

GEWÄHRLEISTUNGSRICHTLINIEN

1. Terminologie

1.1. Gewährleistung, Garantie und Kulanz

Die Begriffe "Gewährleistung" und "Garantie" werden im allgemeinen Sprachgebrauch oft synonym verwendet, tatsächlich gibt es jedoch erhebliche Unterschiede.

1.1.1. Gewährleistung

Der Begriff "Gewährleistung" (oder "Sachmängelhaftung") bezeichnet die rechtlichen Verpflichtungen, die der Verkäufer einer Sache (z.B. einer Maschine) gegenüber seinem Kunden hat, wenn die verkaufte Sache einen Mangel (insbesondere einen Material- oder Herstellungsfehler) aufweist. Gewährleistungsansprüche des Kunden setzen voraus, dass der Mangel bereits zum Zeitpunkt der Übergabe an den Kunden vorhanden war (wobei es nicht erforderlich ist, dass er zu diesem Zeitpunkt bereits erkennbar war). Gewährleistungsansprüche gelten nur für eine begrenzte Zeit, die so genannte Gewährleistungsfrist. Nach Ablauf dieser Frist können Gewährleistungsansprüche nicht mehr rechtlich geltend gemacht werden.

1.1.2. Garantie

Der Begriff "Garantie" bezeichnet eine vertraglich zugesagte, freiwillige Leistung, die unabhängig von einer gesetzlich vorgeschriebenen Gewährleistung ist. Der Garantiegeber ist häufig der Hersteller, in diesem Fall wird häufig der Begriff "Herstellergarantie" verwendet. Aufgrund der Freiwilligkeit der Garantie kann der Garantiegeber den Inhalt des Garantieversprechens nach eigenem Ermessen bestimmen; er ist dann aber an dieses Versprechen gebunden. Eine Garantie kann (muss aber nicht) sich auf ähnliche Leistungen beziehen wie diejenigen, auf die der Kunde aufgrund der Rechtsnatur einer Gewährleistung Anspruch erheben kann. Sie kann so gestaltet sein, dass sie neben der Garantie besteht (und in solchen Fällen bei der Geltendmachung eines Anspruchs alternativ verwendet werden kann). Es ist aber auch möglich, dass die Garantie erst zu dem Zeitpunkt beginnt, zu dem der ursprüngliche Gewährleistungszeitraum abläuft, wie es für eine erweiterte Garantie typisch ist.

1.1.3. Kulanz

Kulanz bezeichnet eine Leistung, auf die der Kunde weder unter dem Gesichtspunkt der Gewährleistung noch der Garantie einen Anspruch hat und die der Hersteller oder Händler von Fall zu Fall freiwillig erbringt.

1.2. Definition von Begriffen

1.2.1. Händler

Als „Händler“ im Sinne dieser Gewährleistungsrichtlinien gilt jeder selbständige Vertriebspartner, der in einem Vertragsverhältnis mit der TRACTO-TECHNIK GmbH & Co. KG (nachfolgend „TRACTO“ genannt) steht und dessen Geschäftstätigkeit den Vertrieb von TRACTO-Produkten umfasst.

1.2.2. Kunde

Der „Kunde“ ist definiert als derjenige, der ein von einem Händler erworbenes Produkt, das ursprünglich von TRACTO an den Händler geliefert wurde, erwirbt und nutzt.

1.2.3. Endkunde

Der „Endkunde“ ist definiert als derjenige, der ein Produkt oder eine Dienstleistung direkt von TRACTO erwirbt und nutzt.

1.2.4. Schwesterunternehmen

Als „Schwesterunternehmen“ bezeichnet man ein Unternehmen, das wie ein anderes, meist ähnliches Unternehmen zur selben Unternehmensgruppe gehört.

1.2.5. Autorisierter Servicepartner

Als „Autorisierter Servicepartner“ bezeichnet man ein Unternehmen, das von TRACTO bevollmächtigt ist, Service, Wartungen und Gewährleistungsarbeiten an den im Vertrag vereinbarten Produkten durchzuführen.

1.2.6. Verschleißteile

Als Verschleißteil bezeichnet man Bauteile/Baugruppen, die geplant von vorneherein zum Verschleiß bestimmt sind. Sie schützen dadurch andere, teurere Bauteile vor vorzeitigem Verschleiß. Teile und Baugruppen, die mehrfach während des Lebenszyklus (Betriebsstunden) einer Maschine oder Zubehör ausgetauscht werden müssen sind ebenfalls Verschleißteile.

2. Gewährleistungsbedingungen

2.1. Gewährleistung im Verhältnis zwischen Händler und Kunde

Bei Vorliegen eines Sachmangels hat der Kunde gegenüber dem Händler einen Anspruch auf Nachbesserung im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung nach deutschem Recht. Umgekehrt hat der Händler im Normalfall das Recht, den Mangel zu beheben (auch wenn es zwei Versuche braucht), bevor der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder den Kaufpreis mindern kann. Der Kunde hat grundsätzlich keinen gesetzlichen Anspruch auf Nachlieferung (d.h. Lieferung eines neuen Produkts) von Maschinen, da dies mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden wäre. Schlägt die Nachbesserung (zweimal) fehl, hat der Kunde das Recht, zwischen Rücktritt und Minderung zu wählen. Das Rücktrittsrecht besteht nach dem Gesetz nicht, wenn es sich um einen geringfügigen Mangel handelt. Anders als bei Verbrauchern sieht das Gesetz eine Beweislastumkehr zugunsten des gewerblichen Kunden vor. Der Kunde, der sich auf die Gewährleistung beruft, muss also innerhalb einer 6-monatigen Frist beweisen, dass der Mangel bereits bei der Übergabe des Produkts vorhanden war. Unter Inhalt und Umfang der Gewährleistungsrechte des Kunden richten sich insbesondere nach dem Gesetz in Verbindung mit den Bestimmungen des zwischen ihm und dem Händler geschlossenen Kaufvertrags.

2.2. Gewährleistung im Verhältnis zwischen TRACTO und Händler

Inhalt und Umfang der Gewährleistungsrechte des Händlers im Verhältnis zu TRACTO richten sich nach den Bestimmungen des Vertriebspartnervertrages, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von TRACTO und diesen Gewährleistungsrichtlinien. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen. Dabei ist danach zu unterscheiden, ob der Händler ein mangelhaftes Produkt bereits an einen Kunden geliefert hat oder sich das mangelhafte Produkt noch beim Händler befindet: Bei Mängeln, die an von TRACTO gelieferten Maschinen oder sonstigen Produkten auftreten, die der Händler noch nicht an Kunden ausgeliefert hat, hat der Händler in erster Linie einen Anspruch gegen TRACTO auf Nachbesserung. Entscheidet sich der Händler stattdessen, den Mangel selbst zu beheben, steht dem Händler kein Schadensersatzanspruch gegen TRACTO zu. Bei Mängeln, die an von TRACTO gelieferten Maschinen oder sonstigen Produkten auftreten, die der Händler bereits an Kunden ausgeliefert hat, ist TRACTO weder berechtigt noch verpflichtet, die Nachbesserung für den Händler durchzuführen. Der Händler ist vielmehr verpflichtet, solche Mängelbeseitigungsarbeiten durchzuführen, die dem Kunden gegenüber dem Händler im Rahmen der Gewährleistung zustehen. TRACTO wird die dem Händler entstehenden Aufwendungen nach Maßgabe dieser Gewährleistungsrichtlinien erstatten. Weitergehende Erstattungsansprüche als die hier genannten stehen dem Händler nicht zu.

2.3. Umfang der Gewährleistung

Der Aufwendungsersatz des Händlers für Mängelbeseitigungsarbeiten, die er für den Kunden durchführt, besteht nur insoweit, als auch eine Gewährleistung gegenüber TRACTO besteht. Insbesondere setzt der Aufwendungsersatz voraus, dass die Gewährleistungsansprüche des Händlers gegenüber TRACTO noch nicht verjährt sind. Hierfür ist von Bedeutung, ob der Zeitpunkt, zu dem der Kunde einen Anspruch auf Mängelbeseitigung geltend gemacht hat, innerhalb oder außerhalb der Gewährleistungsfrist zwischen TRACTO und dem Händler liegt. Gewährleistungsansprüche des Händlers gegenüber TRACTO setzen auch den Nachweis voraus, dass ein Mangel bereits zum Zeitpunkt der Übergabe an den Händler vorlag. Für Mängel, deren Reparaturkosten oder der Wert des Ersatzes den Betrag von 80,- € nicht erreichen, besteht kein Gewährleistungsanspruch. Ein Mangel liegt außerdem nicht vor, wenn die Ursache eines solchen Mangels auf folgende Umstände zurückzuführen ist:

- Beschädigung während des Versands oder Transports
- Äußere Einflüsse wie Feuer oder Überschwemmung
- normale Abnutzung und Verschleiß
- Einbau ungeeigneter oder inkompatibler Geräte (oder der Anschluss ungeeigneter oder inkompatibler Zusatzgeräte);
- Gewalttätige Stöße
- Falsche oder unsachgemäße Verwendung oder Überbeanspruchung (insbesondere bei Verstoß gegen die Betriebs- und Wartungsanleitung)
- Unsachgemäße Lagerung
- Exposition gegenüber korrosiven Materialien
- Unsachgemäß durchgeführte Reparaturen und Wartungsarbeiten
- Vernachlässigung der Wartung oder Durchführung erforderlicher oder empfohlener Produkte
- Unterlassen der rechtzeitigen Beseitigung kleinerer Schäden oder sonstiger Mängel
- Änderung des Liefergegenstandes (einschließlich einer Änderung seiner Leistungsparameter) in einer nicht von TRACTO genehmigten Weise
- Verwendung von Nicht-Original-Ersatzteilen
- Verwendung von ungeeigneten Materialien

Darüber hinaus bestehen keine Gewährleistungsansprüche des Händlers hinsichtlich solcher Mängel, die der Händler trotz bestehender gesetzlicher Verpflichtung (insbesondere § 377 HGB) nicht oder nicht rechtzeitig gegenüber TRACTO angezeigt hat. Diese Richtlinie gilt nicht für Sonderbauten oder Prototypen.

2.4. Beginn der Garantie und Garantiezeit

2.4.1. Maschinen und Anlagen

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, beträgt die Gewährleistungsfrist für Neumaschinen und Anlagen im Verhältnis zwischen TRACTO und Händler zwölf Monate ab dem Zeitpunkt der Lieferung an den Endkunden. Die Gewährleistungsfrist endet jedoch spätestens 18 Monate nach dem Zeitpunkt der Lieferung an den Händler, unabhängig vom Zeitpunkt der Lieferung an den Endkunden.

2.4.2. Ersatzteile

Die Gewährleistungsfrist für Ersatzteile, die vom Händler gegen Bezahlung durch den Kunden eingebaut werden, beträgt zwölf Monate nach dem Verkaufsdatum, spätestens jedoch 18 Monate nach der Lieferung an den Händler. Für Ersatzteile, die im Rahmen einer Reparatur während der Gewährleistungszeit (d. h. zur Behebung von Mängeln) eingebaut werden, gilt die ursprüngliche Gewährleistungszeit der Maschine.

2.5. Übernahmebescheinigung

Das Datum der Lieferung an den Endkunden bestimmt den Beginn der Gewährleistungszeit. Die Übernahmebescheinigung ist vom Händler am Tag der Lieferung auszufüllen und vom Endkunden zu unterschreiben. Die Übernahmebescheinigung muss innerhalb von 30 Kalendertagen an TRACTO gesendet werden. Gewährleistungsansprüche können nicht bearbeitet werden, wenn diese nicht bei TRACTO vorliegt.

2.6. Gewährleistungsanspruch

Alle Aufwendungsersatzansprüche für Mängelbeseitigungsarbeiten an Neumaschinen, die der Händler gegenüber TRACTO geltend macht, müssen unter Verwendung des Gewährleistungsantrags von TRACTO erfolgen.

Eingangskanal: warranty@tracto.com

Ansprüche werden nur dann bearbeitet, wenn alle relevanten Informationen eingereicht wurden. Ansprüche werden nur dann anerkannt, wenn sie innerhalb von 30 Kalendertagen nach Abschluss der Reparatur durch den Händler eingereicht werden. Wurden mehrere Mängel am Gerät behoben, so ist für jeden einzelnen Mangel ein separater Gewährleistungsantrag zu stellen. Das Gleiche gilt, wenn die gleiche Art von Schäden an mehreren Maschinen auftritt. Gewährleistungsanträge nach Ablauf des 30. Kalendertages nach Abschluss der Reparatur werden nicht berücksichtigt und somit abgelehnt.

Verschleißteile sind grundsätzlich von jeglicher Gewährleistung ausgeschlossen.

Gewährleistungsanträge zu Gebrauchtmaschinen sind bei used@tracto.com einzureichen.

2.7. Durchführung der Gewährleistungsarbeit

Bei fehlenden technischen Informationen oder Wiederholfehlern ist vor Reparaturbeginn Rücksprache mit dem TRACTO Service zu halten. (service@tracto.com)

Mängel an einer nicht von TRACTO hergestellten Komponente (z.B. Dieselmotor) können in Rücksprache mit TRACTO auch direkt durch den Hersteller/Kundendienst instandgesetzt werden. Reparaturkosten durch Dritte sind vorab durch den TRACTO Service schriftlich freizugeben.

2.8. Technische Änderung/ Rückruf

Bei einer von TRACTO vorgeschriebenen technischen Änderung an einer Serienmaschine, wird der Aufwand entsprechend der Kostenaufstellung für die betroffene technische Änderung abgewickelt. Wird bei TRACTO eine sicherheitsrelevante Auffälligkeit festgestellt, so wird der jeweilige Vertragspartner schriftlich informiert und verpflichtet die Abstimmung der Maßnahme unverzüglich umzusetzen.

2.9. Anhänge zum Gewährleistungsantrag

Damit TRACTO das Bestehen eines Gewährleistungsanspruchs, die vom Händler durchgeführten Arbeiten und die Genehmigung dieser Arbeiten nachvollziehen kann, muss der Gewährleistungsantrag folgende Informationen enthalten:

- Alle Pflichtfelder im Antragsformular
- Korrekte Arbeitsbezeichnung und Arbeitsdauer
- Seriennummer der defekten und neuverbauten Komponenten (wenn vorhanden)
- Referenzrechnung

Unzureichend dokumentierte Anträge werden abgelehnt.

2.10. Umgang mit Gewährleistungsalteilen

Der Händler bewahrt beschädigte Teile, die mit dem Garantieanspruch in Zusammenhang stehen, sechs Monate lang nach dem Datum des Gewährleistungsanspruchs zur Überprüfung auf. Die Teile werden nur auf Anforderung von TRACTO zurückgesandt. Verlangt TRACTO Teile (vgl. Ziffer 2.9), so müssen diese innerhalb von 30 Kalendertagen bei TRACTO eingehen. Andernfalls wird der Gewährleistungsanspruch abgelehnt und der Vorgang geschlossen.

2.11. Rücksendung von Gewährleistungsalteilen

Bei einer durch TRACTO geforderten Rücksendung sind die Rücksendekosten anhand des Gewährleistungsantrags zeitnah nachzureichen.

2.12. Aufbewahrung relevanter Dokumente

Der Händler sammelt alle relevanten Dokumente im Zusammenhang mit der Gewährleistungsreparatur in einer Maschinenakte und bewahrt sie mindestens zwei Jahre nach dem Datum des Gewährleistungsanspruchs zur Einsichtnahme durch TRACTO auf.

3. Durchführung von Gewährleistungsreparaturen

Der Händler muss die Reparaturen unter strikter Einhaltung der technischen Anforderungen durchführen, indem er die zur Behebung des Mangels erforderlichen fehlerhaften Teile austauscht oder repariert. Wird der Mangel durch eine Reparatur behoben, besteht aus technischer und rechtlicher Sicht keine Notwendigkeit für einen Austausch. Ersetzte Teile sind Eigentum von TRACTO. Die Reparatur ist unter Verwendung von Originalteilen und -materialien gemäß den TRACTO-Herstellerspezifikationen durchzuführen. Alle aktuellen Reparaturspezifikationen und Hinweise von TRACTO zur Fehlersuche sind zu beachten. Alle durchgeführten Arbeiten sind mit der entsprechenden Zeiterfassung zu dokumentieren. Das Teil, das den Schaden verursacht hat, ist zu identifizieren. Schäden, die durch ein defektes Teil verursacht wurden und alle anderen Schäden, die nach der Reparatur nicht mehr in vollem Umfang nachvollziehbar oder nachweisbar sind, müssen vor der Reparatur detailliert dokumentiert und dem Gewährleistungsantrag beigefügt werden.

4. Entschädigung für Gewährleistungsansprüche

Grundvoraussetzung für die Entschädigung von Gewährleistungsansprüchen ist die ordnungsgemäße Abrechnung der berechtigten Reparaturkosten unter Verwendung der von TRACTO zur Verfügung gestellten Formulare und Verfahren. Sollten für die schadensverursachenden Teile Prüfungen erforderlich sein oder sollte TRACTO aus logischen und technischen Gründen zusätzliche Prüfungen verlangen, erfolgt die Entschädigung des Schadens nach Abschluss dieser Prüfungen. Gewährleistungsansprüche werden von TRACTO einmal im Monat, in der Regel in Form einer Gutschrift, vergütet.

4.1. Arbeitsstunden

TRACTO vergütet einen mit dem Händler vereinbarten Stundensatz für Gewährleistungsarbeiten. Dieser kann auf Wunsch des Händlers jährlich neu verhandelt werden. Zuschläge für Überstunden werden nicht vergütet. Die Arbeitszeiten müssen bei bestimmten Reparaturen den Erfahrungswerten entsprechen.

4.2. Kosten für Teile

Erstattungsfähig sind nur Teile, die in direktem Zusammenhang mit TRACTO stehen. Erstattet wird der tatsächliche Rechnungsbetrag, sofern die Referenzrechnung dem Gewährleistungsantrag beigefügt ist.

4.3. Transport- und Zollgebühren

Transport- und Zollgebühren für Teile werden nicht erstattet. Ausnahmen sind freiwillig und werden von Fall zu Fall mit TRACTO ausgehandelt.

4.4. Fahrt- und Reisekosten

Bei notwendigen Fahrten des Händlers zum Zwecke der Mängelbeseitigung wird der daraus resultierende Zeitaufwand vergütet, z.B. Arbeitszeit, d.h. gemäß Ziffer 4.1. Eine weitergehende Entschädigung (z.B. für Treibstoff oder sonstige Materialkosten) erfolgt nicht. Eine Entschädigung nach der vorgenannten Bestimmung erfolgt nur für Fahrten innerhalb des im Vertriebsvertrag vereinbarten Gebietes des Händlers. Fahrten außerhalb dieses Gebietes sind vorher mit TRACTO abzustimmen, andernfalls werden Entfernungen oder Fahrzeiten entsprechend gekürzt. Reise- oder Reisespesen für Fahrten, die zum Zwecke der Mängelbeseitigung an Ersatz- und Zubehörteilen erfolgen, werden nicht vergütet. Übernachtungs- und Verpflegungskosten werden ebenfalls nicht übernommen. Bei verhandelter Reisepauschale zwischen TRACTO und Vertragspartner greifen diese.

4.5. Erstattung von Fremdrechnungen

Fremdrechnungen bei der Durchführung von Gewährleistungsarbeiten werden nur nach vorheriger Vereinbarung mit TRACTO anerkannt. Darüber hinaus darf die Erstattung nicht höher sein als die Kosten, die für interne Arbeitsleistungen erstattet worden wären. Fremdrechnungen sind durch den jeweiligen Vertragspartner zu begleichen. Diese können im Nachgang über den Gewährleistungsantrag geltend gemacht werden.

5. Positionen, die nicht gesondert vergütet werden können

Die Erstattung von Händlerkosten für Gewährleistungsreparaturen, die für den Kunden durchgeführt werden, ist auf die oben in Ziffer 4 aufgeführten abrechnungsfähigen Positionen beschränkt. Insbesondere sind die folgenden Positionen nicht erstattungsfähig:

- Entschädigungen, die der Händler gegenüber dem Kunden geltend macht (z. B. wirtschaftliche Verluste, entgangener Gewinn, Unterbrechung, Austausch ganzer Geräte, Miete für vorübergehende Ersatzmaschinen, Telefonate, Gehälter usw.)
- Öle, Schmiermittel und andere Flüssigkeiten, soweit deren Verwendung wegen eines einen Gewährleistungsanspruch begründenden Mangels nicht erforderlich ist
- Verbrauchsmaterial

6. Garantieverlängerung

In Ausnahmefällen kann TRACTO zur Unterstützung von Verkaufsaktivitäten oder aus anderen Erwägungen die Garantiezeit freiwillig verlängern. Derartige Vereinbarungen bedürfen immer der ausdrücklichen und schriftlichen Zustimmung von TRACTO. Sie stellen keinen Präzedenzfall dar und begründen keinen Anspruch darauf, dass die gleiche Vorgehensweise auch in anderen Fällen angewendet werden kann.

7. Beseitigung von Mängeln außerhalb der Gewährleistungsfrist (Kulanz)

Bei Erstattungen auf Kulanzbasis erfolgt dies ohne Anerkennung einer Rechtspflicht. Die Abrechnung auf Kulanzbasis muss individuell zwischen den Vertragsparteien vereinbart werden. Wenn TRACTO im Einzelfall eine Kulanzleistung erbringt, gelten die folgenden Bestimmungen: TRACTO erstattet dem Händler die technisch notwendigen Reparaturkosten als Teil des von TRACTO gewährten prozentualen Kulanzbetrages in gleicher Weise wie bei einem Gewährleistungsfall. Der Händler darf dem Kunden die im Rahmen der Kulanzleistung entstandenen Kosten nicht in Rechnung stellen. Die dem Kunden insgesamt gewährte Kulanzleistung, die sich aus der von TRACTO erbrachten Kulanzleistung - die nur einen Teil des Gesamtwertes ausmachen darf - und einem etwaigen Kulanzanteil des Händlers zusammensetzt, muss dem Kunden gegenüber deutlich dargestellt werden (in absoluten Zahlen auf der Grundlage des Kundenpreises). Dies kann z.B. durch einen Vermerk auf der Kundenrechnung oder gleichwertigen Unterlagen geschehen, die dem Kunden ausgehändigt werden. Ein Einzelnachweis der gesamten Kulanzleistung von TRACTO und Händler nach anteiligen Beiträgen sollte dem Kunden jedoch nicht zur Verfügung gestellt werden. Grundsätzlich gelten alle Richtlinien, die für die Durchführung einer Gewährleistungsreparatur gelten, auch für die Durchführung von Kulanzreparaturen und für deren Vergütung durch TRACTO. Es ist daher auch das gleiche Antragsverfahren zu beachten.

8. Auditierung

TRACTO hat das Recht, im Rahmen eines Gewährleistungsaudits vor Ort beim Händler zu überprüfen, ob der Händler die Anforderungen von TRACTO bei der Gewährleistungsabwicklung eingehalten hat. Dabei werden u.a. der Antrag auf Genehmigung der Reparatur, der Kundenauftrag, das Arbeitszeitblatt, die Maschinenhistorie usw. einschließlich der Buchhaltungsunterlagen geprüft. Die Prüfung erstreckt sich höchstens auf das laufende und die beiden vorangegangenen Kalenderjahre, außer in begründeten Einzelfällen, wenn TRACTO besondere Unregelmäßigkeiten festgestellt werden. Der Händler muss Gewährleistungsaudits durch TRACTO oder seine Beauftragten in seinen Geschäftsräumen zulassen und den Auditoren Zugang zu allen erforderlichen Unterlagen gewähren. TRACTO oder ihre Beauftragten sind berechtigt, zur Durchführung von Gewährleistungsaudits die Büro-, Arbeits- und Lagerräume und -plätze des Händlers während der üblichen Geschäftszeiten nach vorheriger Anmeldung zu betreten, soweit die Räume und Plätze für die geschäftliche Tätigkeit nach dem Vertriebsvertrag genutzt werden, und unter Beachtung des Datenschutzes Kopien und Einsichtnahmen in die vom Händler vorzuhaltenden Unterlagen oder Kopien und Einsichtnahmen in sonstige prüfbare Unterlagen und Systeme zu gestatten. Verweigert der Händler die Prüfung eines oder mehrerer Gewährleistungsansprüche, ist TRACTO berechtigt, den entsprechenden Anspruch zu streichen und vom Händler die Erstattung eines bereits gezahlten Betrages zu verlangen.

9. Vorrang der AGB vor diesen Richtlinien

Die vorliegenden Richtlinien dienen der Erläuterung und Ergänzung unserer AGB. Im Falle von Widersprüchen gelten vorrangig die AGB. Sollten Sie weitere Fragen haben, dann wenden Sie sich bitte an Ihren Ansprechpartner in Ihrer TRACTO-Niederlassung.

10. Weitere Dokumente im Zusammenhang mit den Gewährleistungsrichtlinien

Alle im folgenden genannten Dokumente finden Sie unter folgendem Link:

<https://tracto.com/de/downloads>

10.1. Übernahmebescheinigung

10.2. Rücksendeformular

10.3. Gewährleistungsantrag/Kulanzantrag

11. Ablauf bei Gewährleistungsansprüchen

1. Gewährleistungsantrag ausfüllen
 - 2.
 3. Einsenden an warranty@tracto.com
- ca. 5 Werktage
4. Eingangsbestätigung durch TRACTO mit Referenznummer
 5. Interne Bearbeitung
 6. Bei Anerkennung: Gutschrift mit Referenznummer
Bei Ablehnung: Abschlussbericht an Antragssteller

ca. 8-10 Wochen