlinie gilt für alle vom Händler verkauften Produkte, die unter die Garantie des Lieferanten fallen, sowie für alle Fälle, in denen der Händler nicht befugt ist, selbst zu entscheiden, ob es sich um einen Garantiefall handelt.

3. Grundsätze

3.1 Einleitung eines Garantiefalls

Wird ein Garantiefall eingeleitet und muss das Produkt zur Beurteilung an den Lieferanten gesendet werden, gilt Folgendes:

- Der Händler ist dafür verantwortlich, dass eine korrekte Dokumentation, eine Fehlerbeschreibung und ein Kaufbeleg beigefügt werden.
- Das Produkt muss gereinigt und für den Transport angemessen verpackt sein.
- Die Verpackung erfolgt gemäß den Anweisungen des Lieferanten, sofern solche vorliegen.

4. Frachtkosten

4.1 Fracht zum Lieferanten

Bei der Einsendung eines Produkts zur Garantieprüfung trägt der Händler die Frachtkosten zum Lieferanten, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

4.2 Fracht vom Lieferanten bei anerkanntem Garantiefall

Wird festgestellt, dass ein Garantiefehler vorliegt, trägt der Lieferant die Frachtkosten für die Rücksendung an den Händler.

Der Lieferant kann auch die Frachtkosten für die Einsendung erstatten, sofern dies in seinen Garantiebedingungen oder in einer gesonderten Vereinbarung vorgesehen ist.

4.3 Fracht vom Lieferanten, wenn kein Garantiefall vorliegt

Fällt der Fehler nicht unter die Garantie, gilt Folgendes:

- Der Händler trägt die Rückfracht.
- Der Lieferant ist berechtigt, eine Prüfgebühr, Frachtkosten sowie etwaige Reparaturkosten gemäß der geltenden Preisliste zu berechnen.

5. Kommunikation und Entscheidungsprozess

5.1 Entscheidung über die Garantie

Die abschließende Beurteilung, ob ein Fehler unter die Garantie fällt, trifft der Lieferant gemäß seinen Garantiebedingungen.

5.2 Rückmeldung

Der Lieferant teilt das Ergebnis der Beurteilung sowie, falls kein Garantiefall vorliegt, einen Kostenvoranschlag mit, bevor weitere Maßnahmen ergriffen werden.

5.3 Abgelehnte Garantiefälle

Lehnt der Händler eine Reparatur ab, wenn kein Garantiefall vorliegt, kann der Lieferant eine Prüfgebühr sowie die Kosten für die Rückfracht berechnen.

6. Sondervereinbarungen

Abweichungen von dieser Richtlinie bedürfen der Schriftform und sind in einer gesonderten Vereinbarung zwischen Händler und Lieferant festzuhalten.