

ABWICKLUNG-GEWÄHRLEISTUNGS-ANSPRÜCHE

Zeitraum zwischen Vorabnahme und Ende Gewährleistungsphase.

Grundsätze:

1. Für Mängel, die auf Material- oder Fabrikationsfehlern beruhen und uns unverzüglich schriftlich angezeigt werden, leisten wir nach unserer Wahl Gewähr durch Nachbesserung oder Neulieferung. Das Recht des Kunden, Ansprüche aus rechtzeitig angezeigten Mängeln geltend zu machen, verjährt jedoch in allen Fällen vom Zeitpunkt der Rüge an in sechs Monaten, frühestens jedoch mit Ablauf der Gewährleistungsfrist.
2. Ersetzte Teile werden Eigentum der ROFA INDUSTRIAL AUTOMATION AG
3. Gewährleistungsansprüche bestehen nicht:
 - a) bei unerheblichen Mängeln, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem nach dem Vertrag vorausgesetzten Gebrauch nicht mindern,
 - b) für erkennbare Mängel, deren Geltendmachung sich der Kunde bei der Abnahme nicht vorbehalten hat
 - c) wenn und soweit an dem Liefergegenstand ohne unsere vorherige Genehmigung Änderungen oder Instandsetzungsarbeiten seitens des Kunden oder Dritter vorgenommen werden.

Ausnahme:

Bei unaufschiebbaren Arbeiten, wo unmittelbar Anlagenstillstand droht und die Instandsetzung unverzüglich erfolgen muss, hat der Anlagen-Betreiber spätestens am Folgetag der Arbeiten den Anlagen-Ersteller über die durchgeführten Instandsetzungsarbeiten schriftlich zu unterrichten.

Beispiele hierzu wären: Austausch von Zahnriemen, Antrieben, Lager

- d) bei Schäden, die auf ungeeignete, unsachgemäße oder sonst nach dem Vertrag nicht vorausgesetzte Verwendung, fehlerhafte Bedienung, natürliche Abnutzung, fehlerhafte oder nachlässige Behandlung
 - insbesondere übermäßige Beanspruchung
 - ungeeignete Betriebsmittel
 - Austauschwerkstoffe
 - mangelhafte Bauarbeiten
 - ungeeignetem Baugrund
 - chemische, elektrochemische oder
 - elektrische Einflüsse usw.zurückzuführen sind.

Der Ablauf innerhalb der ROFA INDUSTRIAL AUTOMATION AG ist folgender:

1. Schriftliche Meldung des Gewährleistungsanspruches (Reklamationsmeldung) durch den Kunden an die nachstehend aufgeführte Anschrift:

ROFA INDUSTRIAL AUTOMATION AG
Geigelsteinstr. 3-5
83059 Kolbermoor

Abt. Service Vertrieb/Ersatzteile
Herr Manfred Sorgenfrei
E-Mail: sorgenfrei@rofa-ag.de

2. Entscheidung, ob Gewährleistungsanspruch gerechtfertigt, über den ROFA Kundendienst-Ersatzteilverkauf durch den Projektmanager.
3. Weiterleitung der Reklamationen zur Bearbeitung an die zuständigen Projektleiter.
4. Festlegung der Maßnahmen und Terminierung.
5. Information / Bestätigung an den Kunden.
6. Mängelbehebung

Um eine Reparatur / Ersatzlieferung zu ermöglichen bzw. zu beschleunigen haben wir einen Vordruck entwickelt, den Sie downloaden können.

Wir bitten Sie, dieses Formular, nach interner Prüfung durch den zuständige Teilprojektleiter, für jeden Schadensfall auszufüllen, und per Fax oder E-Mail an uns zu senden.

Für den Ersatzteilservice zu den von uns gelieferten Anlagen stehen wir selbstverständlich auch zur Verfügung. Ihre Anfragen richten Sie bitte wie gewohnt an unseren Verkauf oder Ersatzteilservice:

Fax-Nr.: +49 8031 2960-60
oder per E-Mail an sorgenfrei@rofa-ag.de

Unser Montage- und Inbetriebnahmepersonal ist ohne Freigabe nicht berechtigt, Gewährleistungsarbeiten durchzuführen.

Wir bitten Sie, diese Verfahrensweise einzuhalten, um eine möglichst reibungslose Abarbeitung der Reklamationen zu gewährleisten.