

Snorkel-Produktgewährleistungsrichtlinie

1) **Snorkel** gewährleistet seinen autorisierten Vertriebs- und Servicezentren (in diesem Dokument als „SSC“ bezeichnet), dass jede neue Maschine, die von Snorkel hergestellt und verkauft wird, für einen Zeitraum von zwei (2) Jahren ab der Lieferung an den Kunden keinerlei Material- und Verarbeitungsfehler aufweist. Die Gewährleistung gilt unter der Voraussetzung, dass beim Betrieb der Maschine die Vorschriften, Sicherheitsvorkehrungen, Anweisungen und Wartungsanforderungen eingehalten werden, die in den entsprechenden Betriebsanleitungen und Ersatzteil-/Servicehandbüchern von Snorkel dargelegt sind. Ferner gewährleistet Snorkel, dass die Strukturkomponenten, insbesondere Fahrwerk, Drehtisch, Ausleger und/oder Scherenarme jeder neuen Maschine, die von Snorkel hergestellt wurde, für einen zusätzlichen Zeitraum von drei (3) Jahren keinerlei Material- und Verarbeitungsfehler aufweist. Alle derartigen Teile, die nach Prüfung durch die Gewährleistungsabteilung von Snorkel oder einen benannten Vertreter für mangelhaft befunden werden, werden von Snorkel durch autorisierte Händler vor Ort ausgetauscht oder repariert. Negative Auswirkungen auf die Maschinenstruktur aufgrund von Beschädigung, Missbrauch oder fehlerhafter Verwendung des Geräts sind von der Gewährleistung für Strukturkomponenten ausgeschlossen.

2) Maschinen können von einem autorisierten Vertriebshändler/SSC für einen Zeitraum von maximal sechs (6) Monaten ab dem Datum des Versands durch Snorkel auf Lager gehalten werden, bevor die Gewährleistungsfrist für jede Maschine automatisch beginnt.

3) Der Vertriebshändler/das SSC ist verpflichtet, vor der Vermietung/Verleihung/Demonstration der Maschine oder der Lieferung an einen Endbenutzer ein Prüfprotokoll vor der Lieferung (Pre-delivery Inspection Record) sowie das Gewährleistungsregistrierungsformular (Warranty Registration Form) auszufüllen und an Snorkel zurückzusenden. Bei einem Direktverkauf an Endkunden ist der Endkunde für diese Aufgabe verantwortlich.

4) Endkunden, das SSC, der Vertriebshändler oder Händler haben nur dann Anspruch auf die Leistungen im Rahmen dieser Gewährleistung und Snorkel ist nur dann zu diesen Leistungen verpflichtet, wenn der „Pre-Delivery and Inspection Record“ ordnungsgemäß ausgefüllt und innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach Lieferung des Snorkel-Produkts an den Kunden oder an den Händler für seine Demonstrations-/Vermietungsflotte an die Snorkel-Gewährleistungsabteilung zurückgesendet wurde. Snorkel ist innerhalb von zehn (10) Tagen schriftlich über alle Maschinen zu informieren, die während des Gewährleistungszeitraums aus der Vermietungsflotte eines Händlers/des SSC an einen Kunden verkauft wurden.

5) Alle Teile, die nach Prüfung durch die Produktunterstützungsabteilung von Snorkel innerhalb des genannten Gewährleistungszeitraums für mangelhaft befunden werden, werden nach Ermessen von Snorkel kostenfrei von Snorkel durch seine autorisierten Vertriebshändler/sein SSC vor Ort ausgetauscht oder repariert. Alle im Rahmen der Gewährleistung ersetzten Teile müssen Originalteile von Snorkel sein, die über einen autorisierten Snorkel-Vertriebshändler/SSC beschafft werden, sofern nicht im Voraus schriftlich mit der Gewährleistungsabteilung von Snorkel etwas anderes vereinbart wurde.

Snorkel-Produktgewährleistungsrichtlinie

6) Alle Teile, für die ein Gewährleistungsanspruch eingereicht wird, müssen für einen Zeitraum von 90 Tagen ab Einreichung des Anspruchs zur Rücksendung und Prüfung zur Verfügung stehen. Außerdem müssen alle Teile einzeln mit der Teilenummer sowie der Nummer des Gewährleistungsanspruchs gekennzeichnet oder markiert sein. Alle zurückgesendeten Teile sollten sich noch im Werkzustand befinden und keine Änderungen am ursprünglichen Design aufweisen. Sollten die Teile repariert werden müssen, muss dies vor Durchführung der Reparatur von der Produktunterstützungsgruppe oder der Gewährleistungsabteilung von Snorkel genehmigt werden. Alle Teile, die im Rahmen der Gewährleistung ersetzt und nach 90 Tagen noch nicht an Snorkel zurückgesendet wurden, sollten vernichtet werden. Wenn vom Gewährleistungsadministrator zur Prüfung angeforderte Teile nicht innerhalb von 14 Tagen vorgelegt werden, wird der Anspruch automatisch in vollem Umfang abgelehnt. Bei der Rücksendung von Materialien zur Prüfung im Rahmen der Gewährleistung ist Folgendes zu beachten:

- Teile sind sorgfältig zu verpacken, um weitere Schäden beim Transport zu verhindern
- Die Teile sind vollständig zu entleeren, und alle offenen Anschlüsse müssen verschlossen sein
- Die Teile sind in einem Behälter zu versenden, der mit der RMA-Nummer gekennzeichnet oder markiert ist
- Porto im Voraus bezahlt (nur auf dem Landweg). Artikel, die mit anderen Mitteln im Rahmen der Gewährleistung zurückgesendet werden, können zurückgewiesen und zurückgesendet werden, es sei denn, dies wurde zuvor mit Snorkel vereinbart

7) Auf Anweisung der Snorkel-Gewährleistungsabteilung müssen alle Bauteile von Snorkel-Produkten, die im Rahmen dieses Gewährleistungsprogramms ersetzt oder repariert werden sollen, mit im Voraus bezahlter Fracht zur Prüfung zurückgesendet werden. Bei der Snorkel-Gewährleistungsabteilung muss eine so genannte RMA-Nummer (Returns Material Authorization, Retouren genehmigung) angefordert werden, die in Kopie mit den zurückgesendeten Bauteilen mitgeschickt werden muss.

8) Alle im Rahmen der Gewährleistung ersetzten Teile werden mit im Voraus bezahlter Fracht (Standardgebühren, nur auf dem Landweg) von der Snorkel-Ersatzteilabteilung, -Serviceabteilung oder vom Anbieter an den Händler/das SSC oder den Kunden gesendet. Für alle anderen Versandarten hat der Kunde aufzukommen.

9) Alle Gewährleistungsansprüche müssen von der Snorkel-Serviceabteilung genehmigt werden. Snorkel behält sich das Recht vor, Ansprüche in Bezug auf fehlerhafte Teile, Arbeitsaufwand oder Fahrzeiten auf Grundlage der üblichen und gängigen Richtlinien zu beschränken oder anzupassen.

10) Gemäß der Erstattungsrichtlinie werden die Arbeitskosten mit 75 % des veröffentlichten Werkstattstundentarifs vergütet. Fahrzeiten werden mit 50 USD pro Stunde für maximal 3 Stunden vergütet. Snorkel bezahlt 1 Stunde Problembeseitigung pro Gewährleistungsanspruch, sofern nicht im Voraus schriftlich mit der Gewährleistungsabteilung von Snorkel etwas anderes vereinbart wurde. Dem Snorkel-Gewährleistungsadministrator muss bis zum 31. Januar eine jährliche Erklärung über den jeweiligen Satz zur Verfügung gestellt werden, die als erstattungsfähiger Satz für das betreffende Kalenderjahr verwendet wird.

Snorkel-Produktgewährleistungsrichtlinie

GEWÄHRLEISTUNG FÜR ERSATZTEILE

1. Für alle im Rahmen dieser beschränkten Gewährleistung ausgetauschten Ersatzteile gilt keine weitere Gewährleistung als der übliche Gewährleistungszeitraum der Maschine, auf der das Ersatzteil montiert wurde.
2. Für alle verkauften Ersatzteile (also nicht im Rahmen eines Gewährleistungsanspruchs geliefert) gilt ein Gewährleistungszeitraum von sechs (6) Monaten ab dem Rechnungsdatum.
3. Für Teile, die von einem autorisierten Vertriebshändler/SSC auf Lager gehalten werden, gilt eine Gewährleistung für einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten ab Rechnungsdatum, sofern diese Teile ordnungsgemäß gelagert wurden, sodass Beschädigung und Verschlechterung des Zustands (nach Prüfung durch Snorkel) vermieden werden.

EINREICHEN EINES ANSPRUCHS

Bei einem potenziellen Gewährleistungsfall innerhalb des entsprechenden Gewährleistungszeitraums muss die Snorkel-Gewährleistungsabteilung innerhalb von achtundvierzig (48) Stunden davon in Kenntnis gesetzt werden. Mitarbeiter, die größere Gewährleistungsreparaturen oder -teileaustauschvorgänge durchführen, müssen vor diesen Arbeiten eine bestimmte Genehmigung von der Snorkel-Gewährleistungsabteilung einholen.

Wenn ein Vertriebshändler/SSC/Kunde einen Gewährleistungsfall feststellt, müssen die folgenden Schritte ausgeführt werden:

- Der Kunde/das SSC/der Vertriebshändler reicht eine Bestellung für Snorkel-Originalersatzteile ein.
- Snorkel versendet die Teile anhand der gewünschten Methode (entsprechend der erforderlichen Reaktionszeit).
- Es muss bestätigt werden, dass ein qualifizierter Techniker für den Austausch des Teils zur Verfügung steht und dass diese Person von Snorkel zur Durchführung dieser Arbeiten im Rahmen der Gewährleistung für die Maschine zugelassen wurde. Wird dies nicht bestätigt, wird die Gewährleistung nichtig.
- Der Kunde/das SSC/der Vertriebshändler weist der Reparatur eine Gewährleistungsanspruchsnummer zu.
- Sämtliche Korrespondenz im Zusammenhang mit dem Anspruch muss auf einem offiziellen Snorkel Gewährleistungsanspruchsformular erfolgen, das von der Gewährleistungsabteilung von Snorkel zur Verfügung gestellt wird.
- Alle Gewährleistungsansprüche müssen innerhalb von 30 Tagen nach dem Datum der Maschinenreparatur eingereicht werden.

Snorkel-Produktgewährleistungsrichtlinie

FRACHTSCHÄDEN

- Wenn eine Maschine in beschädigtem Zustand eingeht, muss der Schaden auf dem Frachtbrief und oder den Lieferdokumenten vermerkt werden, und am Lieferort müssen Fotos gemacht werden, bevor die Annahme der Sendung per Unterschrift bestätigt wird.
- Der Vertriebshändler muss die Spedition und Snorkel informieren, und von einer der Parteien muss unverzüglich ein Schadensanspruch angemeldet werden.
- Die obigen Anforderungen gelten nur für Frachtschäden im Zusammenhang mit Geräten, die per Snorkel-Transport geliefert wurden. Kundenfrachtprobleme sind von dieser Gewährleistungsrichtlinie ausgenommen.

VON DIESER PRODUKTGEWÄHRLEISTUNGSRICHTLINIE IST FOLGENDES AUSDRÜCKLICH AUSGESCHLOSSEN:

1. Antriebe, Motoren, Reifen und Batterien, die von Speziallieferanten für Snorkel hergestellt werden und für die eigene Gewährleistungen gelten. Snorkel wird jedoch im zulässigen Umfang einen derartigen Gewährleistungsschutz an den Vertriebshändler/das SSC/den Kunden weitergeben.
2. Snorkel-Produkte, die ohne schriftliche Genehmigung außerhalb von Snorkel-Werken modifiziert oder geändert wurden, wenn eine solche Modifikation oder Änderung nach alleiniger Einschätzung der Snorkel-Engineering- und/oder -Serviceabteilung die Stabilität, Zuverlässigkeit oder Nutzungsdauer des Snorkel-Produkts oder seiner Bauteile negativ beeinflusst.
3. Snorkel-Produkte, die fehlerhaft verwendet, missbräuchlich eingesetzt, unsachgemäß gewartet wurden oder in einen Unfall verwickelt waren. „Fehlerhafte Verwendung“ umfasst unter anderem den Betrieb über die werkseitig festgelegte Höchstlast und -geschwindigkeit hinaus. „Unsachgemäße Wartung“ umfasst unter anderem die Nichteinhaltung der in den Betriebs-, Wartungs- und Reparaturanleitungen von Snorkel enthaltenen Empfehlungen.
4. Normale Abnutzung von Snorkel-Bauteilen. Die normale Abnutzung von Bauteilen kann je nach Typ, Anwendung oder Umgebung, in der die Maschine eingesetzt wird, variieren, beispielsweise Sandstrahlenwendungen.
5. Routinewartung, Routinewartungsmaterialien und kleinere Anpassungen fallen nicht unter diese Gewährleistung. Dazu gehören unter anderem Hydraulikflüssigkeit, Filter und Schmiermittel, Farbe und Leistungsschilder, Motorentuning, Bremseneinstellungen usw. Snorkel übernimmt keine Gewährleistung für Lecks an Verbindungselementen, Schläuchen und anderen Verbindungspunkten, nachdem die Maschine 90 Tage bzw. 150 Stunden in Betrieb war, je nachdem, welcher Wert zuerst erreicht ist.
6. Snorkel-Produkte, die mit Chemikalien oder Schleifmitteln unmittelbar in Kontakt gekommen sind.

Snorkel-Produktgewährleistungsrichtlinie

7. Zufällige oder Folgeausgaben, -verluste oder -schäden im Zusammenhang mit dem Versagen von Teilen oder Geräten, darunter Frachtkosten für den Transport der Maschine an einen Reparaturort, Maschinenausfall, Zeitverlust für Arbeiter, entgangene Aufträge, entgangene Mieteinnahmen, entgangene Gewinne, Aufwendungen oder zusätzliche Kosten. Diese Gewährleistung gilt ausdrücklich anstelle aller anderen ausdrücklichen oder stillschweigenden Gewährleistungen, Zusicherungen oder Haftungsverpflichtungen von Snorkel, sofern dies nicht schriftlich von Snorkel geändert wurde.

8. Die Gewährleistungsrichtlinie von Snorkel gilt nicht für Zölle, Steuern, Umweltgebühren wie beispielsweise Entsorgung oder Handhabung von Reifen, Batterien und petrochemischen Materialien.

9. Ausdrücklich ausgeschlossene Elemente sind: Einspritzdüsen, Motorbürsten, Glühkerzen, Kontaktspitzen und -federn, Filter, Lampenkolben, Leuchtscheiben, Kühlmittel, Schmiermittel, Bremsbeläge und Reinigungsmaterialien.

10. Versagen von Ersatzteilen aufgrund einer fehlerhaften Fehlerdiagnose oder einer fehlerhaften Anbringung durch den Vertriebshändler/das SSC/den Kunden.

SNORKEL ÜBERNIMMT KEINERLEI GEWÄHRLEISTUNG, DIE ÜBER DIE BESCHREIBUNG DIESER BESCHRÄNKTEN GEWÄHRLEISTUNG HINAUSGEHT. SNORKEL ÜBERNIMMT KEINE STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG DER HANDELSÜBLICHKEIT ODER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND SCHLIESST JEGLICHE HAFTUNG FÜR ZUFÄLLIGE ODER FOLGESCHÄDEN AUS, DARUNTER PERSONEN- ODER SACHSCHÄDEN.

Nach Möglichkeit hat sich der Endkunde ausschließlich an den örtlichen autorisierten Snorkel-Vertriebshändler/das SSC/den Händler zu wenden, um Gewährleistungsunterstützung zu erhalten und Gewährleistungsansprüche zu stellen. Die Gewährleistungsunterstützung sollte von dem Vertriebshändler/SSC/Händler bereitgestellt werden, bei dem das Snorkel-Produkt erworben wurde. Wenn Snorkel-Maschinen direkt ab Werk geliefert werden, ist der Endkunde berechtigt, sich hinsichtlich weiterer Unterstützung an die Snorkel-Gewährleistungsabteilung zu wenden, sofern er nicht in der Lage ist, den Vertriebshändler/das SSC/den Händler zu kontaktieren.

EINSPRUCH

Gegen einen abgelehnten oder angepassten Anspruch kann der Käufer innerhalb von 21 Tagen nach Erhalt der Ablehnungs- oder Anpassungsmitteilung bei der Snorkel-Gewährleistungsabteilung Einspruch erheben. Der Einspruch sollte klar begründet und durch relevante Nachweise untermauert sein. Einsprüche, die nach dieser Frist eingehen, werden nicht berücksichtigt.

Snorkel-Produktgewährleistungsrichtlinie

ÜBERSICHT ÜBER DIE SNORKEL-GEWÄHRLEISTUNGSZEITRÄUME

Beschränkte Gewährleistungszeiträume

<u>Article</u>	<u>Gewährleistungszeitraum</u>
Material und Verarbeitung bei neuen Maschinen	Teileaustausch für 2 Jahre
Strukturkomponenten (Fahrwerk, Drehtisch, Ausleger, Scheren)	Teileaustausch oder -reparatur für 5 Jahre
Teile, die vom Vertriebshändler auf Lager gehalten werden	12 Monate ab Rechnungsdatum bei angemessener Lagerung/Schutz
Verkaufte Teile (außerhalb der Gewährleistung)	6 Monate ab Rechnungsdatum
Für neue Maschinen bereitgestellte Batterien	6 Monate ab dem Gewährleistungsregistrierungsdatum
Sonstige ausdrücklich ausgeschlossene Teile: Einspritzdüsen Motorbürsten Glühkerzen Kontaktspitzen und -federn Öle Filter Lampenkolben Leuchtscheiben Kühlmittel Schmiermittel Reinigungsmaterialien Alle Verbrauchs-/Verschleißteile	Nicht von der Gewährleistung abgedeckt