

## Allgemeine Garantieleistung und Hinweise zum Ablauf einer Kundendienstanforderung

### Garantieverlängerung

Durch ständige Qualitätsprüfung versichern wir, dass unsere Sanibroy® Produkte fehlerfrei unsere Werke verlassen. Für den Fall, dass dennoch ein Produkt hinsichtlich seiner Funktionalität beeinträchtigt sein sollte, übernehmen wir ab dem Tag der Installation der Anlage eine **fünfjährige Garantieleistung** gemäß den nachfolgenden Bestimmungen:

- Das Gerät stammt aus der Sanibroy® „Up“- oder „Plus“-Serie, welche seit dem 01.04.2017 durch Sanibroy vertrieben werden.
- Das Gerät wurde bei Sanibroy registriert.
- Die Garantieleistung ist nur dann seitens Sanibroy zu erbringen, wenn das Gerät durch einen Fachbetrieb unter Einhaltung geltender Normen und Montagevorgaben verbaut wurde.
- Aus dem Garantieverprechen ausgenommen sind Ersatzteile, Kondensatpumpen, Hochleistungs-Hebeanlagen Überflur der Sanicubic-Serie, Verschleißteile, wie beispielsweise Steuermembrane, Kondensator, Mikroschalter, Rückstauklappe, WC-Sitz.

### Mängelbeseitigung

- Mängel im Rahmen der Garantieleistung werden durch unsere bundesweiten Servicepartner sowie von unserem Kundendienst am **Standort Dietzenbach kostenfrei** behoben. Bei berechtigten Reklamationen ersetzen wir außerdem die zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere die erforderlichen Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten, die unmittelbar mit dem Produkt und dessen Instandsetzung in Verbindung stehen.
- Für Geräte, die nicht bei den oben genannten Produktgruppen aufgeführt sind, oder Geräte, die nachweislich nicht durch einen Fachbetrieb montiert und in Betrieb genommen wurden, besteht lediglich der zweijährige Gewährleistungsanspruch. Unser Kundendienst wie auch unsere Servicepartner sind dazu angehalten dies vor Beginn der Mängelbeseitigung zu prüfen. Der Käufer hat auf Anforderung die erforderlichen Montagenachweise sowie Inbetriebnahme- und Wartungsprotokolle vorzulegen.

### Was tun wenn es Störungen oder Probleme gibt?

Bei Störungen kontaktieren Sie uns bitte (Mo.-Do. von 8:00-16:30 und Fr. von 8:00-14:00):

Tel.: 06074-309280

Fax: 06074-3092850

Mail: kundendienst@sanibroy.de

### Was tun, wenn die Garantie abgelaufen ist?

Sofern sich ihr Produkt außerhalb der Garantie befindet und/oder gegenüber Sanibroy keine Ansprüche geltend gemacht werden möchten, können Sie sich auch gerne direkt an einen unseren regionalen Kundendienstvertragspartner wenden.

Ihren nächsten regionalen Kundendienstvertragspartner finden Sie unter:

[www.sanibroy.de/wo-finden-sie-uns](http://www.sanibroy.de/wo-finden-sie-uns)

Zwecks Beauftragung von Sanibroy oder unserer Partner verwenden Sie bitte das Sanibroy-Auftragsformular und legen ihre eigenen Begleitpapiere, sofern vorhanden, diesem bei. Das Auftragsformular zum Download:

[www.sanibroy.de/cms/85/Kundendienst-Formular](http://www.sanibroy.de/cms/85/Kundendienst-Formular)

## **Wir bitten Sie um Beachtung folgender Punkte:**

- Innerhalb der 2jährigen gesetzlichen Gewährleistung, aber ohne Nachweis zur Montage durch einen Fachbetrieb, ist der Sanibroy-Kundendienst in Dietzenbach zuständig. Sollte fälschlich ein Vor-Ort-Service geleistet werden, so trägt Sanibroy nur die Kosten, welche bei der Erfüllung in den eigenen Räumlichkeiten entstanden wären. Jegliche Kosten darüber hinaus werden dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.(z.B.: An- und Abfahrt sowie Richtzeiten)
- Sanibroy obliegt das Recht der dreimaligen Nachbesserung, daher ist eine Rücknahme von Geräten, welche bereits in Gebrauch waren, nur dann möglich, wenn eine Nachbesserung fehlgeschlagen ist und/oder Sanibroy die Rücknahme in Absprache akzeptiert und bestätigt hat.
- Sofern Schadensersatzansprüche z. B. im Falle eines Wasserschadens geltend gemacht werden möchten, ist der Schaden vorrangig dem Versicherer anzuzeigen, Sanibroy erklärt keine Kostenübernahmen vorab. Zudem ist vor der Beseitigung des Schadens mit Sanibroy oder einem ihrer Vertreter Kontakt aufzunehmen und ein Vor-Ort-Termin zu vereinbaren. Jegliche Dokumentationen zum Schaden und dessen Hergang, sowie Einbau- Betrieb- und Wartung sind Sanibroy zugänglich zu machen.
- Die Zugänglichkeit der Anlage muss gewährleistet sein. Ist dies nicht der Fall entspricht der Einsatz einer Fehlfahrt und wird dem Auftraggeber in Rechnung gestellt. Fäkalienanlagen müssen vor Reparatur seitens des Betreibers abgepumpt sein, wird dies durch den Service von Sanibroy getätigt, sind die Kosten hierfür gesondert zu entrichten. Bei Serviceeinsätzen in umschlossenen Räumen ist nach § 34 BGV C5 eine zusätzliche Person erforderlich.
- Der Service von Sanibroy bezieht sich ausschließlich auf das Produkt; Änderungen von bestehenden baulichen Gegebenheiten oder Mängeln bleiben unberührt.
- Ein Austausch oder Reparatur durch Dritte ist nur nach vorheriger Absprache mit Sanibroy möglich. Bei etwaigen Ansprüchen, verursacht durch eigenmächtigen Austausch o. ä., behält sich Sanibroy vor, diese nicht zu erfüllen. Die ausgetauschte/reklamierte Ware ist Sanibroy zwecks Prüfung zu übergeben. Weist das Produkt in unseren Räumlichkeiten keinen Fehler auf oder lässt sich das Produkt unter Wirtschaftlichkeitsaspekten nicht wieder in Stand setzen, retournieren wir das Gerät zu unserer Entlastung an den Versender.

## **Anfallende Kosten für Serviceleistungen, die nicht von den Sanibroy-Garantieleistungen abgedeckt sind und nicht auf Sanibroy zurückzuführen sind:**

- Unsachgemäße Montage, Inbetriebnahme oder Wartung
- Mangelnde Wartungs- oder Montagearbeiten
- Ungeeignete Betriebsmittel
- Fehlerhafte oder nachlässige Behandlung
- Chemische, elektrochemische oder elektrische Einflüsse
- Schäden durch natürliche Abnutzung
- Fehlfahrten
- Unzugänglichkeit der Anlage auf Grund von baulichen Gegebenheiten oder ähnlichem: Die dadurch entstandenen Kosten werden von Sanibroy oder dem Servicepartner dem Auftraggeber weiterbelastet.