

# REGELUNGEN DER IM RAHMEN DER VON DER CONTROLTEC SP. Z O.O. GEWÄHRTEN GARANTIE STANDARDMÄSSIG ERBRACHTEN WARTUNGSDIENSTLEISTUNGEN

## 1. ZWECK

1.1. Zweck dieses Dokuments ist es, sowohl für Kunden als auch für die Beschwerdebearbeitung durch die Mitarbeiter von Controltec klar und transparent zu definieren:

1.1.1. Den Umfang der Standard-Wartungsleistungen, die im Rahmen der von Controltec Sp. z o.o. gewährten Garantien erbracht werden;

1.1.2. Die Grundsätze für Reklamationsmeldungen;

1.1.3. Die Grundsätze der Reklamationsbearbeitung;

## 2. EINFÜHRUNG

2.1. Dieses Dokument beschreibt die Grundsätze, nach denen die ControlTec Sp. z o. o. im Rahmen der gewährten Garantien Standard-Wartungsleistungen erbringt, die bei der Reklamation der an Kunden gelieferten Produkte durchgeführt werden.

2.2. Die ControlTec Sp. z o. o. bietet (akzeptiert in Angeboten) für seine Produkte standardmäßig eine Garantie von 12 Monaten, gerechnet ab dem Datum der Unterzeichnung des Endabnahmeprotokolls des Produkts mit dem Kunden.

2.3. Die Erbringung von Wartungsdiensten im Rahmen der gewährten Garantien zu anderen als den hierin festgelegten Bedingungen erfordert gesonderte Vereinbarungen und Absprachen in der Phase der Angebotsabgabe und der schriftlichen Aushandlung des Vertrags unter Androhung der Ungültigkeit.

2.4. Der in diesem Dokument beschriebene Garantieservice, im Folgenden als "**Garantieservice**" bezeichnet, gilt nur für Reklamationen, die als berechtigt erachtet werden.

2.5. Die Behandlung von Reklamationen, die als unbegründet erachtet werden, erfordert gesonderte Vereinbarungen und eine schriftliche Vereinbarung unter Androhung der Nichtigkeit.

2.6. Die interne Organisation des Garantieservices wird durch das in der ControlTec Sp. z o. o. eingeführte Dokument Qualitätsmanagementsystem auf der Grundlage der Norm ISO 9001 - Beschwerdeverfahren Nr. QP. 8.7 " Dienstleistungsbeschwerde" geregelt.

## 3. UMFANG DES GARANTIESERVICE:

3.1. Der Umfang des Garantieservice umfasst auch Reklamationen der von ControlTec Sp. z o. o. gelieferten Produkte, darunter:

3.1.1. Diagnose der eingereichten Reklamation und Einstufung der Reklamation als berechtigt oder unbegründet.

3.1.2. Die Durchführung des Garantieservice für eine als berechtigt erkannte Reklamation, darunter:

- unsachgemäße (in Bezug auf Entwurf, Software) Funktion (Betrieb) der Produkte im Laufe ihres Einsatzes.
- Lieferung und Ersatz von beschädigten Produktkomponenten bei denen festgestellt wurde, dass sie in einer Weise gearbeitet haben, die mit den ihnen zugewiesenen technischen und betrieblichen Anweisungen (DTR) übereinstimmt ( DTR).

- 3.1.3. Bereitstellung schriftlicher Informationen über die Anerkennung der Reklamation als unbegründet, unter Angabe der Gründe für die fehlende Legitimität für mögliche weitere Maßnahmen nach Ermessen des Kunden.
- 3.1.4. Im Falle einer Reklamation, dass der Garantieservice nicht ordnungsgemäß funktioniert, wird er eingestellt, wobei alle anderen Aktionen die Zustimmung der interessierten Parteien erfordern und nicht unter diese Bestimmungen fallen.  
Wird nach dem Eintreffen des Garantieservice die Dienstleistung durch Verschulden des Kunden trotz der Bereitschaft des Servicepersonals nicht durchgeführt, bildet die Abrechnung der damit verbundenen Kosten die Grundlage für die einseitige Ausstellung einer Rechnung über die Bereitschaft zur Durchführung der Dienstleistung gemäß der im Angebot enthaltenen Preisliste für die Dienstleistung.
- 3.1.5. Für den Fall, dass sich die Diagnose der Reklamation in Bezug auf die gewährten Garantien als unbegründet erweist, stellt die Begleichung der damit verbundenen Kosten die Grundlage für die einseitige Ausstellung einer Rechnung für den Eingang und die Diagnose der Reklamation gemäß der im Angebot enthaltenen Preisliste für Wartungsleistungen dar.
- 3.1.6. Während der Durchführung des Garantieservice ist die Haftung von ControlTec für indirekte Kosten und entgangenen Nutzen, wie z.B. Produktionsausfall, entgangenen Nutzen, Sach- oder Einkommensverlust ausgeschlossen, es sei denn, die Arbeiten werden grob fahrlässig durchgeführt.

#### **4. AUSSCHLÜSSE FÜR GARANTIELEISTUNGEN:**

Ausschluss für die Durchführung des Garantieservice, einschließlich der Möglichkeit des Garantieverlustes sind Produkte, die von ControlTec Sp. z o. o. geliefert werden, wobei:

- 4.1. Modifikationen des Produkts vorgenommen wurden (Austausch von Elementen, die nicht mit dem Design übereinstimmen, Änderung der Software, behelfsmäßige Reparaturen, die zu einer Beschwerde führen können).
- 4.2. Die Diagnose ergab, dass das Produkt in abnormal unangemessener Weise und nicht entsprechend seinem Verwendungszweck betrieben wurde, und dies der Grund für die Reklamation sein könnte.
- 4.3. Die Diagnose ergab, dass das Produkt nicht gewartet wurde, sondern von den Diensten des Kunden gemäß den Richtlinien, die in dem mit dem Produkt gelieferten Betriebshandbuch angegeben sind, gewartet wurde.
- 4.4. Betreiben eines Lagers für in der Bedienungsanleitung angegebene Verbrauchsmaterialien und Ersatzteile.
- 4.5. Garantieservice wird für ein Produkt durchgeführt, das mit einem Gerät zusammenarbeitet, das nicht über eine aktuelle Dokumentation verfügt (falls dies zur Durchführung des Service erforderlich ist).
- 4.6. Ersatz eines Elements (Teil des Produkts), das nicht mehr unter die Garantie fällt.
- 4.7. Durchführung von Schulungen oder Überwachung von Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Betrieb und der Wartung der Anlage, die über den Rahmen des Vertrags/Auftrags hinausgehen.
- 4.8. Bereitstellung von Produktions- und Betriebsmaterialien für die Betriebsmittel, die für eine effektive Durchführung der Garantieleistung erforderlich sind, einschließlich Funktionsprüfung (Tests).

#### **5. ART UND WEISE DER REKLAMATIONSMELDUNG:**

- 5.1. Reklamationen können jederzeit in folgender Form eingereicht werden:

- an die E-Mail-Adresse: reklamacje@controltec.com.pl;
  - über die Website [www.controltec.com.pl/reklamacje](http://www.controltec.com.pl/reklamacje)  
(auf der oben angegebenen Website gibt es ein Beschwerdeformular, in das die unter Punkt 5.2 aufgeführten Informationen eingetragen werden sollten)
- 5.2. Die Meldung sollte (unter Androhung der Ungültigkeit) die folgenden Informationen enthalten:
- Name und Adresse des Beschwerdeführenden Unternehmens;
  - Daten einer berechtigten Person, die eine Reklamation einreicht (Vorname, Nachname, Position, Telefon, E-Mail-Adresse)
  - den Namen und den Standort des Betriebs, wenn die Reklamation einen Betrieb betrifft, der sich an einem anderen Ort als dem Standort des Anmelders befindet.
  - Produktkennung: Name, Fabriknummer, falls vergeben;
  - möglichst detaillierte Beschreibung der Gründe für die Reklamation (was funktioniert nicht richtig; was sind die Symptome, die Folgen der Fehlfunktion, unter welchen Bedingungen die Fehlfunktion des Produkts auftritt)
- 5.3. Sobald Sie Ihre Meldung per E-Mail oder über das Formular auf der Website eingereicht haben, erhalten Sie eine automatische Rückmeldung über Ihre erfolgreiche Meldung.

## **6. ART UND WEISE DER REKLAMATIONSBEARBEITUNG:**

- 6.1. Die ControlTec Sp. z o.o. bearbeitet Reklamationen an Werktagen von 8.00 bis 16.00 Uhr.
- 6.2. Eine Reklamation, die außerhalb der oben genannten Zeit (an einem Werktag nach 16.00 Uhr, an Samstagen, Sonn- und Feiertagen) eingereicht wird, wird ab 8.00 Uhr des folgenden Werktages angenommen.
- 6.3. Nach Eingang einer vollständigen Reklamation bestätigt die Person, die die Reklamation akzeptiert, deren Eingang und beginnt innerhalb von 48 Stunden, gerechnet ab dem Zeitpunkt der Auftragsannahme, mit der Bearbeitung der Reklamation aus der Ferne und, falls sie diese für unzureichend hält, in Form einer Inspektion vor Ort in der Einrichtung (Anwesenheit in der Einrichtung nur an Werktagen möglich).
- 6.4. In der Bestätigung der Reklamation wird ein autorisierter Mitarbeiter der Firma ControlTec Sp. z o. o., (Reklamationsführer) und ein Ansprechpartner angegeben, der für die Bearbeitung der Reklamation verantwortlich ist. Der Reklamationsführer nimmt Kontakt mit einem autorisierten Mitarbeiter des Kunden auf, der für die Meldung einer Reklamation bestimmt ist, und führt Vorkehrungen und organisatorische Aktivitäten zur Bearbeitung der Reklamation durch.
- 6.5. Während der oben genannten Zeit wird die Reklamation diagnostiziert (wenn möglich) und der Kunde wird darüber schriftlich benachrichtigt über:
- die Beurteilung der Ursachen und des Zustands des reklamierten Produkts;
  - Qualifizierung der Legitimität der Reklamation (berechtigt oder unbegründet) unter Angabe der Gründe, aus denen die Reklamation nicht anerkannt wurde;
  - die Darstellung der Methode und der Bedingungen (technisch und organisatorisch), die erfüllt sein müssen, damit die Garantieleistung erbracht werden kann;
  - die Art der notwendigen Ersatzteile, die für die Garantieleistung verwendet werden müssen, und den Zeitpunkt der möglichen Lieferung;
  - die für die Erbringung der Garantieleistung erforderliche Zeit.

## **7. UMSETZUNG DES GARANTIESERVICE:**

7.1. Beauftragte Vertreter des Kunden und der ControlTec Sp. z o. o. werden zusammenarbeiten um:

7.1.1. Die Aufsicht über die Durchführung der Reklamation sicherzustellen, darunter:

- organisatorische Vereinbarungen;
- Festlegung der organisatorischen, technischen, Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen sowie der Brandschutzanforderungen;
- Gewährleistung der für die Ausführung der Arbeiten erforderlichen Bedingungen;
- die Überwachung der Ausführung der Arbeiten;
- Beseitigung von Hindernissen und Problemen, die die Ausführung der Arbeiten behindern;
- den Gegenstand der Reklamation zur Abholung melden;
- Abnahmen, die die Durchführung der Reklamation auf der Grundlage eines zuvor vereinbarten Abnahmeplans, wie z.B. Funktionstests, bestätigen

7.2. Zur Verbesserung der Garantieleistung stellt der Kunde den Servicetechnikern von ControlTec nach Möglichkeit kostenlose Werkstatt- und Sozialeinrichtungen zur Verfügung, die ihnen die Durchführung von Reparaturmaßnahmen ermöglichen, sowie nicht standardisierte Werkzeuge, die zur Durchführung der Reparatur notwendig sind.

7.3. Der Kunde wird darauf hinweisen und die Mitarbeiter des Garantieservice werden sich den Anforderungen anpassen, die in dem Bereich gelten, in dem der Garantieservice in dieser Hinsicht durchgeführt wird:

- Eingang ( Einfahrt ) / Ausgang ( Ausfahrt ) in die Anlage;
- Lieferung von Elementen, die für die Realisierung des Garantieservice notwendig sind.
- Anforderungen an den Arbeits-, Gesundheits- und Brandschutz, darunter:
  - Die Notwendigkeit der Durchführung von Ausbildungskursen, die in dem Bereich organisiert werden, in dem die Arbeit des Garantieservice durchgeführt werden soll;
  - die Angabe von Bereichen und Arbeiten unter besonders gefährlichen Bedingungen;
  - die Definition von Arbeiten, die auf schriftliche Anfrage durchgeführt werden;
  - spezifische Rechte, die im Werk des Kunden erforderlich sind, um die Arbeiten auszuführen;
  - andere Anforderungen, die das Niveau des Arbeitsschutzes und der Brandsicherheit während der Garantieleistung erhöhen können.

7.4. In begründeten Fällen kann der Garantieservice die Bereitstellung der Qualitätsdokumentation, die konforme Durchführung von planmäßigen Inspektionen und den Austausch von Verschleißteilen während des Betriebs des in der Betriebsanleitung angegebenen Produkts beantragen.

## **8. MASSNAHMEN ZUM ABSCHLUSS DES GARANTIESERVICE:**

8.1. Der Abschluss des Garantieservice sollte durch eine wirksame Benachrichtigung über die Abholbereitschaft bestätigt werden.

8.2. Die Abnahmetätigkeiten sollten pünktlich und auf der Grundlage des mit dem Kunden

vereinbarten Abnahmeplans beginnen. Dies gilt für ein Produkt, das aus organisatorischen Gründen nicht regelmäßig eingesetzt wird.

- 8.3. Es wird davon ausgegangen, dass, wenn das reklamierte Produkt nach der Meldung zur Abnahme in Betrieb genommen werden soll, die Abnahme spätestens innerhalb von 8 Stunden nach Inbetriebnahme des Produkts erfolgen sollte.
- 8.4. Nach einer abgelehnten Abnahme einigen sich die Vertragsparteien schriftlich und geben die Gründe an, warum eine solche Abnahme nicht möglich ist.
- 8.5. Als Ergebnis einer positiven Abnahme unterzeichnen die Parteien ein Protokoll über die Abnahme des Reklamationsgegenstandes. Die Unterzeichnung des Protokolls bestätigt die effektive Behandlung der Reklamation.
- 8.6. Wenn die Parteien es für ratsam und nützlich erachten, können sie ein Treffen organisieren, um die Reklamationsaktivitäten zu bewerten, indem sie diejenigen Elemente ermitteln, die die Zusammenarbeit und die Qualität in diesem Prozess in Zukunft verbessern könnten.