



GmbH Riepenhausen Maschinenbau

Der Spezialist für organische Düngung

**Gülletechnik** **Dungstreuer**

🏠 Mäske 4; D-49844 Bawinkel ✉ info@briri.de

☎ 05963/9401-0 📠 05963/1582 🌐 www.briri.de

### Abwicklung von Reklamationen und Gewährleistungsansprüchen von BRIRI – Produkten Stand: 01.01.2018

Sehr geehrter Kunde/in,

um eine möglichst reibungslose und schnelle Reklamations- und Garantieabwicklung gewährleisten zu können, haben wir diesen Leitfaden erarbeitet, in dem das genaue Vorgehen im Fall eines Schadens an Ihrem BRIRI-Produkt beschrieben wird. Wenn Sie sich an diesen Leitfaden halten, ermöglichen Sie uns die korrekte Bearbeitung Ihres Anliegens und tragen damit zur zügigen Bearbeitung bei. Wir bitten Sie deshalb folgendes zu beachten und einzuhalten:

- Wenn Sie ein Problem feststellen, versuchen Sie bitte zunächst die Ursache des Problems zu ermitteln. Bitte halten Sie bei Problemen mit hydraulischen und steuerungstechnischen Komponenten immer Rücksprache mit uns, da durch falsche Fehlerbehebung oder Bedienung an diesen Komponenten weitere bzw. schlimmere Schäden entstehen können. Andernfalls behalten wir uns vor, eine Übernahme der Folgekosten abzulehnen.
- Für eine schnelle und kompetente Beratung und Bearbeitung durch unsere Mitarbeiter ist es notwendig, dass Sie vorab die Fahrgestell-Nummer des Briri-Produktes bzw. die Hersteller-Nummer der entsprechenden Komponenten (z.B. Vakuump-Kompressor, Achse, Getriebe usw.) heraussuchen und diese bereithalten. Ersatzteile können Sie direkt im Ersatzteillager unter der Durchwahl +49 (0) 5963 / 940124 bei Herrn Zumbeel bestellen. Bitte machen Sie unmittelbar deutlich, ob es sich um die Anmeldung eines Garantieanspruchs oder um eine normale Bestellung von Ersatzteilen handelt. Wir werden zunächst versuchen, das Problem telefonisch zu lösen. Gegebenenfalls versuchen wir anhand von Digitalfotos ihr Problem weiter einzugrenzen und zu lösen. Diese senden Sie uns bitte an die E-Mail-Adresse info@briri.de zu.
- Gelingt trotz aller Bemühungen dennoch keine Lösung Ihres Problems, wird von uns eine Abwicklungsnummer vergeben und entschieden, ob die Bearbeitung des Problems von unseren eigenen Service-Mitarbeiter/n oder Service-Mitarbeiter/n unserer Händler ausgeführt wird.
- Reparaturen, deren Gesamtkosten 50 € übersteigen, sind vor Ausführung der Arbeiten bei uns zu melden und mit uns abzustimmen. Andernfalls behalten wir uns vor, eine Übernahme der Kosten abzulehnen.
- Es sind generell Original-Ersatzteile von BRIRI zu verwenden, hiervon ausgenommen sind nur Kleinteile wie Schrauben und Hilfsmaterial. Logischerweise bestehen auch unsere Vorlieferanten auf diese Regelung. Ansonsten können wir mögliche Garantieansprüche von Zukaufteilen nicht geltend machen. Das gleiche gilt für Folgeschäden die durch den Einbau von Ersatzteilen entstehen, die nicht von BRIRI stammen. Sollten wir von dieser Regelung abweichen, bedarf es unserer schriftlichen Bestätigung. Andernfalls behalten wir uns vor, eine Übernahme der Kosten abzulehnen.
- Die ausgebauten Altteile sind mit unserer Abwicklungsnummer zu versehen und kostenfrei an unsere Hausanschrift zu liefern, um begutachtet zu werden.
- Garantieranträge für die ausgeführten Arbeiten müssen innerhalb von 6 Wochen nach Schadensmeldung bei uns gestellt werden. Der Garantierantrag sollte auf unserem Vordruck oder einem Vordruck gestellt werden, der in ähnlicher Art und Weise aufgebaut ist wie unserer. Unseren Garantierantrag erhalten Sie unter <http://www.briri.de> oder wir senden Ihnen gerne diesen zu. **Der Garantierantrag muss vollständig ausgefüllt werden! Ein Garantierantrag kann gar**

**nicht detailliert genug ausgefüllt sein!** Ansonsten kann der Antrag evtl. nicht oder nur mit Verzögerungen bearbeitet werden.

- **Achtung!**  
Der Erfüllungsort für die Gewährleistungsarbeiten ist grundsätzlich die Werkstatt des jeweiligen Händlers.
- Für Überführungsfahrten vom Kunden zur Werkstatt und zurück übernehmen wir keinerlei Kosten. Den Aufwand für den Einsatz eines Kundendienstwagens beim Kunden vor Ort übernehmen wir nur dann, wenn das BRIRI – Produkt aufgrund der Mängel nicht mehr fahrbereit ist. Sollten wir von dieser Regelung abweichen, bedarf es unserer schriftlichen Bestätigung.
- Unsere Lieferungs- und Zahlungsbedingungen bilden nach wie vor die Grundlage für die Abwicklung von Garantieansprüchen. So dürfen z.B. 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. Ausfallkosten werden von uns grundsätzlich nicht übernommen.
- Eventuell erforderliche Reparaturteile werden Ihnen zugeschickt. Wir teilen Ihnen eine Abwicklungsnummer für Retourmaterial mit. Mit dieser Abwicklungsnummer kennzeichnen Sie bitte das jeweilige Altteil und senden es frachtfrei innerhalb 14 Werktagen zwecks Untersuchung zurück. Sollten die Altteile nach dieser Frist nicht bei BRIRI eingegangen sein, berechnen wir die Reparaturteile auf der Grundlage unserer allgemeinen Geschäftsbedingungen (s.o.).
- Wenn Sie auf diese Weise einen Garantieanspruch melden, können wir dafür sorgen, dass dieser so schnell wie möglich bearbeitet und beurteilt wird. Unsere Abwicklungsnummer begleitet den Garantie- bzw. Kulanzfall die ganze Zeit und ist für unsere interne Zuordnung unentbehrlich.
- **Nur Teile mit korrekter Abwicklungsnummer werden von uns akzeptiert und untersucht.**  
Wenn ein anerkannter Garantieanspruch vorliegt, vergüten wir einen Stundenlohn in Höhe von max. 45,00 € netto zzgl. MwSt. Dabei gibt es für verschiedene Reparaturen eine Richtzeit, auf deren Grundlage die Kostenerstattung erfolgt. Diese Richtzeiten teilen wir Ihnen im Bedarfsfall gerne mit.
- Der Versand von Ersatzteilen für Gewährleistungsarbeiten erfolgt grundsätzlich nur auf dem preiswertesten Weg. Sollten Nachtversand oder Speditions-Eillieferungen verlangt werden müssen die Mehrkosten grundsätzlich vom Kunden getragen werden.

Die Garantiefrist beginnt mit dem Datum der Auslieferung des BRIRI Produktes an den Endkunden und beträgt 12 Monate im Einschichtbetrieb.

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

BRIRI-GmbH Riepenhausen – Maschinenbau