

GARANTIE- UND GEWÄHRLEISTUNGSRICHTLINIEN

Allgemeine Richtlinien

PALFINGER

Inhalt

1.	Geltungsbereich	3
2.	Inhalt	3
3.	Vertragspartner	3
4.	Vertragspartner als Wiederverkäufer mit eigener Service- und Vertriebsstruktur	4
5.	Vereinbarte Form der Kommunikation	4
6.	Übernahme der Lieferung	4
7.	Produktlagerung	5
8.	Übergabe an den Endkunden, Produktregistrierung, Garantiebeginn-Meldung	5
9.	Garantie	6
10.	Gewährleistung	6
11.	Mangel	7
12.	Höhe des Regressanspruches	7
13.	Abwicklung von Garantie und Gewährleistung	8
14.	Sonstige Voraussetzungen für die Inanspruchnahme von Garantie und Gewährleistung	9
15.	Ausschluss von Garantie und Gewährleistung	10
16.	Servicehandbuch	11
17.	Haftung	11
18.	Software-Updates	12
19.	Kulanz	12
20.	Garantie- und Gewährleistungsfrist für Ersatzteile und Nachrüstbausätze	13
21.	Verplombung und Einstellwerte	13
22.	Garantiematerial	13
23.	Verantwortlichkeiten des Vertragspartners	14
24.	PALFINGER-Zusatzgeräte und PALFINGER-Zubehör	15
25.	Schadensminderungspflicht und Produktverbesserungsprogramme	15
26.	Rechtsverhältnis zwischen Vertragspartner und Endkunde bzw. Abnehmer	15
27.	Verhalten bei Unfällen	16
28.	Rechtswahl, Gerichtsstand	16
29.	Schriftform	16
30.	Salvatorische Klausel	16
31.	Reihenfolge der Dokumente	16
32.	Geltung der AGB	17
33.	Besonderheiten für Vertragspartner als Wiederverkäufer ohne eigene Service- und Vertriebsstruktur	17
34.	Besonderheiten, wenn Vertragspartner kein Wiederverkäufer	17
ANLAGE 1: Gesellschaften		19
ANLAGE 2: Produkte		20
ANLAGE 3: Produktspezifische Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien		21
ANLAGE 4: Cross-Border-Sales		46

GARANTIE- UND GEWÄHRLEISTUNGSRICHTLINIEN

Allgemeine Richtlinien

1. Geltungsbereich

Die vorliegenden Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien gelten für die in Anlage 1 angeführten Gesellschaften der PALFINGER-Gruppe (im Folgenden auch „PALFINGER“) und hinsichtlich der in Anlage 2 genannten Produkte.

In Anlage 3 "Produktspezifische Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien" sind abweichende Regelungen betreffend Garantiefristen und Garantieuftang für bestimmte PALFINGER-Produkte geregelt. Weiters sind dort für diese PALFINGER-Produkte bestimmte formale Anforderungen (z. B. eClaim, Excel) betreffend die Abwicklung von Garantie- und Gewährleistungsansprüchen enthalten. Insoweit geht Anlage 3 "Produktspezifische Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien" diesen Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien vor.

Für den Bereich Cross-Border-Sales (d. h. Verkäufe von PALFINGER-Händlern oder anderen Vertragspartnern an Käufer außerhalb ihres Sitzstaates) sind in Anlage 4 „Cross-Border-Sales“ besondere Bestimmungen vorgesehen. Anlage 4 gilt für die dort angeführten PALFINGER-Produkte und ergänzt insoweit diese Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien.

2. Inhalt

Diese Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien enthalten einerseits die Garantie- und Gewährleistungsabrede zwischen PALFINGER und seinem Vertragspartner. Andererseits legen sie die Bedingungen und Modalitäten fest, die bei der Geltendmachung und Abwicklung von Garantie- und Gewährleistungsansprüchen einzuhalten sind.

3. Vertragspartner

PALFINGER vertreibt PALFINGER-Produkte entweder über ein Netzwerk von unabhängigen PALFINGER-Händlern oder direkt. Diese Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien legen die Vertragsbedingungen zwischen PALFINGER und seinen Vertragspartnern, die jeweils ein PALFINGER-Produkt von PALFINGER erwerben, fest.

Diese Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien werden durch eine entsprechende Vereinbarung zwischen PALFINGER und diesen Vertragspartnern Vertragsbestandteil.

Es wird keine Herstellergarantie, der eine unmittelbare Wirkung gegenüber dem Endkunden (bzw. dem Kunden des Vertragspartners) zukommt, eingeräumt. PALFINGER hält jedoch die Vertragspartner an, soweit es sich bei diesen um Wiederverkäufer (d. h. PALFINGER-Händler, LKW-Aufbauer, Original Equipment Manufacturers („OEMs“) etc.) handelt, die von PALFINGER eingeräumten Garantie- und Gewährleistungsbestimmungen im Sinne eines Mindeststandards an ihre eigenen Abnehmer weiterzugeben bzw. diese Einräumung in der weiteren Absatzkette sicherzustellen (siehe Punkt 27. unten).

Den vorliegenden Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien kommt insoweit auch eine Wirkung für den Endkunden zu.

4. Vertragspartner als Wiederverkäufer mit eigener Service- und Vertriebsstruktur

Handelt es sich beim Vertragspartner um einen Wiederverkäufer, so verwendet und betreibt er das PALFINGER-Produkt nicht selbst. Mängel am PALFINGER-Produkt kommen häufig erst bei Verwendung durch den Endkunden hervor.

Sofern der Vertragspartner über eine eigene Service- und Vertriebsstruktur für PALFINGER-Produkte verfügt, so wird der Vertragspartner im Fall von Gewährleistungs- oder Garantieansprüchen des Endkunden, denen er ausgesetzt ist, die Verbesserung selbst bzw. durch von ihm beauftragte Mitglieder seiner Service- und Vertriebsstruktur (z. B. Subpartner, Servicepartner) vornehmen. Dies richtet sich ausschließlich nach den zwischen dem Vertragspartner und dem Endkunden vereinbarten Bedingungen, wobei Punkt 27. jedenfalls zu beachten ist.

Im Verhältnis zu PALFINGER stellt diese Vorgehensweise eine Selbstvornahme der Mängelbeseitigung durch den Vertragspartner dar, welche von PALFINGER hiermit ausdrücklich autorisiert wird.

In Folge der im Rahmen dieser Selbstvornahme ordnungsgemäß durchgeführten Garantie- bzw. Gewährleistungsarbeiten kommt dem Vertragspartner ein Regressanspruch gegenüber PALFINGER zu. Der Regressanspruch beinhaltet die für die Verbesserung angefallenen Arbeits- und Materialkosten, wobei sich die genaue Höhe der regressfähigen Kosten nach den vorliegenden Garantie- und Gewährleistungsbedingungen richtet.

Über den Regressanspruch hinausgehende Ansprüche des Vertragspartners (z. B. auf Vornahme der Verbesserung durch PALFINGER selbst) sind ausgeschlossen.

In den vorliegenden Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien meint jede Bezugnahme auf „Garantie- und Gewährleistungsansprüche“ des Vertragspartners folglich den Regressanspruch (soweit dies nicht ausdrücklich anderweitig bestimmt wird).

5. Vereinbarte Form der Kommunikation

Allgemeine Anfragen zur Bearbeitung von Garantiefällen (z. B. Vorabanfragen zur Bestätigung, ob ein Antrag über Garantie oder Gewährleistung eingereicht werden kann oder Vorabanfragen zur Kulanz), sind über die dafür vorgesehene PALFINGER PALDESK Applikation „Ticket App“ einzubringen.

Sämtliche Garantieanträge sind mittels der dafür vorgesehenen PALFINGER PALDESK Applikation „Claim Desk“ einzureichen. Ist die Verwendung dieser Applikation für bestimmte Produktgruppen nicht vorgesehen (z. B. PALFINGER Tail Lifts), so sind die von PALFINGER für diesen Fall vorgesehenen Formulare zu verwenden (z. B. MS-Excel, Online Gewährleistungsformular).

Sämtliche sonst erforderliche Kommunikation ist ausschließlich mit der für eine bestimmte Produktgruppe zuständigen PALFINGER-Serviceabteilung abzuwickeln.

6. Übernahme der Lieferung

Bei der Übernahme der Lieferung (d. h. bei Wareneingang bzw. Anlieferung zum Vertragspartner) ist die Lieferung durch den Vertragspartner sofort auf etwaige Schäden und Mängel, die bei äußerer Überprüfung der Lieferung erkennbar sind, sowie auf Vollständigkeit zu überprüfen.

Bei Vorliegen von Transportschäden oder -verlusten ist dies auf dem Frachtbrief detailliert zu vermerken und unverzüglich an den jeweiligen Frachtführer zu melden. Dabei sind aussagekräftige Fotos anzufertigen. Allgemeine Vermerke bzw. Vorbehalte sind unzulässig.

Festgestellte Schäden, Mängel, Fehlmengen bzw. Falschliefereien sind unverzüglich, längstens jedoch innerhalb von 2 Wochen ab Anlieferung, in der vereinbarten Form (z. B. mittels PALFINGER PALDESK Applikation "Lieferreklamation") an PALFINGER zu melden.

Ansprüche aufgrund von Meldungen, die verspätet erfolgen oder sich auf Fehlmengen bzw. Falschliefereien oder äußerlich erkennbare Mängel oder sonstige Schäden, die bei rechtzeitiger ordnungsgemäßer Überprüfung hervorgekommen wären, beziehen, müssen zurückgewiesen werden.

7. Produktlagerung

Durch geeignete und geschützte Lagerung der PALFINGER-Produkte ist sicherzustellen, dass es im Zeitraum der Lagerung von der Anlieferung beim Vertragspartner bis zur Übergabe an den Endkunden zu keiner Verschlechterung oder Beeinträchtigung kommt und alle Komponenten somit dem ursprünglichen Auslieferungszustand seitens PALFINGER entsprechen.

Bei der Lagerung der PALFINGER-Produkte über einen Zeitraum von mehr als 6 Monaten hinaus hat der Vertragspartner die PALFINGER-Produkte mittels zusätzlicher geeigneter Maßnahmen vor Umwelteinflüssen zu schützen und gegebenenfalls zu konservieren.

Entsprechende Vorgaben dazu sind pro Produktlinie von PALFINGER im PALDESK verfügbar bzw. anlassbezogen bei der zuständigen Serviceabteilung einholbar.

Weiters ist nachweislich eine vollständige Inspektion des Gerätes (entsprechend der Inspektionsliste im Servicehandbuch bzw. der PALDESK Applikation „Smart PDI“) vor Auslieferung durchzuführen.

Ansprüche aufgrund von Schäden, die infolge einer mangelhaften Produktlagerung entstanden sind, müssen zurückgewiesen werden.

8. Übergabe an den Endkunden, Produktregistrierung, Garantiebeginn-Meldung

Der Vertragspartner hat sicherzustellen, dass das PALFINGER-Produkt inklusive aller Zusatzgeräte vor der Übergabe an den Endkunden einer entsprechenden Prüfung gemäß Servicehandbuch unterzogen wird und dass gegenüber der Inbetriebnahme keine Bedenken bestehen.

Die Produktübergabe an den Endkunden hat durch qualifiziertes Fachpersonal zu erfolgen, muss grundsätzlich vollständig elektronisch dokumentiert und bis spätestens 3 Wochen nach der Übergabe an PALFINGER gemeldet werden.

Diese vollständige Dokumentation beinhaltet:

- a. die korrekte Meldung des Garantiebeginns durch Benutzung der Applikation „Produktregistrierung“ in PALDESK (als Bestätigung für den Endkunden ist ein Ausdruck zu erstellen bzw. die gleichwertige Meldung im Servicehandbuch (Punkt 2.2) zu unterzeichnen);
- b. die korrekte Meldung über die Durchführung der Vorauslieferungsinspektion (PDI) durch Benutzung der Applikation „PDI“ in PALDESK (sofern für das entsprechende Produkt vorgesehen);
- c. die korrekte Meldung über die Durchführung der Produktübergabe durch die Benutzung der Applikation „Handover“ in PALDESK;

In Ausnahmefällen können an Stelle der elektronischen Dokumentation die genannten Prozesse in dem der Dokumentation beiliegenden Servicehandbuch in Papierform durchgeführt werden. Zur Bestätigung dessen sind die jeweiligen Dokumente (mit Unterschrift des Kunden) unter der Seriennummer in PALDESK hochzuladen.

Im Rahmen der Produktübergabe ist es Aufgabe des Vertragspartners, den Betreiber und/oder dessen Bedienpersonal entsprechend der Übergaberichtlinie (Applikation „Handover“) auf das PALFINGER-Produkt fachgerecht einzuschulen.

Für Schäden, die Infolge einer unzureichenden oder nicht durchgeführten Produktübergabe an den Endkunden entstehen, trifft PALFINGER keine Verantwortung.

9. Garantie

PALFINGER gewährt dem Vertragspartner auf die in Anlage 2 angeführten PALFINGER-Produkte eine Garantie für eine bestimmte Frist. Es gelten die in Anlage 3 für die jeweiligen PALFINGER-Produkte festgesetzten Garantiefristen und Besonderheiten.

Der Fristenlauf beginnt grundsätzlich ab Übergabe an den Endkunden (d.h. Übertragung der faktischen Verfügungsgewalt).

Für einzelne der in Anlage 2 angeführten PALFINGER-Produkte gilt, dass der Fristenlauf spätestens nach den in Anlage 3 für diese PALFINGER-Produkte festgesetzten Zeiträumen beginnt. Davon ausgenommen sind Geräte, welche bei Bestellung als Lagergeräte spezifiziert werden. Für diese Geräte beginnt der Fristenlauf spätestens nach 30 Monaten ab Auslieferung an den Vertragspartner.

PALFINGER gewährt 12 Monate Garantie gegen Korrosionsbildung von innen nach außen auf KTL-beschichtete, pulverbeschichtete oder lackierte Komponenten. Ein Garantiefall ist gerechtfertigt, wenn während der Garantiezeit die beschichteten Oberflächen einen Rostgrad größer Ri2 (entspricht 0,5% der betrachteten Oberfläche) nach DIN EN ISO 4624-3 aufweisen oder eine Riss- oder Blasenbildung auftritt.

Während der Garantiezeit auftretende Mängel im bestehenden Beschichtungsaufbau durch mechanische, chemische oder thermische Einwirkungen (UV-Strahlung, Temperatur, Blasenbildung) sind von der Garantie und Gewährleistung ausgeschlossen, unabhängig davon, wer sie verursacht hat. Beispiele dafür sind Abrieb oder Verschleiß an Schubarmen oder Trittlechen, Verfärbungen oder Verblassungen auf Grund von UV-Einstrahlung oder nicht pH-neutralen Reinigungsmitteln sowie Korrosion auf Grund von äußeren Beschädigungen.

PALFINGER gewährt 12 Monate Garantie gegen Korrosionsbildung von innen nach außen auf verchromte Bauteile (z. B. Kolbenstangen).

Von obigen Garantien ausgenommen sind Produkte, die im Salzwasserbetrieb verwendet werden, außer sie sind durch entsprechende Beschichtungen (z. B. Nickel-Chrom) darauf vorbereitet.

Die gegenständliche Garantie besteht in der Verpflichtung PALFINGERS, unabhängig von der Gewährleistung gegenüber dem Vertragspartner für eine während der Garantiezeit hervorkommende Mangelhaftigkeit eines PALFINGER-Produktes einzustehen.

Über den Verbesserungsaufwand hinausgehende Ansprüche (wie insbesondere aber nicht ausschließlich entgangener Gewinn, bloße Vermögensschäden, Mangelfolgeschäden, Verdienstentgang, Stehzeit, Kilometergeld, Ein- und Ausbaurkosten des PALFINGER-Produkts, Transportkosten, Überstellungskosten, Ersatzfahrzeug, etc.) sind vom Garantieanspruch ausdrücklich nicht umfasst.

Zur Aufrechterhaltung jedweder Garantieansprüche müssen wiederkehrend vorgeschriebene Servicearbeiten korrekt und entsprechend den Vorgaben im Servicehandbuch durchgeführt und dokumentiert werden (dies gilt insbesondere auch für käuflich erworbene Garantieverlängerungen). PALFINGER behält sich vor, Ansprüche bei nicht vorhandener Dokumentation abzulehnen.

10. Gewährleistung

Neben der von PALFINGER gewährten Garantie besteht der Anspruch auf Gewährleistung im gesetzlich vorgesehenen Ausmaß, soweit in den vorliegenden Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien nichts Abweichendes bestimmt wird.

Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate ab Auslieferung an den Vertragspartner.

11. Mangel

Im Rahmen von Garantie und Gewährleistung haftet PALFINGER gegenüber dem Vertragspartner ausschließlich für die Spezifikationen, Funktionalitäten und Ausführung laut der Technischen Datenblätter. Weicht ein PALFINGER-Produkt hiervon ab, so liegt ein Mangel vor. Abmessungen und Gewichte können geringfügig abweichen.

Darüber hinausgehende Garantie- oder Gewährleistungszusagen bestehen nicht.

12. Höhe des Regressanspruches

a. Garantiestundensatz - Arbeitseinheiten

Die Aufwandsentschädigung im Rahmen des Regressanspruches für Garantie- und Gewährleistungsarbeiten wird auf Basis eines üblicherweise jährlich angepassten, separat vereinbarten Garantiestundensatzes berechnet.

Dieser Garantiestundensatz wird insbesondere auf Grundlage des durchschnittlichen Werkstattstundensatzes im Vertriebs- und Servicenetz des Vertragspartners ermittelt. Darüber hinaus kann die Erfüllung anderer Vorgaben (z. B. die Erreichung der Vertragsvorgaben des Händlervertrages, der Schulungsgrad oder die Nutzung von PALFINGER Werkstattausrüstung) als Kriterium miteinbezogen werden.

Die Anzahl der auf Basis des letztgültig vereinbarten Garantiestundensatzes abzugeltenden Stunden ergibt sich aus der Berechnung der in der Applikation „Workshop Guide“ (PALDESK, in der aktuell geltenden Version) enthaltenen Aufwendungen für die entsprechenden Reparaturen.

Fehlersuchzeiten werden nur dann ersetzt, wenn deren Notwendigkeit und Umfang von PALFINGER als gerechtfertigt anerkannt wird. Dabei wird die Verwendung von PALFINGER spezifischen Diagnosehilfen und Werkzeugen (z. B. Software, Prüfwerkzeug, CAN-Analysewerkzeug) vorausgesetzt.

Zusätzliche, durch elektronische Hilfsmittel zur Fehlersuche verursachte Kosten (Verbindungsentgelte) werden nur dann anerkannt, wenn diese mit einem dafür vorgesehenen PALFINGER Tool (z. B. Smart Eye) belegt sind und durch PALFINGER als gerechtfertigt angesehen werden.

b. Handling-Pauschale

Von PALFINGER wird eine Handling-Pauschale von 0,25 Arbeitsstunden pro Garantieantrag vergütet, wenn ein vollständiger Garantieantrag (mit allen Zusatzinformationen entsprechend der Vorgaben in der Applikation „Workshop Guide“), anhand dessen der Garantiefall durch PALFINGER eindeutig bewertet werden kann, fristgerecht und vollständig in der vereinbarten Form (z. B. mittels PALFINGER PALDESK Applikation „Claim Desk“) eingereicht wird. Durch die Handling-Pauschale werden sonstige Aufwände (z. B. Reinigung des Gerätes, Fremd-Öle und Schmierstoffe, Transportkosten, Garantiematerial etc.) mit abgegolten.

c. Ersatzteile

Ersatzteile sind vom Vertragspartner nach Bedarf zu bestellen und werden von PALFINGER in Rechnung gestellt.

Im Garantie- bzw. Gewährleistungsfall erfolgt nach Stattgabe des Garantieantrages eine Gutschrift. Die über die reinen Materialkosten hinaus entstandene Zusatzkosten wie Zölle, Transportkosten etc. werden von PALFINGER nicht erstattet.

d. PALFINGER Lubricants

In Abweichung zu Punkt 12.b (Handling-Pauschale) gewährt PALFINGER die Materialkosten für das Nachfüllen von Hydraulikflüssigkeiten im Rahmen eines Garantiefalls, sofern bei der Erst- oder Nachbefüllung ausschließlich „PALFINGER Lubricants“ verwendet wurde. Die maximal vergütbare Menge wird anhand des Anlassfalls berechnet und ist im „Workshop Guide“ abgebildet.

e. Transportkosten

Sofern durch die Mangelbeschaffenheit ein Transport des PALFINGER-Produkts nicht gänzlich ausgeschlossen ist, wird davon ausgegangen, dass der Endkunde dieses zur Durchführung der Mangelbeseitigung auf seine Kosten zur nächstgelegenen autorisierten PALFINGER-Servicewerkstätte verbringt.

Ist ein Transport des PALFINGER-Produkts ausgeschlossen und entstehen Mehrkosten durch Arbeiten außerhalb der nächstgelegenen PALFINGER-Servicewerkstätte, so werden diese nicht durch PALFINGER übernommen.

f. Prinzip der günstigen und zielführenden Erledigung

PALFINGER setzt grundsätzlich voraus, dass anfallende Gewährleistungs- oder Garantiewerke auf dem günstigsten und zielführendsten Weg erledigt werden. Aufwendungen, die diesem Prinzip im konkreten Anlassfall zuwiderlaufen, werden nicht ersetzt.

g. Ausschluss sonstiger Ansprüche

Darüber hinausgehende Ansprüche (z. B. Mangelfolgeschaden, Transportkosten, Kilometrigeld oder entgangener Gewinn) sind auf jeglicher Rechtsgrundlage und insbesondere auch im Rahmen der Garantiezusage ausgeschlossen.

Für etwaige über die vorliegenden Gewährleistungs- und Garantiezusagen hinausgehenden Vereinbarungen zwischen dem Vertragspartner und einem Abnehmer oder Endkunden übernimmt PALFINGER keine Haftung.

13. Abwicklung von Garantie und Gewährleistung

Regressansprüche im Rahmen der Garantie oder Gewährleistung können ausschließlich mittels Garantieantrag in der vereinbarten Form (z. B. mittels PALFINGER PALDESK Applikation „Claim Desk“) an die zuständige PALFINGER-Serviceabteilung gemeldet werden.

Meldungen, die nicht in der vereinbarten Form erfolgen, sind unwirksam und werden von PALFINGER nicht bearbeitet.

Im Regelfall ist vor Ausführung der Garantie- oder Gewährleistungsarbeiten keine vorherige Rücksprache vom Vertragspartner mit PALFINGER notwendig. Der Vertragspartner kann die erforderlichen Verbesserungsarbeiten im Rahmen der Garantie bzw. Gewährleistung ausführen und den Regressanspruch hierfür geltend machen.

In folgenden Bereichen ist jedoch vorab eine Rücksprache mit PALFINGER vorzunehmen:

- a.** Eine erste Kostenschätzung (Material und Arbeit) des Vertragspartners übersteigt einen Betrag von € 4.000,-- (netto);
- b.** Eine erste Kostenschätzung des Vertragspartners bei gültigem Servicevertrag des PALFINGER Produkts außerhalb des regulären Garantiezeitraums (Material und Arbeit) übersteigt einen Betrag von € 2.500,-- (netto);
- c.** Es sind Reparaturen durchzuführen, bei denen die Mangelursache nachträglich nicht mehr festgestellt bzw. nachvollzogen werden kann;

-
- d. Es liegt ein Mangel vor, dessen vermutete Ursache nahelegt, dass es sich um keinen Einzelfall handelt, sondern er häufiger auftreten bzw. eine Mehrzahl von PALFINGER-Produkten betreffen könnte.

Wird keine vorherige Rücksprache vorgenommen, so ist PALFINGER berechtigt, die betreffenden Garantieanträge abzulehnen.

Pro Garantieantrag darf nur eine einzelne Reparatur eingereicht werden. Mehrere Reparaturen an der gleichen Maschine können nicht in einem einzigen Antrag eingereicht werden, sie müssen getrennt und mit einem Antrag pro Reparatur eingereicht werden.

Garantieanträge sind innerhalb von 4 Wochen nach Abschluss der Garantie- oder Gewährleistungsarbeiten bei PALFINGER einzureichen. PALFINGER nimmt die inhaltliche Prüfung von Garantie- und Gewährleistungsansprüchen auf Grundlage der Garantieanträge vor.

PALFINGER ist berechtigt, nicht termingerecht eingelangte oder unvollständige Garantieanträge abzulehnen.

Garantiefälle sind nachvollziehbar zu beschreiben, nach Erfordernis durch Fotos zu dokumentieren bzw. gemeinsam mit entsprechenden Daten des Diagnosesystems PALDIAG (z. B. PALTRONIC-File, Bauteildaten, Fehlerprotokolle, Zylinderdaten, Ergebnis Ölanalyse etc.) zu übermitteln. PALFINGER ist berechtigt und behält sich vor, Maschinendaten während eines Diagnosezugriffs automatisch zu übermitteln, sofern dies technisch möglich ist.

Alle von PALFINGER zu einer Garantiemeldung zusätzlich angeforderten Informationen sind umgehend, jedoch längstens innerhalb 2 Woche, bereitzustellen.

PALFINGER wird Garantieanträge innerhalb von 4 Wochen nach Erhalt aller dazu benötigten Informationen und Materialien bearbeiten.

PALFINGER behält sich das Recht vor, zu bereits genehmigten Garantieanträgen innerhalb von 4 Monaten nach Gutschrifterstellung mittels Nachverrechnung Rückforderungen zu stellen, sofern eigene Analysen oder Untersuchungen ergeben, dass ein Garantie- und Gewährleistungsanspruch nicht zu Recht bestand, da insbesondere:

- a. sonstige Voraussetzungen für die Inanspruchnahme von Garantie und Gewährleistung fehlen (und, soweit ausdrücklich erforderlich, der Mangel hiermit in Zusammenhang steht - siehe Punkt 14. und Punkt 15);
- b. ein den Garantie- oder Gewährleistungsanspruch ausschließender Umstand vorliegt und der Mangel hiermit in Zusammenhang steht (siehe Punkt 15.; z. B. Eigen- oder Fremdverschulden); oder
- c. sich aus sonstigen Umständen oder Gründen ergibt, dass dem Vertragspartner für die konkret vorgenommenen Verbesserungsarbeiten kein garantie- oder gewährleistungsrechtlicher Regressanspruch zusteht (z. B. das rückgesendete Bauteil oder Garantiematerial ist völlig fehlerfrei und es liegt folglich gar kein Mangel vor, die Arbeiten wurden nicht durchgeführt und/oder der Garantieantrag missbräuchlich eingereicht).

14. Sonstige Voraussetzungen für die Inanspruchnahme von Garantie und Gewährleistung

Sonstige Voraussetzungen für die Geltendmachung von Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen gegenüber PALFINGER sind:

- a. der fachgerechte Aufbau des PALFINGER-Produkts gemäß PALFINGER-Montagerichtlinien. Für Unzulänglichkeiten des PALFINGER-Produkts, die mit der Nichteinhaltung der PALFINGER Montagerichtlinien in Zusammenhang stehen können, stehen dem Vertragspartner gegenüber PALFINGER keinerlei Ansprüche zu.

-
- b. der Einsatz von qualifiziertem Fachpersonal und die Verwendung von fachgerechtem Werkzeug sowie der PALFINGER Diagnosewerkzeuge (z.B. PALDIAG, Werkzeuge laut PALFINGER-Tools-Katalog). Für Unzulänglichkeiten und Mehrkosten in Folge der Verletzung dieser Verpflichtung stehen dem Vertragspartner gegenüber PALFINGER keinerlei Ansprüche zu.
 - c. das Vorhandensein der unbeschädigten und vorschriftsmäßigen Verplombung und Einstellung am Produkt. Bei Beschädigung oder Entfernung der Verplombung oder veränderter Einstellung (mechanisch, hydraulisch, elektronisch) sind sämtliche Ansprüche gegenüber PALFINGER ausgeschlossen, sofern Unzulänglichkeiten des Produkts hiermit in Zusammenhang stehen können.
 - d. die fachgerecht durchgeführte und dokumentierte "Inspektion vor Auslieferung" (PDI) entsprechend der dafür vorgesehenen Dokumente (sofern für das Produkt vorhanden) und das Durchführen der damit gegebenenfalls verbundenen Service bzw. Wartungsarbeiten (z.B. Tausch des Hydraulikfilters).
 - e. die Einhaltung und ordnungsgemäße Dokumentation der vorgeschriebenen Service- und Wartungsintervalle laut Servicehandbuch bzw. Betriebsanleitung. Dazu sind die dafür vorgesehenen Applikationen zu verwenden (z. B. Smart Inspection) beziehungsweise die verfügbaren Listen elektronisch im PALDESK hochzuladen. Bei Nichteinhaltung der vorgeschriebenen Service- und Wartungsintervalle sind sämtliche Ansprüche ausgeschlossen, sofern Unzulänglichkeiten hiermit in Zusammenhang stehen können.
 - f. der Einsatz von über den PALFINGER-Vertriebsweg bezogenen Original-Ersatzteilen. Bei Einbau von Fremdteilen steht dem Vertragspartner hierfür kein Garantie- oder Gewährleistungsanspruch zu.
 - g. die vollständige und richtige Registrierung des PALFINGER-Produkts bzw. von PALFINGER-Zubehör oder PALFINGER-Zusatzgeräten im PALDESK/Produktregistrierung.

Die Beweislast dafür, dass eine der in (a.) bis (g.) geschilderten Voraussetzungen nicht vorliegt, trägt PALFINGER. Die Beweislast dafür, dass ein Mangel mit den in (a.) bis (g.) geschilderten Umständen nicht in Zusammenhang steht bzw. stehen kann, trägt sodann der Vertragspartner.

15. Ausschluss von Garantie und Gewährleistung

Garantie- und Gewährleistungsansprüche oder eine sonstige Haftung für Schäden oder Mängel am PALFINGER-Produkt, die mit folgenden Gründen in Zusammenhang stehen, sind ausgeschlossen:

- a. höhere Gewalt;
- b. unsachgemäße Handhabung des PALFINGER-Produkts;
- c. bestimmungsfremde Verwendung des PALFINGER-Produkts (siehe Definition in der Betriebsanleitung);
- d. unautorisierte Veränderungen am PALFINGER-Produkt bzw. dessen elektronischen oder hydraulischen Einstellwerten;
- e. unsachgemäße Reparatur des PALFINGER-Produkts;
- f. Technisch falsche Versorgung des PALFINGER-Produkts; verursacht durch z. B. falsch eingestellten Druck, zu hohem Volumenstrom oder falscher Versorgungsspannung (Generatorbetrieb);
- g. mangelhafte oder falsche Wartung des PALFINGER-Produkts; (d.h. nicht entsprechend den Vorgaben des Serviceplanes; siehe Servicehandbuch bzw. Betriebsanleitung);
- h. Eigenverschulden des Vertragspartners oder (Fremd-)Verschulden Dritter;
- i. Nicht-Befolgung von Produktverbesserungsprogrammen, die durch PALFINGER vorgeschrieben wurden;
- j. Missachtung der Betriebsanleitung oder sonstiger Nutzungsanweisungen;
- k. unsachgemäße Lagerung bei Lagergeräten;

-
- I. keine ordnungsgemäße Produktregistrierung oder Übergabe an den Endkunden in vereinbarter Form (z.B. Upload auf Paldesk, Smart Handover).

Die Beweislast dafür, dass einer der in (a.) bis (I.) geschilderten Umstände vorliegt, trägt PALFINGER. Die Beweislast dafür, dass ein Mangel mit den in (a.) bis (I.) geschilderten Umständen nicht in Zusammenhang steht, trägt sodann der Vertragspartner.

Die Garantie erstreckt sich ferner nicht auf Betriebsmittel, wie z.B. Öle (ausgenommen PALFINGER Lubricants), Fette, Filterpatronen, Luftfilter sowie alle Teile, die während der Garantie- und Gewährleistungszeit gemäß Wartungsplan getauscht werden müssen.

Für den Aufbau sowie für nachträglich durchgeführte Abänderungen an PALFINGER-Produkten besteht keinerlei Haftung, Gewährleistung oder Garantie von PALFINGER, außer der Aufbau oder die Abänderungen wurden von PALFINGER freigegeben oder durchgeführt.

Für sämtliche aus oder im Zusammenhang mit der Installation eines PALFINGER-Produktes (z. B. Montage auf LKW oder sonstigem Trägerfahrzeug, Stationärmontage etc.) oder der sonstigen Verwendung eines PALFINGER-Produktes beim Aufbau entstehenden Mängel oder sonstigen Konsequenzen hat ausschließlich der Hersteller des Aufbaus oder dessen Werkstätte bzw. der Aufbauer oder der Vertragspartner selbst einzustehen. Es besteht keinerlei Haftung, Gewährleistung oder Garantie von PALFINGER. Dies trifft auch für elektrische und hydraulische Schnittstellen zwischen Trägerfahrzeug bzw. stationärer Plattform und PALFINGER-Produkt (z. B. Leitungen und elektrische sowie elektronische Verbindungen) zu.

16. Servicehandbuch

Diese Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien verweisen in vielen Punkten auf das Buch „Übergabe-Inspektion-Wartung-Service“, welches mit den meisten PALFINGER Produktgruppen mitgeliefert wird. Dieses Buch wird in diesem Dokument „Servicehandbuch“ genannt.

Hinsichtlich der Frage der Einhaltung und ordnungsgemäßen Dokumentation der vorgeschriebenen Serviceintervalle ist ausschließlich das Servicehandbuch heranzuziehen.

Sämtliche Service- und Reparaturarbeiten sind folglich im Servicehandbuch inklusive der Angabe der aktuellen Betriebsstunden (sofern technisch möglich) einzutragen.

Besondere Reparaturen (z. B. das Austauschen von größeren Komponenten oder Systemen) sind im dafür vorgesehenen Feld des Servicehandbuches zu vermerken.

PALFINGER behält sich das Recht vor, eine Kopie der entsprechenden Seiten des Servicehandbuches anzufordern.

Bei Verwendung von elektronischen Werkzeugen zur Prozessunterstützung (z. B. Smart Inspection, Smart Handover usw.) werden durch das System elektronische Einträge in der Servicehistorie des betreffenden Produktes erzeugt (PALDESK Equipment Screen). Die Nutzung dieser Werkzeuge wird von PALFINGER präferiert und ist gleichwertig einem manuellen Eintrag anzusehen.

17. Haftung

Eine Haftung für Schäden aufgrund leichter Fahrlässigkeit seitens PALFINGER ist ausgeschlossen (mit Ausnahme von Personenschäden). Die Beweislast dafür, dass PALFINGER ein haftungs-begründendes Verschulden höheren Grades trifft, liegt beim Vertragspartner.

Für Fälle grober Fahrlässigkeit haftet PALFINGER lediglich nach Maßgabe der folgenden Haftungsbeschränkungen:

-
- a. Die Haftung von PALFINGER wird insgesamt der Höhe nach auf die Höhe des Entgelts, welches vom Vertragspartner für das Produkt oder die Leistung, die den Schaden jeweils verursacht haben bzw. mit deren (Nicht- oder Spät-) Lieferung der Schaden im Zusammenhang steht, zu entrichten ist, beschränkt.
 - b. Die Haftung für entgangenen Gewinn, bloße Vermögensschäden und Mangelfolgeschäden (z. B. Verdienstentgang, Stehzeit, Kilometergeld, Ein- und Ausbaurkosten des Produkts, Transportkosten, entgangener Gewinn, Überstellungskosten, Ersatzfahrzeug, etc.) oder sonstige indirekte oder mittelbare Schäden wird ausgeschlossen.

18. Software-Updates

PALFINGER entwickelt seine Produkte laufend auch im Softwarebereich weiter. Das Einspielen der von PALFINGER vorgeschlagenen Software- und Firmware-Updates wird von PALFINGER nur dann vergütet, wenn es sich dabei um eine vorgeschriebene Maßnahme zur Produktverbesserung handelt. Diese werden jeweils über einen Service Bulletin kommuniziert.

Aufwände für Updates, welche rein zur Erweiterung von Funktionalitäten oder zur Erlangung neuer Funktionen eines Produktes dienen, werden nicht vergütet und können eventuell sogar kostenpflichtig sein.

19. Kulanz

Im Einzelfall kann von PALFINGER auf freiwilliger Basis, in dessen alleiniger Disposition und ohne Anerkennung einer rechtlichen Verpflichtung, Kulanz gewährt werden. Dies stellt bei PALFINGER eine Maßnahme zur Kundenbindung dar. Auch ohne eine entsprechende Verpflichtung sieht es PALFINGER als sinnvoll an, seine Kunden in einem Problemfall zufriedenzustellen.

So können von PALFINGER im Rahmen der Kulanz etwa Reparatur- und Serviceleistungen auf freiwilliger Basis auch nach Ablauf der gesetzlichen oder individualvertraglichen Gewährleistungs- oder Garantiefristen geleistet werden.

Der Vertragspartner ist im Kulanzfall verpflichtet, die von PALFINGER gewährten finanziellen Beteiligungen an Reparaturen, nachweislich und mindestens in gleichem Umfang an den Endkunden weiterzugeben, widrigenfalls PALFINGER jederzeit und innerhalb der gesetzlichen Verjährungsfristen berechtigt ist, Rückforderungen zu stellen.

„In gleichem Umfang“ bedeutet, dass soweit von PALFINGER eine prozentuale Übernahme der Materialkosten zugesagt wird, die Rechnung über Materialkosten an den Endkunden um denselben Prozentsatz zu reduzieren ist. Genehmigte Arbeitsstunden sind von der Anzahl der an den Endkunden verrechneten Arbeitsstunden in Abzug zu bringen.

Für Kulanzmaterial gilt Punkt 22. („Garantiematerial“) sinngemäß.

Kulanz kann grundsätzlich nur in Anspruch genommen werden, wenn folgende Kriterien erfüllt sind:

Die Daten müssen ordnungsgemäß im PALDESK unter der Seriennummer ersichtlich sein.

- Produktregistrierung (korrekter Endkunde (Firma) und Garantiebeginn)
- Dokument zur Geräteübergabe (siehe Servicehandbuch)
- Dokument zur Erstausslieferung (siehe Servicehandbuch)

Die vorgeschriebenen Serviceintervalle müssen lückenlos durchgeführt sein und dokumentiert worden sein. Dazu muss bei einem Kulanzantrag die Servicehistorie des Produktes im PALDESK ersichtlich sein (Smart Service Records oder gescannte Serviceeinträge aus dem Servicehandbuch).

20. Garantie- und Gewährleistungsfrist für Ersatzteile und Nachrüstbausätze

Für Ersatzteile und Nachrüstbausätze gelten die produktspezifischen Garantie- und Gewährleistungsbedingungen (siehe [Anlage 3](#)). Die Gewährleistungs- und Garantiefrieten beginnen ab Einbaudatum, jedoch spätestens 12 Monate nach Auslieferung durch PALFINGER an den Vertragspartner. Ein Garantie- oder Gewährleistungsfall ist in der vereinbarten Form (z. B. mittels Claim Desk als "Ersatzteilgarantie") einzureichen. Jeder Einbau von Ersatzteilen ist zu dokumentieren (u. A. im Servicehandbuch) und der entsprechende Nachweis ist auf Anforderung an PALFINGER zu übermitteln.

Garantie- und Gewährleistungsansprüche sind nur gerechtfertigt, wenn Ersatzteile und Nachrüstbausätze durch autorisierte Fachwerkstätten technisch korrekt entsprechend der verfügbaren Dokumentation installiert wurden. PALFINGER haftet nicht für Ansprüche, die aus fehlerhaft oder mangelhaft installierten Ersatzteilen und Nachrüstbausätzen entstehen.

Zusätzlich erworbene Garantieverlängerungen für das PALFINGER-Produkt gelten nicht für Ersatzteile, selbst wenn diese zur Verwendung mit dem betreffenden PALFINGER-Produkt erworben wurden, außer der erneute Ausfall des betroffenen Teils liegt noch im ursprünglich verlängerten Garantiezeitraum des PALFINGER Produkts.

Über PALFINGER vertriebene Werkzeuge gelten nicht als PALFINGER-Produkt im Sinne dieser Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien. Es gilt folglich keine Garantieabrede. Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen gemäß der vorliegenden Garantie- und Gewährleistungsbestimmungen gelten sinngemäß.

21. Verplombung und Einstellwerte

Die Verplombung von Ventilen oder Komponenten darf nur durch qualifiziertes Fachpersonal eines hierzu autorisierten PALFINGER-Händlers (oder eines Mitglieds in dessen Vertriebs- und ServiceNetzwerkes) entfernt und mit fachgerechtem und ordnungsgemäß registriertem Werkzeug neu angebracht werden.

Elektronische, mechanische und hydraulische Einstellwerte dürfen ausschließlich durch qualifiziertes Fachpersonal eines hierzu autorisierten PALFINGER-Händlers (oder eines Mitglieds in dessen Vertriebs- und Servicenetzwerkes) verändert werden.

22. Garantiematerial

Von PALFINGER angefordertes Garantiematerial muss innerhalb von 4 Wochen ab Anforderung auf Kosten des Vertragspartners an PALFINGER zurückgesendet werden. Geht das angeforderte Garantiematerial nicht oder nicht zeitgerecht bei PALFINGER ein, so muss der Garantie- oder Gewährleistungsantrag abgelehnt werden.

Mit Anerkennung des Materialwertes im Garantiefall geht das vergütete Material in das Eigentum von PALFINGER über. Dies ist erforderlich, damit PALFINGER seine Rechte gegenüber seinen eigenen Lieferanten wahrnehmen kann. Der Vertragspartner hat sicherzustellen, dass vom Endkunden bzw. Eigentümer des PALFINGER-Produktes eine entsprechende Ermächtigung vorliegt.

Nicht rückgesendete Garantieteile, für die von PALFINGER ein Garantieantrag genehmigt wurde (d. h. Anerkennung des Materialwertes), müssen innerhalb von 2 Monaten nach Abschluss des Garantiefalles vom Vertragspartner vernichtet werden. Ein Wieder-Inverkehrbringen dieser Garantieteile ist unzulässig.

Angefordertes Garantiematerial muss gereinigt, ordentlich verpackt und mit der übermittelten Garantiematerialanforderung beschriftet an die zuständige PALFINGER-Serviceabteilung retourniert werden.

Nach Nicht-Genehmigung eines Garantieantrages (d.h. Nicht-Anerkennung des Materialwertes) hat der Vertragspartner die Möglichkeit, das Garantiematerial innerhalb von 4 Wochen von PALFINGER zurückzufordern, wobei die Transportkosten vom Vertragspartner zu tragen sind. Ein Wieder-Inverkehrbringen dieser Garantieteile ist nur zulässig, wenn keine Qualitäts- oder Sicherheitsbeeinträchtigung vorliegt. Wird das Garantiematerial binnen obiger Frist nicht rechtzeitig zurückgefordert, so behält sich PALFINGER vor, das Material ohne weitere Warnung zu vernichten oder anderweitig zu verwerten.

Beim Austauschen von defekten Teilen durch den Vertragspartner können im Einzelfall und nach Absprache mit PALFINGER an Stelle von Neuteilen überarbeitete und von PALFINGER bezogene, besonders gekennzeichnete Austauschteile zum Einbau kommen.

23. Verantwortlichkeiten des Vertragspartners

a. Verantwortung des Vertragspartners gegenüber dem Endkunden

Auf Grundlage seiner Verpflichtungen als Händler muss der PALFINGER-Händler jeden Mangelfall annehmen, die Garantie- und Gewährleistungsarbeiten durchführen und den Garantieantrag bei PALFINGER einreichen.

Dies gilt für alle Maschinen jener PALFINGER-Produktbereiche (laut Anlage 2), die der Vertragspartner selbst vertreibt, auch wenn die betroffene Maschine im Einzelfall nicht durch ihn vertrieben wurde.

b. Verantwortung des Vertragspartners gegenüber PALFINGER

Jeder Vertragspartner beschäftigt eine ausreichende Anzahl an qualifizierten und geeigneten Mitarbeitern, die in der Lage sind, alle Arbeiten im Rahmen der Selbstvornahme auszuführen sowie die entsprechende Garantie- und Gewährleistungsabwicklung durchzuführen.

Die von PALFINGER verwendeten Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien oder andere Anweisungen sind dem Vertragspartnerpersonal bekannt zu machen, und deren Umsetzung und Einhaltung sorgfältig zu überwachen.

c. Verantwortung des Vertragspartners gegenüber Subpartnern

Gegenüber PALFINGER ist ausschließlich der Vertragspartner selbst für die Verwaltung der Garantie- und Gewährleistungsansprüche gemäß diesen Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien verantwortlich. Dies gilt auch dann, wenn sich der Vertragspartner eines Subpartners (oder sonstiger Mitglieder seines Vertriebs- und Servicenetzwerkes) bei der Abwicklung von Garantie- und Gewährleistungsarbeiten bedient.

PALFINGER empfiehlt den Vertragspartnern, zur Behandlung von Garantie- und Gewährleistungsansprüchen zu Subpartnern ebenfalls das System PALDESK Claim Desk zu verwenden.

Soweit erforderlich, gibt der Vertragspartner die resultierenden Gutschriften und Informationen unverzüglich an Subpartner (oder sonstige Mitglieder seines Vertriebs- und Servicenetzwerkes) weiter. Umgekehrt übernimmt der Vertragspartner die direkte Zahlung aller Rücklastschriften oder Lastschriften, die im Rahmen von Garantie- und Gewährleistungsansprüchen von PALFINGER auferlegt werden.

Subpartner (oder sonstige Mitglieder im Vertriebs- und Servicenetzwerk des Vertragspartners) sind zur Einhaltung dieser Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien – soweit entsprechende Verpflichtungen den Vertragspartner treffen - zu verpflichten und es ist sicherzustellen, dass sie diese Verpflichtungen sinngemäß übernehmen. Der Vertragspartner ist hinsichtlich seiner Subpartner (oder sonstiger Mitglieder seines Vertriebs- und Servicenetzwerkes) gegenüber PALFINGER verantwortlich und sorgt für eine entsprechende Anleitung und Überwachung.

Der Vertragspartner muss insbesondere ausreichende technische und administrative Unterstützung bei der Verwaltung von Ansprüchen anbieten, um sicherzustellen, dass alle erforderlichen Voraussetzungen beim Subpartner umgesetzt werden.

24. PALFINGER-Zusatzgeräte und PALFINGER-Zubehör

Neben dem PALFINGER-Produkt selbst können Garantie- und Gewährleistungsansprüche ausschließlich für PALFINGER-Zusatzgeräte bzw. PALFINGER-Zubehör geltend gemacht werden, die nachweislich bei PALFINGER erworben wurden.

Für PALFINGER-Zusatzgeräte bzw. PALFINGER-Zubehör gelten die produktspezifischen Garantie- und Gewährleistungsbedingungen betreffend jenes PALFINGER-Produkt, bei bzw. mit dem sie Verwendung finden (siehe [Anlage 3](#)).

Die Garantiefrist beginnt ab Übergabe, gemeinsam mit dem PALFINGER-Produkt bzw. allenfalls gesondert, an den Endkunden (d.h. Übertragung der faktischen Verfügungsgewalt), jedoch spätestens 12 Monate nach Auslieferung durch PALFINGER.

PALFINGER-Zusatzgeräte bzw. PALFINGER-Zubehör sind vollständig im PALDESK/Produktregistrierung zu erfassen. Wird ein Zusatzgerät nachträglich erworben oder ausgetauscht, so muss dieses in der vereinbarten Form registriert werden, um Ansprüche geltend machen zu können.

Reklamationen zu Zusatzgeräten und Zubehör sind unter der Angabe der Type, Seriennummer und Einbaudatum auf dem normalen Garantieweg in der vereinbarten Form (z. B. mittels Claim Desk) an PALFINGER zu senden. Der Garantieantrag ist dabei unter jener Equipment-Nummer einzureichen, an der das Gerät angebaut ist.

Wird das Zusatzgerät oder das Zubehör an einem Fremdprodukt angebaut oder autark betrieben, so ist der Garantieantrag mit einer zusammen mit der zuständigen PALFINGER-Serviceabteilung abgestimmten Dummy-Nummer einzureichen.

25. Schadensminderungspflicht und Produktverbesserungsprogramme

Der Vertragspartner ist verpflichtet, auf eine Minderung möglicher Schäden oder sonstiger Nachteile hinzuwirken, insbesondere Reparaturen so schnell wie möglich durchzuführen, bevor weitere Schäden eintreten oder ein eingetretener Schaden noch vergrößert wird.

Der Vertragspartner hat an Produktverbesserungsprogrammen bestmöglich mitzuwirken, diese nachweislich und unverzüglich an Endkunden oder seine sonstigen Abnehmer zu kommunizieren und entsprechend den Vorgaben von PALFINGER durchzuführen. PALFINGER hat Anspruch auf den Ersatz von Schäden, die Folge der unzureichenden Mitwirkung bei der Durchführung eines Produktverbesserungsprogrammes bzw. des Verstoßes gegen die Schadensminderungspflicht sind.

Reagiert ein Endkunde oder sonstiger Abnehmer nicht nachweislich auf die wiederholte Aufforderung zu einer Produktverbesserungsmaßnahme, ist dies durch den Vertragspartner zeitgerecht an PALFINGER zu melden.

26. Rechtsverhältnis zwischen Vertragspartner und Endkunde bzw. Abnehmer

Die Rechte und Bedingungen gemäß diesen Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien stellen einen Mindeststandard dar, den der Vertragspartner sich verpflichtet, auch seinen Abnehmern bzw. Endkunden vertraglich entsprechend einzuräumen.

Räumt der Vertragspartner dem Abnehmer oder Endkunden keine entsprechenden Bedingungen oder Rechte ein, so wird auch PALFINGER von seinen Verpflichtungen gemäß diesen Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien insoweit frei, wie dies dem vom Vertragspartner mit dem Abnehmer oder Endkunden vereinbarten Vertragsinhalt entspricht. Dasselbe gilt, wenn von PALFINGER im Anfall gewährte Garantie- oder Gewährleistungsansprüche nicht an den Endkunden weitergegeben

werden. Bei PALFINGER aufgrund dennoch Folge geleisteter Garantie- oder Gewährleistungsansprüche entstandene Kosten sind vom Vertragspartner zu ersetzen.

PALFINGER haftet nicht für Zusagen eines Vertragspartners gegenüber dessen Abnehmern. Soweit PALFINGER seinen eigenen Verpflichtungen gemäß diesen Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien nachkommt, kommen dem Vertragspartner somit keine weiteren Regressansprüche oder sonstige Ansprüche in Folge der Erfüllung seiner eigenen Gewährleistungsverpflichtungen oder vertraglicher Garantieverpflichtungen gegenüber seinem Abnehmer oder dem Endkunden zu.

27. Verhalten bei Unfällen

Wird durch ein PALFINGER-Produkt ein Unfall mit Sach- und/oder Personenschaden verursacht, so ist vom Vertragspartner - unverzüglich nach Kenntnisnahme - eine genaue Unfallmeldung mittels des bei PALFINGER erhältlichen Formulars an PALFINGER (zuständige Service-Kontaktperson) zu übermitteln und der Schaden an die lokal zuständige Versicherung des Vertragspartners zu melden. Grundsätzlich sollte ablaufmäßig sichergestellt werden, dass die geforderten Aktionen bis spätestens zum 3. Werktag nach Eintritt eines Schadensereignisses erfolgen können.

Die Beschreibung des Unfallherganges ist mit einer aussagekräftigen Fotodokumentation ausreichend zu ergänzen. Alle Bauteile, die für die Verursachung des Unfalles verantwortlich sein könnten, sind sofort sicherzustellen und bis zur endgültigen Klärung aufzubewahren.

Die weitere Vorgehensweise muss unverzüglich mit der PALFINGER-Serviceabteilung abgestimmt werden.

28. Rechtswahl, Gerichtsstand

Es kommt ausschließlich österreichisches materielles Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechtsübereinkommens und der Verweisungsnormen des Internationalen Privatrechts zur Anwendung. Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen Bestimmungen ist das sachlich zuständige Gericht in Salzburg Stadt.

29. Schriftform

Jede Änderung bzw. Ausnahme bedarf der Schriftform, ebenso das Abgehen vom Schriftlichkeitsanfordernis. PALFINGER ist berechtigt, diese Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien einseitig abzuändern. Bei einem Verstoß gegen die in diesen Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien festgelegten Verpflichtungen erlöschen sämtliche Ansprüche. Diese Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien ersetzen alle bisher vorhandenen Regelungen zu diesem Thema.

30. Salvatorische Klausel

Sollten Bestimmungen dieser Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien ungültig, gesetzlich unzulässig oder undurchsetzbar sein oder werden, so bleiben die restlichen Bestimmungen hiervon unberührt und wirksam. Diesfalls gelten anstatt der ungültigen oder undurchsetzbaren Bestimmungen solche Vereinbarungen als getroffen, die den beabsichtigten Zweck so gut wie möglich erreichen.

31. Reihenfolge der Dokumente

Produktspezifische Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien ([Anlage 3](#)) gehen diesen allgemeinen Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien vor und ergänzen diese.

32. Geltung der AGB

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von PALFINGER in der letzten, auf der Homepage (www.palfinger.com) veröffentlichten Fassung, sofern sie nicht durch die Bestimmungen dieser Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien abgeändert werden.

33. Besonderheiten für Vertragspartner als Wiederverkäufer ohne eigene Service- und Vertriebsstruktur

Handelt es sich beim Vertragspartner um einen Wiederverkäufer ohne eigene Service- und Vertriebsstruktur betreffend PALFINGER-Produkte (z. B. OEM) so gelten die vorliegenden Garantie- und Gewährleistungsbedingungen nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen:

Der Vertragspartner wird den Endkunden im Fall von Mängeln am PALFINGER-Produkt gemäß den Vorgaben von PALFINGER an einen PALFINGER-Händler oder ein Mitglied in dessen Service- und Vertriebsstruktur (z. B. Subpartner, Servicepartner) verweisen, welcher die Verbesserung gemäß dieser Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien im Auftrag und im Namen von PALFINGER vornehmen wird.

Diese Verbesserung erfolgt auf Grundlage und im Hinblick auf den Garantie- bzw. Gewährleistungsanspruch des Vertragspartners gegenüber PALFINGER.

PALFINGER haftet lediglich für solche Mängel, welche innerhalb von 2 Wochen nach Hervorkommen vom Vertragspartner schriftlich und unter Setzung einer angemessenen Nachfrist bei PALFINGER geltend gemacht wurden. Erfolgt keine oder nur eine verspätete Mängelrüge, so ist eine Inanspruchnahme von Garantie oder Gewährleistung ausgeschlossen. Falls sich aus den Umständen nichts anderes ergibt, wird eine Nachfristsetzung von 4 Wochen ab Rüge des Mangels als angemessen angesehen.

Ein Mangel am PALFINGER-Produkt wird nach dem Ermessen von PALFINGER durch Verbesserung oder Austausch behoben. Sind allerdings Verbesserung oder Austausch unmöglich oder für PALFINGER mit einem unverhältnismäßigen hohen Aufwand verbunden oder ist PALFINGER auch nach zumindest 3 Verbesserungs- oder Austauschversuchen, welche sich gleichzeitig über einen Zeitraum von wenigstens 6 Monaten erstrecken, nicht in der Lage, den Mangel zu beheben, so steht dem Vertragspartner das Recht auf Wandlung oder Preisminderung zu, sofern es sich dabei weder um einen geringfügigen Mangel noch um einen unwesentlichen Mangel, der den ordnungsgemäßen Gebrauch nicht verhindert, handelt. Für geringfügige Mängel oder unwesentliche Mängel, die den ordnungsgemäßen Gebrauch nicht verhindern, sind Wandlung oder Preisminderung ausgeschlossen.

Darüberhinausgehende Ansprüche (wie insbesondere Mangelfolgeschaden, Transportkosten, Kilometergeld oder entgangenen Gewinn) sind auf jeglicher Rechtsgrundlage und insbesondere auch im Rahmen der Garantiezusage ausgeschlossen.

Ein Aufwandsersatz in Folge von Ersatz- oder Selbstvornahme wird ausgeschlossen.

34. Besonderheiten, wenn Vertragspartner kein Wiederverkäufer

Handelt es sich beim Vertragspartner um keinen Wiederverkäufer und ist er folglich identisch mit dem Endkunden, so gelten die vorliegenden Garantie- und Gewährleistungsbedingungen nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen:

Der Vertragspartner hat sich im Fall von Mängeln direkt an PALFINGER zu wenden. PALFINGER wird den Endkunden sodann an einen PALFINGER-Händler oder ein Mitglied in dessen Service- und Vertriebsstruktur (z. B. Subpartner, Servicepartner) verweisen, welcher die Verbesserung des Mangels im Auftrag von PALFINGER vornimmt.

PALFINGER haftet lediglich für solche Mängel, welche innerhalb von 2 Wochen nach Hervorkommen vom Vertragspartner schriftlich und unter Setzung einer angemessenen Nachfrist bei PALFINGER geltend gemacht wurden. Erfolgt keine oder nur eine verspätete Mängelrüge, so ist eine Inanspruchnahme von Garantie oder Gewährleistung ausgeschlossen. Falls sich aus den Umständen nichts anderes ergibt, wird eine Nachfristsetzung von 4 Wochen ab Rüge des Mangels als angemessen angesehen.

Ein Mangel am PALFINGER-Produkt wird nach dem Ermessen von PALFINGER durch Verbesserung oder Austausch behoben. Sind allerdings Verbesserung oder Austausch unmöglich oder für PALFINGER mit einem unverhältnismäßigen hohen Aufwand verbunden oder ist PALFINGER auch nach zumindest drei Verbesserungs- oder Austauschversuchen, welche sich gleichzeitig über einen Zeitraum von wenigstens sechs Monaten erstrecken, nicht in der Lage, den Mangel zu beheben, so steht dem Vertragspartner das Recht auf Wandlung oder Preisminderung zu, sofern es sich dabei weder um einen geringfügigen Mangel noch um einen unwesentlichen Mangel, der den ordnungsgemäßen Gebrauch nicht verhindert, handelt. Für geringfügige Mängel oder unwesentliche Mängel, die den ordnungsgemäßen Gebrauch nicht verhindern, sind Wandlung oder Preisminderung ausgeschlossen.

Darüberhinausgehende Ansprüche (wie insbesondere Mangelfolgeschaden, Transportkosten, Kilometergeld oder entgangenen Gewinn) sind auf jeglicher Rechtsgrundlage und insbesondere auch im Rahmen der Garantiezusage ausgeschlossen.

Ein Aufwandsersatz in Folge von Ersatz- oder Selbstvornahme wird ausgeschlossen

ANLAGE 1: Gesellschaften

Diese Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien gelten für folgende Gesellschaften:

<p>PALFINGER Europe GmbH Franz Wolfram Schererstraße 24 5020 Salzburg AUSTRIA PALFINGER</p>	<p>EPSILON Kran GmbH Franz Wolfram Schererstraße 24 5020 Salzburg AUSTRIA PALFINGER</p>
<p>PALFINGER PLATFORMS GmbH Äußere Bautzener Straße 47 02708 Löbau GERMANY PALFINGER</p>	<p>GUIMA PALFINGER S.A.S. 29A, Avenue des Tourondes 82300 CAUSSADE FRANCE PALFINGER</p>
<p>PALFINGER EMEA GmbH Lamprechtshausener Bundesstraße 8 5101 Bergheim AUSTRIA PALFINGER</p>	<p>Palfinger Lifting Solutions Italy S.r.l. Via Dante Alighieri 50 42023 Cadelbosco di Sopra ITALY PALFINGER</p>
<p>PALFINGER MARINE GmbH Franz Wolfram Schererstraße 24 5020 Salzburg AUSTRIA PALFINGER</p>	

ANLAGE 2: Produkte

Diese Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien gelten für folgende Produkte:

PALFINGER Ladekrane	
PALFINGER Holz- und Recyclingkrane	
PALFINGER Abroll- und Absetzkipper	
PALFINGER Mitnahmestapler	
PALFINGER Hubarbeitsbühnen	
PALFINGER Eisenbahnsysteme und Brückeninspektionsgeräte	
PALFINGER Raupenkrane	
PALFINGER Marine Krane	
PALFINGER Wind Krane	

ANLAGE 3: Produktspezifische Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien

GARANTIE- UND GEWÄHRLEISTUNGSRICHTLINIEN

Produktspezifische Richtlinien

PALFINGER

PALFINGER Ladekrane

1. Garantie- und Gewährleistungsfristen

PALFINGER gewährt dem Vertragspartner folgende Garantie- und Gewährleistungsfristen (jeweils je nachdem, welcher Fall zuerst eintritt; ausgenommen davon sind Verschleißteile):

- a.) Ladekran mit Seilwinden- oder Hakenbetrieb; Steinstapelzange oder Wendegabel**
 - 12 Monate oder 1000 Betriebsstunden Vollgarantie; und
 - 36 Monate oder 3000 Betriebsstunden Garantie auf tragende Teile.

- b.) Ladekran in Betrieb mit jeglicher Art von Greifer, Containerentleergerät (Recycling-Einsatz), Manipulator oder Erdbohrgerät**
 - 12 Monate oder 1000 Betriebsstunden Vollgarantie; und
 - 24 Monate oder 2000 Betriebsstunden Garantie auf tragende Teile.

- c.) Für PALFINGER-Zusatzgeräte und PALFINGER-Zubehör**
 - 12 Monate oder 1000 Betriebsstunden Vollgarantie;
 - 24 Monate oder 2000 Betriebsstunden Vollgarantie für PALFINGER Made by Kinshofer Produkte; und
 - 36 Monate oder 3000 Betriebsstunden Garantie auf tragende Teile.

- d.) PALFINGER Werks-Fahrzeugaufbau**

PALFINGER gewährt bei von PALFINGER selbst durchgeführten Fahrzeugaufbauten in Kombination mit dem Produkt Ladekran für die von PALFINGER durchgeführten Leistungen und installierten Komponenten und Systeme:

 - 12 Monate oder 1000 Betriebsstunden Vollgarantie; und
 - 36 Monate oder 3000 Betriebsstunden Garantie auf tragende Teile.

2. Garantiebeginn

Die Garantie- und Gewährleistungsfrist beginnt mit der Übergabe an den Endkunden, jedoch spätestens 6 Monate nach Auslieferung von PALFINGER an den Vertragspartner, zu laufen.

Wenn Geräte bereits beim Kauf als Lagergeräte gekennzeichnet wurden (dies bedingt die Auswahl der dazugehörigen Bestelloption), verschiebt sich diese Frist auf 30 Monate.

3. Tragende Teile

Tragende Teile sind folgende Komponenten, welche keinem natürlichen Verschleiß unterliegen (die Garantie erstreckt sich dabei rein auf die mechanische Konstruktion, nicht inkludiert ist Oberflächenbehandlung, Lackierung, Verchromung oder dergleichen):

- a.) Ladekran**
 - Grundgestell inkl. Wippe

-
- Ausleger
 - Kransäule
 - Hauptarm
 - Knickarm
 - Schubarme
 - Mechanische Verlängerungen
 - Fly-Jib (inkl. Einschubstück, Knickarm und Schubarme)
 - Kniehebelsysteme
 - Zylinderrohr, Kolbenstange
 - Kugeldrehkranz

b.) PALFINGER-Zusatzgeräte und PALFINGER-Zubehör

- Hilfsrahmen lose
- Zylinderrohr, Kolbenstange
- Heckanbaukonsole
- MFA Jib
- Seitenplatten (am Hilfsrahmen)
- Fronttraverse lose (inkl. Zylinderrohr und Kolbenstange)
- Querholm und Ausleger der Zusatzabstützung

c.) PALFINGER Werks-Fahrzeugaufbau

- Hilfsrahmen
- Seitenplatten (am Hilfsrahmen)
- Fahrzeugrahmenverstärkungen
- Fronttraverse (inkl. Zylinderrohr, Kolbenstange)
- Querholm und Ausleger der Zusatzabstützung

4. Verschleißteile

Verschleißteile sind Teile, die einem einsatzbedingten und natürlichen Verschleiß unterliegen; nicht als Verschleiß gelten Materialmängel sowie Montagefehler.

Verschleißteile sind insbesondere wie folgt definiert:

- Gleitpakete
- Kugel- und Wälzlager
- Lagerfolien und Lagerbuchsen
- Seile & Anschlagmittel
- Lasthaken
- Elektrische Sicherungen
- Leuchtmittel
- Aufkleber
- Schutzschläuche
- Sitzbezug
- Scharniere und Verschlüsse von Aufbauteilen
- Unterlegplatten
- Anpressschiene der Steinstapelzange
- Bohrkopf, Bohrschnecke, Bohr- oder Greiferzähne

Arbeiten an Schaltern, Ventilen, Zylindern und anderen Komponenten, welche im Zuge von normalem Betrieb auftreten (Einstellungen, Justierungen, Nachkalibrieren, Korrektur von Setzungen, Nachziehen von Verschraubungen, usw.) sind ebenfalls nicht im Garantiumfang enthalten.

5. Verlängerte Garantie

PALFINGER räumt die Möglichkeit ein, die Vollgarantie am Kran (inkl. Arbeitskorb, Front-, Heck- und Zusatzabstützung, sofern diese als Einheit bestellt wurden) auf eine Dauer von maximal 36 Monaten oder 3000 Betriebsstunden optional, laut gültiger Verkaufspreisliste, zu verlängern.

Hiervon ausgenommen sind Lackierung (KTL/Pulverbeschichtung), PALFINGER-Zusatzgeräte und PALFINGER-Zubehör (ausgenommen hiervon sind Zusatzabstützungen, welche mit dem Produkt mitgeliefert werden), Akkus/Batterien, Verschleißteile gemäß Punkt 4 sowie PALFINGER Werks-Fahrzeugaufbauten.

6. Nachkauf Garantie

PALFINGER räumt die Möglichkeit eines Nachkaufs der verlängerten Vollgarantie bei einem bereits ausgelieferten Gerät entsprechend Punkt 5 (Verlängerte Garantie) ein.

Dieser optionale Nachkauf ist maximal innerhalb von 12 Monaten ab Datum der Auslieferung (von PALFINGER) möglich. Es ist die zum Zeitpunkt des Nachkaufs aktuelle Preisliste zugrunde zu legen.

PALFINGER Holz- und Recyclingkrane

1. Garantie- und Gewährleistungsfristen

PALFINGER gewährt dem Vertragspartner folgende Garantie- und Gewährleistungsfristen (jeweils je nachdem, welcher Fall zuerst eintritt; ausgenommen davon sind Verschleißteile):

a) Holz- und Recyclingkrane:

- 12 Monate oder 1000 Betriebsstunden Vollgarantie;
- 24 Monate oder 2000 Betriebsstunden Garantie auf tragende Teile; inkl. Greiferkörper und Greiferarme;
- 36 Monate oder 3000 Betriebsstunden Garantie für Materialkosten (exklusive Arbeitszeit) auf tragende Teile.

b) Für PALFINGER-Zusatzgeräte und PALFINGER-Zubehör

- 12 Monate oder 1000 Betriebsstunden Vollgarantie;
- 24 Monate oder 2000 Betriebsstunden Vollgarantie für PALFINGER Made by Kinshofer Produkte; und
- 36 Monate oder 3000 Betriebsstunden Garantie auf tragende Teile.

c) PALFINGER Werks-Fahrzeugaufbau

PALFINGER gewährt bei von PALFINGER selbst durchgeführten Fahrzeugaufbauten in Kombination mit dem Produkt Holz- und Recyclingkran für die von PALFINGER durchgeführten Leistungen und installierten Komponenten und Systeme:

- 12 Monate oder 1000 Betriebsstunden Vollgarantie; und
- 36 Monate oder 3000 Betriebsstunden Garantie für Materialkosten (exklusive Arbeitszeit) auf tragende Teile

2. Garantiebeginn

Die Garantiefrist beginnt mit der Übergabe an den Endkunden, spätestens jedoch 6 Monate nach Auslieferung von PALFINGER an den Palfinger Vertragspartner zu laufen.

3. Tragende Teile

Tragende Teile sind folgende Komponenten, welche keinem natürlichen Verschleiß unterliegen (die Garantie erstreckt sich dabei rein auf die mechanische Konstruktion, nicht inkludiert ist Oberflächenbehandlung, Lackierung, Verchromung oder dergleichen):

a.) Holz- und Recyclingkran

- Grundgestell
- Ausleger
- Kransäule
- Hauptarm
- Knickarm
- Schubarme
- Kniehebelsysteme
- Zylinderrohr, Kolbenstange
- Kugeldrehkranz
- Querholm und Ausleger der Zusatzabstützung (SRX39 und SRX47)
- Rahmenkonstruktion des A-Frames

b.) PALFINGER-Zusatzgeräte und PALFINGER-Zubehör

- Hilfsrahmen lose
- Zylinderrohr, Kolbenstange
- Heckanbaukonsole
- Seitenplatten (am Hilfsrahmen)
- Fronttraverse lose (inkl. Zylinderrohr und Kolbenstange)
- Querholm und Ausleger der Zusatzabstützung

c.) PALFINGER Werks-Fahrzeugaufbau

- Hilfsrahmen
- Seitenplatten (am Hilfsrahmen)
- Fahrzeugrahmenverstärkungen
- Stützen (inkl. Zylinderrohr, Kolbenstange)
- Querholm und Ausleger der Zusatzabstützung

4. Verschleißteile

Verschleißteile sind Teile, die einem einsatzbedingten und natürlichen Verschleiß unterliegen; nicht als Verschleiß gelten Materialmängel sowie Montagefehler.

Verschleißteile sind insbesondere wie folgt definiert:

- Gleitpakete
- Kugel- und Wälzlager
- Lagerfolien und Lagerbuchsen
- Elektrische Sicherungen
- Leuchtmittel
- Aufkleber
- Schutzschläuche
- Sitzbezug
- Scharniere und Verschlüsse von Aufbauteilen
- Unterlegplatten

Arbeiten an Schaltern, Ventilen, Zylindern und anderen Komponenten, welche im Zuge von normalem Betrieb auftreten (Einstellungen, Justierungen, Nachkalibrieren, Korrektur von Setzungen, Nachziehen von Verschraubungen, usw.) sind ebenfalls nicht im Garantiumfang enthalten.

5. Verplombung und Einstellwerte

Die Verplombung des PALFINGER-Produktes darf nur von geschultem Fachpersonal eines autorisierten PALFINGER Vertragspartners und nur nach Rücksprache mit PALFINGER entfernt werden. Bei der Entfernung der Originalplombe muss das Formularblatt A1 ausgefüllt und firmenmäßig gezeichnet an PALFINGER gesendet werden (Fax, E-Mail etc.). Das unterzeichnende Unternehmen haftet für die richtige Druckeinstellung und die richtige Literleistung des Kranes.

Alle vom Aufbauer getätigten Druckeinstellungen an Ventilen (z.B. an der Verstellpumpe oder am Steuerventil, sofern das PALFINGER-Produkt von PALFINGER ohne Steuerventil ausgeliefert wurde) müssen nach Herstellerangaben vorgenommen und eine Verplombung fachgerecht (mit einer registrierten Plombenzange) durchgeführt werden.

Mit dem Formularblatt A1 muss PALFINGER über die Druckeinstellungen informiert werden.

PALFINGER Abroll- und Absetzkipper

1. Garantie- und Gewährleistungsfristen

PALFINGER gewährt dem Vertragspartner folgende Garantie- und Gewährleistungsfristen (jeweils je nachdem, welcher Fall zuerst eintritt; ausgenommen davon sind Verschleißteile):

a.) Abroll- und Absetzkipper

- 12 Monate oder 250 Betriebsstunden Vollgarantie; und
- 36 Monate oder 750 Betriebsstunden Garantie auf tragende Teile.

Die Garantie- und Gewährleistungsfristen beruhen auf einer durchschnittlichen und normalen Benutzung des Geräts.

Bei Geräten ohne Betriebsstundenzähler mit überdurchschnittlicher Nutzung, wie z. B. bei mehrschichtigem Einsatz (d.h. mehr als eine Arbeitsschicht am Tag) verkürzen sich die Garantie- und Gewährleistungsfristen wie folgt:

- 6 Monaten Vollgarantie; und
- 24 Monate Garantie auf tragende Teile.

b.) PALFINGER Accessories

- 12 Monate oder 250 Betriebsstunden Vollgarantie;

c.) PALFINGER Werks-Fahrzeugaufbau

PALFINGER gewährt bei von PALFINGER selbst durchgeführten Fahrzeugaufbauten in Kombination mit dem Produkt Abroll- und Absetzkipper für die von PALFINGER durchgeführten Leistungen und installierten Komponenten und Systeme:

- 12 Monate oder 250 Betriebsstunden Vollgarantie; und
- 36 Monate oder 750 Betriebsstunden Garantie auf tragende Teile.

Bei Geräten ohne Betriebsstundenzähler mit überdurchschnittlicher Nutzung, wie z. B. bei mehrschichtigem Einsatz (d.h. mehr als eine Arbeitsschicht am Tag) verkürzen sich die Garantie- und Gewährleistungsfristen wie folgt:

- 6 Monaten Vollgarantie; und
- 24 Monate Garantie auf tragende Teile.

2. Garantiebeginn

Die Garantiefrist beginnt mit der Übergabe an den Endkunden, jedoch spätestens 6 Monate nach Auslieferung von PALFINGER an den Vertragspartner, zu laufen.

3. Tragende Teile

Tragende Teile sind folgende Komponenten, welche keinem natürlichen Verschleiß unterliegen (die Garantie erstreckt sich dabei rein auf die mechanische Konstruktion, nicht inkludiert ist Oberflächenbehandlung, Lackierung, Verchromung oder dergleichen):

a.) Abrollkipper

- Unterrahmen
- Kipprahmen
- Schwenkrahmen
- Hakenarm (ausgenommen Verschleiß Aufnahmehaken)
- knickbarer Hakenarm
- Zylinderrohr, Kolbenstange

b.) Absetzkipper

- Plattform
- Hubarm/Teleskoparm
- Stützfüße
- Zylinderrohr, Kolbenstange

c.) PALFINGER Werks-Fahrzeugaufbau

- Hilfsrahmen
- Montageplatten

4. Verschleißteile

Verschleißteile sind Teile, die einem einsatzbedingten und natürlichen Verschleiß unterliegen; nicht als Verschleiß gelten Materialmängel sowie Montagefehler.

Verschleißteile sind insbesondere wie folgt definiert:

- Gleitpakete
- Lagerfolien und Lagerbuchsen
- Lastaufnahmemittel (Aufnahmehaken, Aufnahmeketten)
- Kipphaken
- Hakensicherung
- Container Auflager und deren integrierte Gleitpakete
- Elektrische Sicherungen
- Leuchtmittel
- Aufkleber
- Schutzschläuche
- Scharniere und Verschlüsse von Aufbauteilen
- Behälterabdeckplanen

Arbeiten an Schaltern, Ventilen, Zylindern und anderen Komponenten, welche im Zuge von normalem Betrieb auftreten (Einstellungen, Justierungen, Nachkalibrieren, Korrektur von Setzungen, Nachziehen von Verschraubungen, usw.) sind ebenfalls nicht im Garantiumfang enthalten.

5. Konservierung

Eine Konservierung ist nach Service-Plan vorzunehmen, wonach auf besondere Gegebenheiten bei der Verwendung abzustellen ist, wie z. B. Winterdienst, Düngemittel-Transport etc.

Sämtliche Garantie- oder Gewährleistungsansprüche, welche auf eine Nicht-Beachtung der Notwendigkeit einer Konservierung zurückzuführen sind, sind ausgeschlossen.

6. Verlängerte Garantie

PALFINGER räumt die Möglichkeit ein, die Vollgarantie am Abroll- und Absetzkipper auf eine Dauer von maximal 36 Monaten oder 750 Betriebsstunden optional, laut gültiger Verkaufspreisliste, zu verlängern.

Hiervon ausgenommen sind Lackierung (KTL/Pulverbeschichtung), PALFINGER Accessories, Akkus/Batterien, Verschleißteile gemäß Punkt 4 sowie PALFINGER Werks-Fahrzeugaufbauten.

7. Nachkauf Garantie

PALFINGER räumt die Möglichkeit eines Nachkaufs einer verlängerten Vollgarantie bei einem bereits ausgelieferten Gerät entsprechend Punkt 6 (Verlängerte Garantie) ein.

Dieser optionale Nachkauf ist maximal innerhalb von 9 Monaten nach Auslieferung (von PALFINGER) möglich. Es ist die zum Zeitpunkt des Nachkaufs aktuelle Preisliste zugrunde zu legen.

8. Besondere Voraussetzungen zu Garantie und Gewährleistung

Im Regelfall ist vor Ausführung der Garantie- oder Gewährleistungsarbeiten keine vorherige Rücksprache vom Vertragspartner mit PALFINGER notwendig. Der Vertragspartner kann die erforderlichen Verbesserungsarbeiten im Rahmen der Garantie bzw. Gewährleistung ausführen und den Regressanspruch hierfür geltend machen

In folgenden Bereichen ist jedoch vorab eine Rücksprache mit PALFINGER vorzunehmen:

- Eine erste Kostenschätzung (Material und Arbeit) des Vertragspartners übersteigt einen Betrag von € 2.500,-- (netto).

ANLAGE 3: Produktspezifische Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien

PALFINGER Mitnahmestapler

1. Garantie- und Gewährleistungsfristen

PALFINGER gewährt dem Vertragspartner folgende Garantie- und Gewährleistungsfristen (jeweils je nachdem, welcher Fall zuerst eintritt; ausgenommen davon sind Verschleißteile):

- 24 Monate oder 800 Betriebsstunden Vollgarantie; und
- 36 Monate oder 1200 Betriebsstunden Garantie auf tragende Bauteile.

2. Garantiebeginn

Die Garantie- und Gewährleistungsfrist beginnt mit der Übergabe an den Endkunden, jedoch spätestens 4 Monate nach Auslieferung von PALFINGER an den Vertragspartner, zu laufen.

3. Tragende Teile

Tragende Teile sind folgende Komponenten, welche keinem natürlichen Verschleiß unterliegen (die Garantie erstreckt sich dabei rein auf die mechanische Konstruktion, nicht inkludiert ist Oberflächenbehandlung, Lackierung, Verchromung oder dergleichen):

- Hauptrahmen
- Fahrerschutzdach (Rohrrahmen des Überrollschutzes)
- Schubrahmen
- Lenkkonsole
- Mastprofile
- Zylinderrohr, Kolbenstange

4. Verschleißteile

Verschleißteile sind Teile, die einem einsatzbedingten und natürlichen Verschleiß unterliegen; nicht als Verschleiß gelten Materialmängel sowie Montagefehler.

Verschleißteile sind insbesondere wie folgt definiert:

- Gleitpakete
- Kugel- und Wälzlager
- Lagerfolien und Lagerbuchsen
- Elektrische Sicherungen
- Leuchtmittel
- Aufkleber
- Schutzschläuche
- Sitzbezug
- Scharniere und Verschlüsse von Aufbauteilen
- Reifen

- Mastketten
- Staplergabeln

Zur Durchführung von Garantiarbeiten oder Reparaturen am Motor kann PALFINGER den Vertragspartner an einen Servicepartner des jeweiligen Motorherstellers verweisen.

Arbeiten an Schaltern, Ventilen, Zylindern und anderen Komponenten, welche im Zuge von normalem Betrieb auftreten (Einstellungen, Justierungen, Nachkalibrieren, Korrektur von Setzungen, Nachziehen von Verschraubungen, usw.) sind ebenfalls nicht im Garantieumfang enthalten.

ANLAGE 3: Produktspezifische Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien

PALFINGER Hubarbeitsbühnen

1. Garantie- und Gewährleistungsfristen

PALFINGER gewährt dem Vertragspartner folgende Garantie- und Gewährleistungsfristen (jeweils je nachdem, welcher Fall zuerst eintritt; ausgenommen davon sind Verschleißteile):

- 12 Monate Vollgarantie; und
- 36 Monate Garantie auf tragende Teile

a.) PALFINGER Werks-Fahrzeugaufbau

PALFINGER gewährt bei von PALFINGER selbst durchgeführten Fahrzeugaufbauten in Kombination mit dem Produkt Hubarbeitsbühne für die von PALFINGER durchgeführten Leistungen und installierten Komponenten und Systeme:

- 12 Monate Vollgarantie; und
- 36 Monate Garantie auf tragende Teile.

2. Garantiebeginn

Die Garantie- und Gewährleistungsfrist beginnt mit der Übergabe an den Endkunden, jedoch spätestens 6 Monate nach Auslieferung von PALFINGER an den Vertragspartner, zu laufen.

3. Tragende Teile

Tragende Teile sind folgende Komponenten, welche keinem natürlichen Verschleiß unterliegen (die Garantie erstreckt sich dabei rein auf die mechanische Konstruktion, nicht inkludiert ist Oberflächenbehandlung, Lackierung, Verchromung oder dergleichen):

- Seitenplatten
- Grundrahmen
- Stützen / Stützensausleger
- Schwenktisch (Kugeldrehkranz und Säule)
- Pantograf
- Teleskope
- Korbarm
- Zylinderrohr, Kolbenstange

4. Verschleißteile

Verschleißteile sind Teile, die einem einsatzbedingten und natürlichen Verschleiß unterliegen; nicht als Verschleiß gelten Materialmängel sowie Montagefehler.

Verschleißteile sind insbesondere wie folgt definiert:

- Gleitpakete
- Kugel- und Wälzlager
- Lagerfolien und Lagerbuchsen
- Elektrische Sicherungen
- Leuchtmittel
- Aufkleber
- Schutzschläuche
- Sitzbezug
- Scharniere und Verschlüsse von Aufbauteilen
- Unterlegplatten
- Schnittschutz am Arbeitskorb

Arbeiten an Schaltern, Ventilen, Zylindern und anderen Komponenten, welche im Zuge von normalem Betrieb auftreten (Einstellungen, Justierungen, Nachkalibrieren, Korrektur von Setzungen, Nachziehen von Verschraubungen, usw.) sind ebenfalls nicht im Garantiumfang enthalten.

5. Trägerfahrzeug

Für Trägerfahrzeuge, welche durch PALFINGER an den Vertragspartner verkauft werden, wird PALFINGER die Garantie- und Gewährleistungsansprüche, die PALFINGER entsprechend den Garantie- und Gewährleistungsbestimmungen des jeweiligen Fahrzeugherstellers zukommen, an den Vertragspartner weiterreichen.

Im Normalfall werden Garantie- und Gewährleistungsansprüche für Trägerfahrzeuge somit direkt durch den Fahrzeughersteller abgewickelt.

6. Verlängerte Garantie

PALFINGER räumt die Möglichkeit ein, die Vollgarantie gegen ein zusätzliches Entgelt auszuweiten.

Es kann unter zwei Optionen gewählt werden:

- Option 1: Garantieverlängerung um 12 Monate auf
 - 24 Monate Vollgarantie
 - 36 Monate auf tragende Teile
- Option 2: Garantieverlängerung um 24 Monate auf
 - 36 Monate Vollgarantie
 - 36 Monate Garantie auf tragende Teile

Von der Garantieverlängerung ausgenommen sind Lackierung (KTL/Pulverbeschichtung), Akkus/Batterien sowie Verschleißteile.

7. Nachkauf Garantie

PALFINGER räumt die Möglichkeit eines Nachkaufs der verlängerten Vollgarantie bei einem bereits ausgelieferten Gerät entsprechend Punkt 6 (Verlängerte Garantie) ein.

Dieser optionale Nachkauf ist maximal innerhalb von 9 Monaten ab Datum der Auslieferung (von PALFINGER) möglich. Es ist die zum Zeitpunkt des Nachkaufs aktuelle Preisliste zugrunde zu legen.

8. Spezialbestimmungen für Produkte mit einer Arbeitshöhe von 30 Metern und mehr

a) Abwicklung von Garantie und Gewährleistung

PALFINGER gewährt dem Vertragspartner im Garantie- und Gewährleistungsfall für den mobilen Kundendienstesatz

- einen separat zu vereinbarenden Kilometersatz pro gefahrenen km (wobei die Strecke je Einsatz, d. h. Hin- und Rückfahrt insgesamt, auf 250 km begrenzt ist); sowie
- eine Vergütung der anfallenden Fahrzeit auf Basis des separat vereinbarten Garantiestundensatzes (wobei die Fahrzeit je Einsatz, d. h. Hin- und Rückfahrt insgesamt, auf 2,5 Stunden begrenzt ist).

ANLAGE 3: Produktspezifische Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien

PALFINGER Eisenbahnsysteme und Brückeninspektionsgeräte

1. Garantie- und Gewährleistungsfristen

PALFINGER gewährt dem Vertragspartner folgende Garantie- und Gewährleistungsfristen (jeweils je nachdem, welcher Fall zuerst eintritt; ausgenommen davon sind Verschleißteile):

- a.) Eisenbahnsystem/Brückeninspektionsgerät mit Seilwinden- oder Hakenbetrieb**
 - 12 Monate oder 1000 Betriebsstunden Vollgarantie; und
 - 36 Monate oder 3000 Betriebsstunden Garantie auf tragende Teile.

- b.) Eisenbahnsystem/Brückeninspektionsgerät mit jeglicher Art von Greifer, Manipulator, Mulcher, Schneefräse, Astschere oder Erdbohrgerät**
 - 12 Monate oder 1000 Betriebsstunden Vollgarantie; und
 - 24 Monate oder 2000 Betriebsstunden Garantie auf tragende Teile.

- c.) Für PALFINGER-Zusatzgeräte und PALFINGER-Zubehör**
 - 12 Monate oder 1000 Betriebsstunden Vollgarantie;
 - 24 Monate oder 2000 Betriebsstunden Vollgarantie für PALFINGER Made by Kinshofer Produkte; und
 - 36 Monate oder 3000 Betriebsstunden Garantie auf tragende Teile.

- d.) PALFINGER Werks-Fahrzeugaufbau**

PALFINGER gewährt bei von PALFINGER selbst durchgeführten Fahrzeugaufbauten in Kombination mit dem Produkt Eisenbahnsystem oder Brückeninspektionsgerät für die von PALFINGER durchgeführten Leistungen und installierten Komponenten und Systeme:

 - 12 Monate oder 1000 Betriebsstunden Vollgarantie; und
 - 36 Monate oder 3000 Betriebsstunden Garantie auf tragende Teile.

- e.) Externe Aggregate**
 - 24 Monate oder 2000 Betriebsstunden Vollgarantie.

2. Garantiebeginn

Die Garantie- und Gewährleistungsfrist beginnt mit Abschluss der Inbetriebnahme, jedoch spätestens 6 Monate nach Auslieferung von PALFINGER an den Vertragspartner, zu laufen.

3. Tragende Teile

Tragende Teile sind folgende Komponenten, welche keinem natürlichen Verschleiß unterliegen (die Garantie erstreckt sich dabei rein auf die mechanische Konstruktion, nicht inkludiert ist Oberflächenbehandlung, Lackierung, Verchromung oder dergleichen):

- a) **Eisenbahnsystem, Brückeninspektionsgerät**
 - Grundgestell inkl. Wippe
 - Ausleger
 - Kransockel
 - Kransäule
 - Hauptarm
 - Knickarm
 - Schubarme
 - Mechanische Verlängerungen
 - Fly-Jib (inkl. Einschubstück, Knickarm und Schubarme)
 - Kniehebelsysteme
 - Zylinderrohr, Kolbenstange
 - Kugeldrehkranz

- b) **PALFINGER-Zusatzgeräte und PALFINGER-Zubehör**
 - Querholm und Ausleger der Zusatzabstützung
 - Zylinderrohr, Kolbenstange

- c) **PALFINGER Werks-Fahrzeugaufbau**
 - Hilfsrahmen
 - Seitenplatten (am Hilfsrahmen)
 - Fahrzeugrahmenverstärkungen
 - Fronttraverse (inkl. Zylinderrohr, Kolbenstange)
 - Querholm und Ausleger der Zusatzabstützung

4. Verschleißteile

Verschleißteile sind Teile, die einem einsatzbedingten und natürlichen Verschleiß unterliegen; nicht als Verschleiß gelten Materialmängel sowie Montagefehler.

Verschleißteile sind insbesondere wie folgt definiert:

- Gleitpakete
- Kugel- und Wälzlager
- Lagerfolien und Lagerbuchsen
- Seile & Anschlagmittel
- Lasthaken
- Elektrische Sicherungen
- Leuchtmittel
- Aufkleber
- Schutzschläuche
- Sitzbezug
- Scharniere und Verschlüsse von Aufbauteilen
- Unterlegplatten
- Bohrkopf, Bohrschnecke, Bohr- oder Greiferzähne

Arbeiten an Schaltern, Ventilen, Zylindern und anderen Komponenten, welche im Zuge von normalem Betrieb auftreten (Einstellungen, Justierungen, Nachkalibrieren, Korrektur von Setzungen, Nachziehen von Verschraubungen, usw.) sind ebenfalls nicht im Garantiumfang enthalten.

5. Garantie- und Gewährleistungsort, Reisekosten

Abhängig von der technischen Komplexität einer Reparatur wird der Vertragspartner bzw. Endkunde, wenn möglich, an den dem Standort des Arbeitsgerätes (d.h. dem Eisenbahnsystem bzw. dem Brückeninspektionsgerät) nächstgelegenen und vereinbarten Erfüllungsort verwiesen. Dazu ist mit dem zuständigen PALFINGER Kundendienst vorab Rücksprache zu halten.

Sofern möglich, ist es erforderlich, dass der Endkunde das Gerät (d.h. das Eisenbahnsystem oder die Brückeninspektionseinheit) zum ursprünglichen Liefer-/Leistungsort transportiert, um Garantie- oder Gewährleistungsreparaturen durchzuführen.

Kosten der Überstellung des Arbeitsgerätes an den vereinbarten Erfüllungs- bzw. Lieferort werden nicht erstattet.

6. Verlängerte Garantie

PALFINGER räumt die Möglichkeit ein, die Vollgarantie auf eine Dauer von maximal 36 Monaten oder 3000 Betriebsstunden optional, laut gültiger Verkaufspreisliste, zu verlängern. Hiervon ausgenommen sind Lackierung (KTL/Pulverbeschichtung), Akkus/Batterien sowie Verschleißteile gemäß Punkt 4, sowie PALFINGER Werks-Fahrzeugaufbauten.

7. Nachkauf Garantie

PALFINGER räumt die Möglichkeit eines Nachkaufs der verlängerten Vollgarantie bei einem bereits ausgelieferten Gerät entsprechend Punkt 6 (verlängerte Garantie) ein.

Dieser optionale Nachkauf ist maximal innerhalb von 9 Monaten ab Datum der Auslieferung (von PALFINGER) möglich. Es ist die zum Zeitpunkt des Nachkaufs aktuelle Preisliste zugrunde zu legen.

PALFINGER Raupenkrane

1. Garantie- und Gewährleistungsfristen

PALFINGER gewährt dem Vertragspartner folgende Garantie- und Gewährleistungsfristen (jeweils je nachdem, welcher Fall zuerst eintritt; ausgenommen davon sind Verschleißteile):

- a.) Raupenkran mit Seilwinden- oder Hakenbetrieb**
 - 12 Monate oder 1000 Betriebsstunden Vollgarantie; und
 - 36 Monate oder 3000 Betriebsstunden Garantie auf tragende Teile.

- b.) Raupenkran mit jeglicher Art von Greifer, Manipulator, Mulcher, Schneefräse, Astschere oder Erdbohrgerät**
 - 12 Monate oder 1000 Betriebsstunden Vollgarantie; und
 - 24 Monate oder 2000 Betriebsstunden Garantie auf tragende Teile.

- c.) Für PALFINGER-Zusatzgeräte und PALFINGER-Zubehör**
 - 12 Monate oder 1000 Betriebsstunden Vollgarantie;
 - 24 Monate oder 2000 Betriebsstunden Vollgarantie für PALFINGER Made by Kinshofer Produkte; und
 - 36 Monate oder 3000 Betriebsstunden Garantie auf tragende Teile.

- d.) PALFINGER Werks-Fahrzeugaufbau**

PALFINGER gewährt bei von PALFINGER selbst durchgeführten Fahrzeugaufbauten in Kombination mit dem Produkt Raupenkran für die von PALFINGER durchgeführten Leistungen und installierten Komponenten und Systeme:

 - 12 Monate oder 1000 Betriebsstunden Vollgarantie; und
 - 36 Monate oder 3000 Betriebsstunden Garantie auf tragende Teile.

- e.) Dieselmotor**
 - 24 Monate oder 2000 Betriebsstunden Vollgarantie.

2. Garantiebeginn

Die Garantie- und Gewährleistungsfrist beginnt mit der Übergabe an den Endkunden, jedoch spätestens 6 Monate nach Auslieferung von PALFINGER an den Vertragspartner, zu laufen.

3. Tragende Teile

Tragende Teile sind folgende Komponenten, welche keinem natürlichen Verschleiß unterliegen (die Garantie erstreckt sich dabei rein auf die mechanische Konstruktion, nicht inkludiert ist Oberflächenbehandlung, Lackierung, Verchromung oder dergleichen):

a) Raupenkran

- Grundgestell inkl. Wippe
- Ausleger
- Kransockel
- Kransäule
- Hauptarm
- Knickarm
- Schubarme
- Mechanische Verlängerungen
- Fly-Jib (inkl. Einschubstück, Knickarm und Schubarme)
- Kniehebelsysteme
- Zylinderrohr, Kolbenstange
- Kugeldrehkranz
- Raupenrahmen inklusive Schublade

b) PALFINGER-Zusatzgeräte und PALFINGER-Zubehör

- Querholm und Ausleger der Zusatzabstützung
- Zylinderrohr, Kolbenstange

c) PALFINGER Werks-Fahrzeugaufbau

- Hilfsrahmen
- Seitenplatten (am Hilfsrahmen)
- Fahrzeugrahmenverstärkungen
- Fronttraverse (inkl. Zylinderrohr, Kolbenstange)
- Querholm und Ausleger der Zusatzabstützung

4. Verschleißteile

Verschleißteile sind Teile, die einem einsatzbedingten und natürlichen Verschleiß unterliegen; nicht als Verschleiß gelten Materialmängel sowie Montagefehler.

Verschleißteile sind insbesondere wie folgt definiert:

- Gleitpakete
- Kugel- und Wälzlager
- Lagerfolien und Lagerbuchsen
- Seile & Anschlagmittel
- Lasthaken
- Elektrische Sicherungen
- Leuchtmittel
- Aufkleber
- Schutzschläuche
- Scharniere und Verschlüsse von Aufbauteilen
- Unterlegplatten
- Bohrkopf, Bohrschnecke, Bohr- oder Greiferzähne
- Schonbacken
- Kettenplatten
- Ketten

Arbeiten an Schaltern, Ventilen, Zylindern und anderen Komponenten, welche im Zuge von normalem Betrieb auftreten (Einstellungen, Justierungen, Nachkalibrieren, Korrektur von Setzungen, Nachziehen von Verschraubungen, usw.) sind ebenfalls nicht im Garantiefumfang enthalten.

5. Garantie- und Gewährleistungsort, Reisekosten

Abhängig von der technischen Komplexität einer Reparatur wird der Vertragspartner bzw. Endkunde, wenn möglich, an den dem Standort des Arbeitsgerätes (d.h. dem Raupenkran) nächstgelegenen und vereinbarten Erfüllungsort verwiesen. Dazu ist mit dem zuständigen PALFINGER Kundendienst vorab Rücksprache zu halten.

Kosten der Überstellung des Arbeitsgerätes an den vereinbarten Erfüllungs- bzw. Lieferort werden nicht erstattet.

6. Verlängerte Garantie

PALFINGER räumt die Möglichkeit ein, die Vollgarantie auf eine Dauer von maximal 36 Monaten oder 3000 Betriebsstunden optional, laut gültiger Verkaufspreisliste, zu verlängern. Hiervon ausgenommen sind Lackierung (KTL/Pulverbeschichtung), Akkus/Batterien sowie Verschleißteile gemäß Punkt 4, sowie PALFINGER Werks-Fahrzeugaufbauten.

7. Nachkauf Garantie

PALFINGER räumt die Möglichkeit eines Nachkaufs der verlängerten Vollgarantie bei einem bereits ausgelieferten Gerät entsprechend Punkt 6 (verlängerte Garantie) ein.

Dieser optionale Nachkauf ist maximal innerhalb von 9 Monaten ab Datum der Auslieferung (von PALFINGER) möglich. Es ist die zum Zeitpunkt des Nachkaufs aktuelle Preisliste zugrunde zu legen.

PALFINGER Marine Krane

1. Garantie- und Gewährleistungsfristen

PALFINGER gewährt dem Vertragspartner folgende Garantie- und Gewährleistungsfristen (jeweils je nachdem, welcher Fall zuerst eintritt):

- a.) Marine Krane mit Seilwinden- oder Hakenbetrieb**
 - 12 Monate oder 1000 Betriebsstunden Vollgarantie; und
 - 24 Monate oder 2000 Betriebsstunden Garantie auf tragende Teile.

- b.) Für PALFINGER-Zusatzgeräte und PALFINGER-Zubehör**
(Gilt für mit Marine Kranen verwendetes Equipment wie HPU, ETB, Greifer)
 - 12 Monate oder 1000 Betriebsstunden Vollgarantie

2. Garantiebeginn

Die Garantie- und Gewährleistungsfrist beginnt mit der Inbetriebnahme jedoch spätestens 6 Monate nach Auslieferung von PALFINGER an den Vertragspartner, zu laufen.

3. Tragende Teile

Tragende Teile sind folgende Komponenten, welche keinem natürlichen Verschleiß unterliegen (die Garantie erstreckt sich dabei rein auf die mechanische Konstruktion, nicht inkludiert ist Oberflächenbehandlung, Lackierung, Verchromung oder dergleichen):

- a.) Marine Kran**
 - Kransockel
 - Grundgestell
 - Kransäule
 - Hauptarm
 - Knickarm
 - Schubarme
 - Mechanische Verlängerungen
 - Kniehebelsysteme
 - Zylinderrohr, Kolbenstange
 - Kugeldrehkranz
 - Schubstoppkonsole

4. Verschleißteile

Verschleißteile sind Teile, die einem einsatzbedingten und natürlichen Verschleiß unterliegen; nicht als Verschleiß gelten Materialmängel sowie Montagefehler.

Verschleißteile sind insbesondere wie folgt definiert:

- Gleitpakete
- Kugel- und Wälzlager
- Lagerfolien und Lagerbuchsen
- Seile und Anschlagmittel
- Lasthaken
- Elektrische Sicherungen
- Leuchtmittel
- Aufkleber
- Schutzschläuche
- Scharniere und Verschlüsse von Aufbauteilen
- Schaltschrankdichtungen
- Relais
- Hydraulische und elektrische Schalter
- Sensoren

Arbeiten an Schaltern, Ventilen, Zylindern und anderen Komponenten, welche im Zuge von normalem Betrieb auftreten (Einstellungen, Justierungen, Nachkalibrieren, Korrektur von Setzungen, Nachziehen von Verschraubungen, usw.) sind ebenfalls nicht im Garantiumfang enthalten.

Weiters nicht in Garantie und Gewährleistung inkludiert sind Reparaturen von Schäden, die außerhalb des Verantwortungsbereichs von PALFINGER verursacht wurden (z.B. Oberflächen-Unebenheiten nach Aufschweißen des Montagesockels vor Ort) und Schäden bei Kranen im Generatorbetrieb, welche auf Spannungsspitzen zurückzuführen sind.

5. Verlängerte Garantie

PALFINGER räumt die Möglichkeit ein, die Vollgarantie auf eine Dauer laut gültiger Verkaufspreisliste oder einer speziellen Vereinbarung optional zu verlängern.

Hiervon ausgenommen sind PALFINGER-Zusatzgeräte und PALFINGER-Zubehör, Akkus/Batterien und Verschleißteile gemäß Punkt 4.

Für die Verlängerung der Garantie ist eine jährliche Überprüfung der Oberflächen durchzuführen und zu dokumentieren. Die Durchführung und Kosten für die Inspektion trägt der Vertragspartner.

6. Nachkauf Garantie

PALFINGER räumt die Möglichkeit eines Nachkaufs der verlängerten Vollgarantie bei einem bereits ausgelieferten Gerät entsprechend Punkt 5 (Verlängerte Garantie) ein.

Dieser optionale Nachkauf ist maximal innerhalb von 9 Monaten ab Datum der Auslieferung (von PALFINGER) möglich. Es ist die zum Zeitpunkt des Nachkaufs die aktuelle Preisliste zugrunde zu legen.

7. Besondere Voraussetzungen zu Garantie und Gewährleistung

In Abweichung zu der im Punkt 13 des allgemeinen Teiles definierten Vorgehensweise ist für Nicht-Vertragspartner (Partner ohne Händlervereinbarung, Endkunden) folgender Prozess für eine Garantieabwicklung einzuhalten:

Diese haben sich im Fall von Mängeln direkt an PALFINGER zu wenden. PALFINGER wird den Antragsteller sodann an einen PALFINGER-Händler oder ein Mitglied in dessen Service- und

Vertriebsstruktur (z. B. Subpartner, Servicepartner) verweisen, welcher die Verbesserung des Mangels im Auftrag vom Nicht-Vertragspartner vornimmt. Dieser autorisierte PALFINGER Partner regelt auch die Garantieentscheidung und -abwicklung (Serviceauftrag).

PALFINGER gewährt dem PALFINGER-Händler oder einem Mitglied in dessen Service- und Vertriebsstruktur im Garantie- und Gewährleistungsfall für den mobilen Kundendienstesinsatz

- einen separat zu vereinbarenden Kilometersatz pro gefahrenen km; sowie
- eine Vergütung der anfallenden Fahrzeit auf Basis des separat vereinbarten Garantiestundensatzes; sowie
- bei Offshore Anlagen im Falle von Schlechtwetter eine Wartezeit von max. einem Arbeitstag (12h).

Nicht abgegolten werden Overhead- oder indirekte Kosten (z.B. Projektmanagementkosten des Kunden), Ein- und Ausbaukosten des Produktes, Aufwände für Schiffs- und Helikopterpassagen von Personal, Gerät und Material inklusive erforderlicher Verpflegung und Unterkunft vor Ort sowie Gesteuerung von Gerüst, Stellagen, Hebeleistungen, Arbeitsplatzbeleuchtung und Einhausung (Umweltschutz, Witterungsschutz).

Zusätzlich ist in folgenden Bereichen jedoch vorab eine Rücksprache mit PALFINGER vorzunehmen:

- Eine erste Kostenschätzung (Material und Arbeit) des Vertragspartners übersteigt einen Betrag von € 2.000,-- (netto).

8. Produktlagerung

Zusätzlich zu der im Punkt 7 des allgemeinen Teiles definierten Vorgehensweise zur Produktlagerung sind folgende Vorschriften einzuhalten:

- **Generell**
Krane, Krankomponenten, Aggregate, Zubehörteile sind Original verpackt in einem geeigneten Lagerraum abzustellen. Der Lagerraum muss sauber, trocken und belüftet sein. Nicht erlaubt sind korrodierende Gase, Staub, Stöße und Schwingungen. Bauteile sind gegen Insekten und andere Kleintiere und Nager zu schützen. Die Umgebungstemperatur muss zwischen -20°C und +50°C mit maximal 75% relativer Luftfeuchtigkeit liegen. Besonderes Augenmerk ist auf das Vermeiden von Beschädigungen durch falsche Handhabung (Staplertransport, Scheuerstellen von Abdeckplanen, Zurrgurte, usw.) zu legen.
- **Kurzzeitlagerung (max. 2 Monate)**
Ein Kran der nicht sofort installiert wird, darf nicht ohne Schutzmaßnahmen gelagert werden. Bei vorübergehender Lagerung im Freien (maximal 2 Monate) muss der Kran / Krankomponenten mit wetterfesten Planen abgedeckt werden. Aggregate und Zubehörteile dürfen nicht im Freien gelagert werden. Offene Lagerstellen und Flansche sind mit Wachs vor Korrosion zu schützen und abzudecken.
- **Lagerung ab 2 Monaten**
Zusätzlich zu den Maßnahmen bei Kurzzeitlagerung sind folgende Maßnahmen nötig:
 - Krane sind gemäß Aufbauanleitung zu komplettieren (Zusammenbau).
 - Grundgestell / Kransäule sind in eine senkrechte Position zu bringen.
 - Sämtliche Öltanks sind zu befüllen.
 - Bei Arbeiten im Umfeld muss der Kran gegen Staub, Strahlgut, Schleifspäne geschützt werden.
 - Monatlich muss der Lagerzustand (Schutzmaßnahmen) kontrolliert werden. Korrosionen müssen umgehend beseitigt werden. Laufende Wartungen und Service sind laut Richtlinie durchzuführen.

PALFINGER Wind Krane

1. Garantie- und Gewährleistungsfristen

PALFINGER gewährt dem Vertragspartner folgende Garantie- und Gewährleistungsfristen (jeweils je nachdem, welcher Fall zuerst eintritt):

- a.) Wind Krane mit Seilwinden- oder Hakenbetrieb**
 - 12 Monate Vollgarantie; und
 - 24 Monate Garantie auf tragende Teile.

- b.) Für PALFINGER-Zusatzgeräte und PALFINGER-Zubehör**
(Gilt für mit Marine Kranen verwendetes Equipment wie HPU, ETB, OVP)
 - 12 Monate

Definition Wind Krane:

Windkrane werden auf Windkraftanlagen an Land oder Wasser installiert. PALFINGER bietet drei verschiedene Produkttypen an, die auf ihrem Standort basieren:

- Plattformkrane für Windkraftanlagen, die auf dem Fundament einer Offshore-Anlage installiert sind;
- Gondelkran, der im Generatorhaus einer Anlage untergebracht ist;
- Umspannwerkskran, der auf einer Offshore-Transformatorstation installiert ist.

2. Garantiebeginn

Die Garantie- und Gewährleistungsfrist beginnt mit der Inbetriebnahme (HAT) jedoch spätestens 6 Monate nach Auslieferung von PALFINGER an den Vertragspartner, zu laufen. Die Produktregistrierung muss zu diesem Zeitpunkt erfolgen.

Die Übergabe des Produkts muss spätestens während der Seeabnahmeprüfung (SAT) erfolgen und durch die Anwendung „Handover“ auf PALEDSK dokumentiert werden.

3. Tragende Teile

Tragende Teile sind folgende Komponenten, welche keinem natürlichen Verschleiß unterliegen (die Garantie erstreckt sich dabei rein auf die mechanische Konstruktion, nicht inkludiert ist Oberflächenbehandlung, Lackierung, Verchromung oder dergleichen):

- a.) Wind Kran**
 - Kransockel
 - Grundgestell
 - Kransäule
 - Hauptarm

- Knickarm
- Schubarme
- Mechanische Verlängerungen
- Kniehebelsysteme
- Zylinderrohr, Kolbenstange
- Kugeldrehkranz
- Schubstoppkonsole
- Seilwindenstrukturteile
- Lastwelle

4. Verschleißteile

Verschleißteile sind Teile, die einem einsatzbedingten und natürlichen Verschleiß unterliegen; nicht als Verschleiß gelten Materialmängel sowie Montagefehler.

Verschleißteile sind insbesondere wie folgt definiert:

- Gleitpakete
- Kugel- und Wälzlager
- Lagerfolien und Lagerbuchsen
- Seile und Anschlagmittel
- Lashaken
- Elektrische Sicherungen
- Leuchtmittel
- Aufkleber
- Schutzschläuche
- Scharniere und Verschlüsse von Aufbauteilen
- Schaltschrankdichtungen
- Relais
- Hydraulische und elektrische Schalter
- Sensoren

Arbeiten an Schaltern, Ventilen, Zylindern und anderen Komponenten, welche im Zuge von normalem Betrieb auftreten (Einstellungen, Justierungen, Nachkalibrieren, Korrektur von Setzungen, Nachziehen von Verschraubungen, usw.) sind ebenfalls nicht im Garantiumfang enthalten.

Weiters nicht in Garantie und Gewährleistung inkludiert sind Reparaturen von Schäden, die außerhalb des Verantwortungsbereichs von PALFINGER verursacht wurden (z.B. Oberflächen-Unebenheiten nach Aufschweißen des Montagesockels vor Ort) und Schäden bei Kranen im Generatorbetrieb, welche auf Spannungsspitzen zurückzuführen sind.

5. Verlängerte Garantie

PALFINGER räumt die Möglichkeit ein, die Vollgarantie auf eine Dauer laut gültiger Verkaufspreisliste oder einer speziellen Vereinbarung optional zu verlängern.

Hiervon ausgenommen sind PALFINGER-Zusatzgeräte und PALFINGER-Zubehör, Akkus/Batterien und Verschleißteile gemäß Punkt 4.

Voraussetzungen:

- Edelstahl Kolbenstangen;
- Lackierung: Duplex-System 6 CX für PF, PFM, PXM-Krane, C5M für Gondelkrane PK;
- Wartung und Service gemäß OEM-Vorgaben, organisiert durch das Netzwerk autorisierter Servicepartner.

Für die Verlängerung der Garantie ist eine jährliche Überprüfung der Oberflächen durchzuführen und zu dokumentieren. Die Durchführung und Kosten für die Inspektion trägt der Vertragspartner.

6. Nachkauf Garantie

PALFINGER räumt die Möglichkeit eines Nachkaufs der verlängerten Vollgarantie bei einem bereits ausgelieferten Gerät entsprechend Punkt 5 (Verlängerte Garantie) ein.

Dieser optionale Nachkauf ist maximal innerhalb von 9 Monaten ab Datum der Auslieferung (von PALFINGER) möglich. Es ist die zum Zeitpunkt des Nachkaufs die aktuelle Preisliste zugrunde zu legen.

7. Besondere Voraussetzungen zu Garantie und Gewährleistung

In Abweichung zu der im Punkt 13 des allgemeinen Teiles definierten Vorgehensweise ist für Nicht-Vertragspartner (Partner ohne Händlervereinbarung, Endkunden) folgender Prozess für eine Garantieabwicklung einzuhalten:

Diese haben sich im Fall von Mängeln direkt an PALFINGER zu wenden. PALFINGER wird den Antragsteller sodann an einen PALFINGER-Händler oder ein Mitglied in dessen Service- und Vertriebsstruktur (z. B. Subpartner, Servicepartner) verweisen, welcher die Verbesserung des Mangels im Auftrag vom Nicht-Vertragspartner vornimmt. Dieser autorisierte PALFINGER Partner regelt auch die Garantieentscheidung und -abwicklung (Serviceauftrag notwendig).

PALFINGER gewährt dem PALFINGER-Händler oder einem Mitglied in dessen Service- und Vertriebsstruktur im Garantie- und Gewährleistungsfall für den mobilen Kundendienstesinsatz

- einen separat zu vereinbarenden Kilometersatz pro gefahrenen km; sowie
- eine Vergütung der anfallenden Fahrzeit auf Basis des separat vereinbarten Garantiestundensatzes; sowie
- bei Offshore Anlagen im Falle von Schlechtwetter eine Wartezeit von max. einem Arbeitstag (12h).

Nicht abgegolten werden Overhead- oder indirekte Kosten (z.B. Projektmanagementkosten des Kunden), Ein- und Ausbaukosten des Produktes, Aufwände für Schiffs- und Helikopterpassagen von Personal, Gerät und Material inklusive erforderlicher Verpflegung und Unterkunft vor Ort sowie Gestaltung von Gerüst, Stellagen, Hebeleistungen, Arbeitsplatzbeleuchtung und Einhausung (Umweltschutz, Witterungsschutz).

Zusätzlich ist in folgenden Bereichen jedoch vorab eine Rücksprache mit PALFINGER vorzunehmen:

- Eine erste Kostenschätzung (Material und Arbeit) des Vertragspartners übersteigt einen Betrag von € 2.000,-- (netto).

8. Produktlagerung

Zusätzlich zu der im Punkt 7 des allgemeinen Teiles definierten Vorgehensweise zur Produktlagerung sind folgende Vorschriften einzuhalten:

- **Generell**
Krane, Krankomponenten, Aggregate, Zubehörteile sind Original verpackt in einem geeigneten Lagerraum abzustellen. Der Lagerraum muss sauber, trocken und belüftet sein. Nicht erlaubt sind korrodierende Gase, Staub, Stöße und Schwingungen. Bauteile sind gegen Insekten und andere Kleintiere und Nager zu schützen. Die Umgebungstemperatur muss zwischen -20°C und $+50^{\circ}\text{C}$ mit maximal 75% relativer Luftfeuchtigkeit liegen. Besonderes Augenmerk ist auf das Vermeiden von Beschädigungen durch falsche Handhabung (Staplertransport, Scheuerstellen von Abdeckplanen, Zurrgurte, usw.) zu legen.
- **Kurzzeitlagerung (max. 2 Monate)**
Ein Kran der nicht sofort installiert wird, darf nicht ohne Schutzmaßnahmen gelagert werden. Bei vorübergehender Lagerung im Freien (maximal 2 Monate) muss der Kran / Krankomponenten mit wetterfesten Planen abgedeckt werden. Aggregate und Zubehörteile dürfen nicht im Freien gelagert werden. Offene Lagerstellen und Flansche sind mit Wachs vor Korrosion zu schützen und abzudecken.
- **Lagerung ab 2 Monaten**
Zusätzlich zu den Maßnahmen bei Kurzzeitlagerung sind folgende Maßnahmen nötig:
 - Krane sind gemäß Aufbauanleitung zu komplettieren (Zusammenbau).
 - Grundgestell / Kransäule sind in eine senkrechte Position zu bringen.
 - Sämtliche Öltanks sind zu befüllen.
 - Bei Arbeiten im Umfeld muss der Kran gegen Staub, Strahlgut, Schleifspäne geschützt werden.
 - Monatlich muss der Lagerzustand (Schutzmaßnahmen) kontrolliert werden. Korrosionen müssen umgehend beseitigt werden. Laufende Wartungen und Service sind laut Richtlinie durchzuführen

**GARANTIE- UND
GEWÄHRLEISTUNGSRICHTLINIEN**

Cross-Border-Sales



Inhalt

1.	Anwendungsbereich	48
2.	Ausgleichsmechanismus bei Cross-Border-Sales	48
3.	Gebühren an den Cross-Border-Empfänger	49
4.	Ablauf der Gebührenverrechnung	51
5.	Verhältnis zu Subhändlern und Servicepartnern, Weiterverrechnung von Gutschriften und Lastschriften	53
6.	Abweichungen bei Tender/Ausschreibungen, direkte Vereinbarungen	54

GARANTIE- UND GEWÄHRLEISTUNGSRICHTLINIEN

Cross-Border-Sales

1. Anwendungsbereich

Die vorliegende Anlage 4 (Cross-Border-Sales) findet auf folgende PALFINGER-Produkte Anwendung:

PALFINGER Ladekrane	
PALFINGER Holz- und Recyclingkrane	
PALFINGER Abroll- und Absetzkipper	
PALFINGER Raupenkrane	

2. Ausgleichsmechanismus bei Cross-Border-Sales

Im grenzüberschreitenden Geschäftsverkehr kann es dazu kommen, dass ein Vertragspartner (d.h. ein PALFINGER-Händler, ein Original Equipment Manufacturer („OEM“) oder ein sonstiger Vertragspartner) (der „**Cross-Border-Verkäufer**“) ein Gerät verkauft, das ein Endkunde schließlich nicht in jenem Land, wo der Cross-Border-Verkäufer seine Niederlassung hat (das „**Land A**“), sondern in einem anderen Land, in dem ein anderer PALFINGER-Händler (der „**Cross-Border-Empfänger**“) niedergelassen ist (das „**Land B**“), in Verkehr bringt und betreibt.

Ein Cross-Border-Sales im Sinne dieses Dokumentes liegt also insbesondere dann vor, wenn das Fahrzeug im Land B zugelassen ist.

In Folge eines solchen Cross-Border-Sales wird sich der Endkunde bei Problemen mit dem Produkt oder bei sonstigen Fragen oder Service-Anliegen zum Produkt nicht an seinen unter Umständen weit entfernten Verkäufer (d. h. den Cross-Border-Verkäufer oder eines der Mitglieder seines Service- und Vertriebsnetzwerkes im Land A) wenden wollen. Vielmehr wird er die nächstgelegene Servicewerkstatt bzw. Händlerniederlassung aufsuchen, welche sich jedoch im Vertriebsnetzwerk des Cross-Border-Empfängers im Land B befindet.

Sowohl aus Sicht von PALFINGER als auch aus Sicht des Endkunden ist es wünschenswert, dass sich der Cross-Border-Empfänger der Probleme des Endkunden annimmt, selbst wenn er nicht dessen Vertragspartner aus dem Produktverkauf ist. Umgekehrt steht der Cross-Border-Empfänger solchen Ansuchen von Endkunden häufig ablehnend gegenüber, weil er keinen Anteil am zu Grunde liegenden Verkauf des PALFINGER-Produkts hatte und er, da er folglich nicht Vertragspartner des

Endkunden ist, insbesondere auch nicht der Adressat möglicher Garantie- oder Gewährleistungsansprüche des Endkunden ist.

PALFINGER schafft daher einen Ausgleichsmechanismus, der sich um einen Ausgleich der Interessen bemüht und so erlauben soll, dass:

- der Endkunde sich mit seinen Anliegen vertrauensvoll an jeden PALFINGER-Händler (oder dessen Partner in der Vertriebsstruktur) im PALFINGER-Netzwerk wenden kann, dessen Niederlassung sich in seiner Nähe befindet; dies unabhängig davon, ob dieser PALFINGER-Händler ihm das PALFINGER-Produkt auch ursprünglich verkauft hat.
- der Cross-Border-Empfänger durch die Transferleistung einen Anreiz für den Aufbau bzw. die Bereitstellung eines funktionierenden Servicenetzes und die Administration und Abwicklung von Garantie-, Gewährleistungs-, Service- und Reparaturarbeiten oder sonstiger Dienstleistungen erhält; dies auch betreffend solcher PALFINGER-Produkte, die er selbst oder seine Partner nicht verkauft und in Verkehr gebracht hat.
- der Cross-Border-Verkäufer sich des Cross-Border-Empfängers vor Ort beim Endkunden zur Durchführung von Garantie- und Gewährleistungsarbeiten bedienen kann, womit er in den Vorzug eines internationalen Service- und Vertriebsnetzwerkes kommt und seine eigenen Strukturen entsprechend entlasten kann.

Der Vollständigkeit halber ist hier festgehalten, dass im Sinne eines exzellenten, globalen PALFINGER Serviceversprechens jeder Endkunde von PALFINGER Produkten eine Service- Dienstleistung beanspruchen darf, sofern der kontaktierte Partner Dienstleistungen für die betreffende Produktlinie in seinem Vertragsumfang anbietet. Dies auch, wenn sein Produkt nicht im Zuständigkeitsbereich des betreffenden PALFINGER Partners in Verkehr gebracht wurde. Es handelt sich hierbei nicht um einen Cross-Border-Sales im obigen Sinn, sondern um das Betreiben eines Produktes im Ausland (z. B. Kunde mit fremden Kennzeichen).

3. Gebühren an den Cross-Border-Empfänger

a) Berechtigung

Wurde das PALFINGER-Produkt durch einen vom Cross-Border-Empfänger verschiedenen PALFINGER-Händler und außerhalb des Service- und Vertriebsnetzwerkes des Cross-Border-Empfängers verkauft und wird das Trägerfahrzeug in Folge dessen in jenem Land, in dem der Cross-Border-Empfänger seine Niederlassung hat (d.h. im Land B) zugelassen und betrieben, so kann der Cross-Border-Empfänger, wenn betreffend dieses PALFINGER-Produkt Arbeiten oder Dienstleistungen zu erbringen sind und beansprucht werden, einmalig

- eine Service-Gebühr, wenn sich das PALFINGER-Produkt noch in der von PALFINGER gegenüber dem ersten Käufer gewährten Garantiefrist befindet; bzw.
- eine Handover-Gebühr, wenn an diesem PALFINGER-Produkt noch keine Übergabe und Einweisung gemäß den Anforderungen von PALFINGER durchgeführt wurde und der Cross-Border- Empfänger dies nachholt

bei PALFINGER beantragen.

Die Verrechnung dieser Gebühren wird durch PALFINGER vorgenommen. PALFINGER wird vom Cross-Border-Empfänger und vom Cross-Border-Verkäufer entsprechend der nachfolgenden Bestimmungen bevollmächtigt und beauftragt, die Verrechnung im Rahmen des Ausgleichsmechanismus zu Gunsten bzw. zu Lasten der beteiligten Parteien durchzuführen.

b) Anwendbarkeit des Ausgleichssystem

Mit dem Erwerb eines PALFINGER-Produktes aus jenen Produktbereichen, die kraft Anwendbarkeit dieser Anlage 4 dem Ausgleichssystem unterliegen, erklärt der Vertragspartner, hinsichtlich dieses PALFINGER-Produktes am Ausgleichsmechanismus als Cross-Border-Verkäufer teilzunehmen und die entsprechenden Verpflichtungen anzunehmen.

Mit Beantragung einer der genannten Gebühren bei PALFINGER im Online-Garantiesystem (Claim Desk, PALDESK) hinsichtlich eines bestimmten PALFINGER-Produktes, erklärt der Vertragspartner, am Ausgleichsmechanismus hinsichtlich dieses PALFINGER-Produktes als Cross-Border-Empfänger teilzunehmen.

c) Service-Gebühr

Die Service-Gebühr steht dem Cross-Border-Empfänger zu, wenn der Kunde zum Zweck der Durchführung von Arbeiten oder Dienstleistungen betreffend das PALFINGER-Produkt (z. B. Garantie- oder Gewährleistungsarbeiten, Service- oder Reparaturarbeiten) erstmals den Cross-Border-Empfänger aufsucht und der Cross-Border-Empfänger diese Arbeiten oder Dienstleistungen ordnungsgemäß ausgeführt hat.

Handelt es sich bei den ausgeführten Arbeiten oder Dienstleistungen um Garantie- oder Gewährleistungsarbeiten, so übernimmt der Cross-Border-Empfänger auch die Garantie- und Gewährleistungsabwicklung mit PALFINGER im eigenen Namen und auf eigene Rechnung. Mit ordnungsgemäßer Abwicklung auf Grundlage der geltenden Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien sind die Garantie- und Gewährleistungsansprüche aus dem Anlassfall seitens PALFINGER vollständig erfüllt, womit insbesondere dem Cross-Border-Verkäufer in diesem Zusammenhang keine weiteren Ansprüche gegenüber PALFINGER zustehen.

Die Service-Gebühr kommt dem Cross-Border-Empfänger sodann gesondert von seinen sonstigen Entgeltansprüchen gegenüber dem Kunden (z. B. bei Service- oder Reparaturarbeiten oder sonstigen Dienstleistungen) bzw. PALFINGER (im Rahmen der Garantie- oder Gewährleistungsabwicklung) zu.

Die Service-Gebühr wird nach einem festgelegten Schema berechnet und beträgt 4,5% des Gerätebruttowertes (min. € 250,00 und max. € 4.000,00).

Der Gerätebruttowert wird auf Basis der Bruttopreise laut gültiger Preisliste von PALFINGER berechnet. Er bezieht sich nur auf den gelieferten Umfang des Grundgeräts (inkl. Optionen laut Preisliste). Sonstiger Lieferumfang, wie z.B. PEC-Produkte, Anbauteile, Tuning-Center-Lösungen, Aufbau-Leistungen (PALFINGER Werksaufbau) etc., wird bei der Berechnung nicht berücksichtigt.

Auf dieser Grundlage wird der konkrete Betrag der Service-Gebühr und der Umfang einer allfälligen Handover-Gebühr (siehe unten) von PALFINGER berechnet. Dieser Betrag gelangt sodann im Fall eines späteren Cross-Border-Verkaufes und einer Inanspruchnahme durch einen Cross-Border-Empfänger zur Verrechnung.

Zur Klarstellung wird festgehalten, dass die Ausführung von Tätigkeiten, für welche dem Cross-Border-Empfänger kein Entgeltanspruch (weder gegenüber dem Kunden noch gegenüber PALFINGER) entsteht, auch keinen Anspruch auf eine Service-Gebühr begründet. Dies betrifft etwa die Beantwortung von Kundenanfragen, die Erstellung von Angeboten oder Kostenvoranschlägen.

Im Übrigen steht dem Cross-Border-Empfänger für die bloße Abwicklung von Ersatzteilgeschäften (ohne Arbeitsleistung) keine Service-Gebühr zu.

d) Handover-Gebühr

Es liegt ausschließlich in der Verantwortung des Cross-Border-Verkäufers, dass der Endkunde hinsichtlich des PALFINGER-Produkts eine ordnungsgemäße Übergabe und Einweisung gemäß den Produktvorgaben von PALFINGER oder anwendbaren gesetzlichen oder behördlichen Vorschriften erhält.

Kommt jedoch ein Kunde später mit einem PALFINGER-Produkt zum Zweck der Durchführung von Garantie- oder Gewährleistungsarbeiten oder aus einem sonstigen Grund zum Cross-Border-Empfänger und ergibt sich im Zuge dessen durch Einblick ins Serviceheft, dass noch keine ordnungsgemäße Übergabe und Einweisung gemäß den Produktvorgaben von PALFINGER durchgeführt wurde und holt der Cross-Border-Empfänger dies ordnungsgemäß nach, so gebührt dem Cross-Border-Empfänger hierfür einmalig eine Handover-Gebühr.

Auch in diesem Fall ist eine weitergehende Verantwortlichkeit oder Haftung des Cross-Border-Empfängers, welche über die ordnungsgemäße Durchführung der Übergabe und Einweisung gemäß den Produktvorgaben von PALFINGER hinausgeht, ausgeschlossen. Insbesondere trifft den Cross-Border-Empfänger auch keine Verantwortung hinsichtlich vom PALFINGER-Produkt verschiedener Bestandteile des Gesamtfahrzeuges (d. h. Trägerfahrzeug, Aufbau etc.).

Dem Cross-Border-Empfänger wird angeraten, dies auch durch separate Absprachen gegenüber dem Endkunden (d.h. Aufnahme einer Haftungsfreizeichnung oä) sicherzustellen.

Die Bemessung der Handover-Gebühr wird auf Grundlage der Höhe der Service-Gebühr, die der Cross-Border-Empfänger erhält, vorgenommen. Je nach Höhe der Service-Gebühr wird eine definierte Anzahl von Arbeitsstunden auf Basis des Garantiestundensatzes zusätzlich vergütet. Hierfür gibt es eine Aufschlüsselung in vier Gruppen:

Gruppe	Höhe Service-Gebühr	Anzahl Arbeitsstunden, die zusätzlich als Handover-Gebühr vergütet werden
1	€ 250 – € 1.000	2 Stunden
2	€ 1.001 – € 2.500	4 Stunden
3	€ 2.501 – € 3.999	6 Stunden
4	€ 4.000	8 Stunden

4. Ablauf der Gebührenverrechnung

a. Prüfung durch den Cross-Border-Empfänger

Beim ersten Kontakt mit dem Endkunden prüft der Cross-Border-Empfänger mittels der Gerätenummer im Online-Garantiesystem (Claim Desk, PALDESK), (i) an welchen PALFINGER-Händler PALFINGER das PALFINGER-Produkt erstmalig veräußert hat; (ii) ob es sich noch in der von PALFINGER gegenüber diesem ersten Käufer gewährten Garantiefrist befindet; und (iii) ob an diesem PALFINGER-Produkt bereits eine Übergabe und Einweisung gemäß den Anforderungen von PALFINGER durchgeführt wurde.

Der Cross-Border-Empfänger kann die Gebühren ausschließlich über das Online-Garantiesystem (Claim Desk) bei PALFINGER beantragen.

Mit Einreichung erklärt der Cross-Border-Empfänger, dass er die anspruchsbegründenden Arbeiten oder Dienstleistungen ordnungsgemäß durchgeführt hat oder durchführen wird.

b. Befristung

Die Service-Gebühr und die Handover-Gebühr stehen nur zu, wenn sich das Gerät noch in der ursprünglich von PALFINGER gegenüber dem ersten Käufer gewährten Standard-Garantiefrist (d.h. der standardmäßigen Vollgarantie, ohne verlängerter Garantie auf tragende oder sonstige Teile oder erweiterter/aufpreispflichtiger Garantieverlängerungen) befindet.

Dieser Umstand ist im Online-Garantiesystem (Claim Desk, Produkt Registrierung) ersichtlich. Ist der Garantiebeginn im Online-Garantiesystem (Claim Desk, Produkt Registrierung) nicht hinterlegt, so kann der Cross-Border-Empfänger davon ausgehen, dass die Garantiefrist noch läuft.

Eine Beantragung der Gebühren hat durch eigenen Antrag zu erfolgen. Wird der Gebührenantrag gemeinsam mit einem Garantieantrag eingereicht, so ist allenfalls auch eine getrennte Beurteilung und folglich Stattgabe oder Ablehnung von Garantieantrag und Gebührenantrag möglich.

Gebühren sind spätestens innerhalb von 4 Wochen ab Abschluss der Arbeiten oder Dienstleistungen zu beantragen.

Im Fall von späteren weiteren Kontakten mit dem Endkunden stehen dem Cross-Border-Empfänger keine nochmaligen Gebühren zu. Verabsäumt der Cross-Border-Empfänger, eine Gebühr innerhalb der oben genannten Frist im Zuge des ersten Kontakts mit dem Endkunden zu beantragen, so verfällt die Gebühr und dem Cross-Border-Empfänger steht eine solche Gebühr auch bei späteren Kontakten nicht mehr zu.

c. Nachweise

Bei Geltendmachung der Gebühren sind als Nachweis der Berechtigung beizufügen (per Claim Desk bzw. PALDESK):

- Für die Service-Gebühr: (a.) eine Fotografie des Fahrzeuges mit Kennzeichen und montiertem Produkt und (b.) eine Fotokopie der Zulassung des Trägerfahrzeugs, jeweils als PDF-File; auf dieser Grundlage werden Zulassung und Betrieb im Land B unwiderleglich vermutet;
- Für die Handover-Gebühr: eine Kopie des Übergabeprotokolls (Serviceheft) als PDF-File oder ein entsprechender elektronischer Antrag durch einen „Smart Process“ (Smart Handover Protokoll).

d. Prüfung von Anträgen durch PALFINGER

PALFINGER nimmt eine Prüfung eingereichter Anträge hinsichtlich der Berechtigung zur Inanspruchnahme der Gebühren ausschließlich anhand folgender Kriterien vor:

- Teilnahme des Cross-Border-Empfängers und des Cross-Border-Verkäufers am Ausgleichsmechanismus;
- Vorliegen der Nachweise gemäß Punkt c);
- Lauf der Garantiefrist für das betroffene PALFINGER-Produkt.

Es wird von PALFINGER im Rahmen dieser Prüfung insbesondere nicht erhoben, ob der Cross-Border-Empfänger die anspruchsbegründenden Arbeiten oder Dienstleistungen tatsächlich durchführt.

Liegen aufgrund der Prüfungskriterien gemäß (i.) bis (iii.) oben keine offensichtlichen Anhaltspunkte vor, die einer Inanspruchnahme der Gebühren entgegenstehen, so erfolgt die Verrechnung der Gebühren durch PALFINGER.

e. Gut- und Lastschriften

Es erfolgt eine automatische Verrechnung der Gebühren durch PALFINGER mittels Lastschrift an den Cross-Border-Verkäufer im Land A und Gutschrift an den Cross-Border-Empfänger im Land B.

Dem Cross-Border-Verkäufer bzw. dem Cross-Border-Empfänger kommen jeweils keine Einwendungen gegen die Lastschrift bzw. Gutschrift (oder deren Ablehnung) zu, sofern diese nicht in einer offensichtlichen Fehlbeurteilung durch PALFINGER hinsichtlich der berechtigten Inanspruchnahme gemäß Punkt 4.d. begründet liegen. Solche berechtigten Einwendungen sind innerhalb von 14 Tagen ab Empfang der Gut- bzw. Lastschrift zu erstatten, widrigenfalls die Gut- bzw. Lastschrift als anerkannt gilt.

Erhält PALFINGER ansonsten Kenntnis davon, dass ein Cross-Border-Empfänger die Gebühren aus anderen Gründen dem Grunde oder der Höhe nach zu Unrecht bezogen hat oder bestehen dagegen sonst Einwendungen (z. B. Arbeiten oder Dienstleistungen wurden gar nicht oder ohne Anlass durchgeführt) bzw. wurden Garantie- und Gewährleistungsarbeiten nur unzureichend oder mangelhaft durchgeführt, so steht es in der alleinigen Disposition von PALFINGER, vom Cross-Border-Empfänger innerhalb von 6 Monaten ab Kenntnis dieser Umstände die Rückerstattung der empfangenen Gebühren (durch Stornierung von Gutschriften bzw. mittels korrespondierender Lastschriften) zu verlangen.

Kommt es zu einer Stornierung bzw. Anpassung von Lastschrift (bzw. Gutschriften), so ist auch die korrespondierende Gutschrift (bzw. Lastschrift) von PALFINGER zu stornieren oder entsprechend anzupassen.

f. Verantwortung von PALFINGER

PALFINGER ist nur verantwortlich für die Prüfung und Verrechnung der Gebühren bzw. der Abwicklung der Garantie- und Gewährleistungskostenrückforderung (im Rahmen der PALFINGER Garantie- und Gewährleistungsrichtlinien).

Darüber hinaus kommt PALFINGER selbst keine Leistungs- oder Zahlungspflicht im Zusammenhang mit der Durchführung der Garantie- oder Gewährleistungsarbeiten oder sonstiger Arbeiten oder Dienstleistungen bzw. der Vergütung hierfür zu.

Ansonsten kommen die Haftungsbeschränkungen gemäß Punkt 17. der Allgemeinen Garantie- und Gewährleistungsrichtlinie zur Anwendung.

5. Verhältnis zu Subhändlern und Servicepartnern, Weiterverrechnung von Gutschriften und Lastschriften

Es können jeweils nur die PALFINGER-Händler selbst am Ausgleichsmechanismus als Cross-Border-Empfänger bzw. Cross-Border-Verkäufer teilnehmen.

Die Pflichten des Cross-Border-Verkäufers auf Grundlage des Ausgleichsmechanismus erstrecken sich auch auf die Tätigkeiten der Mitglieder des Servicenetzwerkes des Cross-Border-Verkäufers (z. B. Subhändler oder Servicepartner). Sollten Cross-Border-Sales durch einen Subhändler stattfinden, so ist der Cross-Border-Verkäufer hierfür im Rahmen dieses Ausgleichsmechanismus so verantwortlich, als hätte er den Cross-Border-Sale selbst getätigt. Es obliegt dem Cross-Border-Verkäufer selbst, eine Weiterverrechnung der Lastschriften vorzunehmen oder die Leistungen sonst abzurechnen und mit den Mitgliedern des Servicenetzwerkes des Cross-Border-Verkäufers (z. B.

Subhändler oder Servicepartner) im Rahmen seiner vertraglichen Vereinbarungen mit diesen Personen die erforderlichen Vereinbarungen zu treffen.

Erfolgt die Leistungserbringung durch ein Mitglied des Servicenetzwerkes des Cross-Border-Empfängers (z. B. Subhändler oder Servicepartner), so ist dieses dem Cross-Border-Empfänger zuzurechnen. Es obliegt dem Cross-Border-Empfänger selbst, eine Weiterverrechnung der Gutschriften vorzunehmen oder die Leistungen sonst abzurechnen. Der Cross-Border-Empfänger hat im Rahmen seiner vertraglichen Vereinbarungen mit diesen Personen sicherzustellen, dass sie den Bestimmungen des Ausgleichsmechanismus Folge leisten, soweit sie betroffen sind.

Direkte Ansprüche zwischen PALFINGER bzw. dem Cross-Border-Verkäufer und Mitgliedern des Servicenetzwerkes des Cross-Border-Empfängers sind ausdrücklich ausgeschlossen.

6. Abweichungen bei Tender/Ausschreibungen, direkte Vereinbarungen

Im Fall von Tendern und Ausschreibungen über größere Stückzahlen von PALFINGER-Produkten, an denen der Cross-Border-Verkäufer teilnimmt, besteht die Möglichkeit, Beträge betreffend Service-Gebühr und Handover-Gebühr gesondert zu vereinbaren, da der Aufwand für die Betreuung und Übergabe häufig geringer als bei Einzelaufträgen bzw. geringen Stückzahlen ist. Bei Tendern und Ausschreibungen ist außerdem grundsätzlich im Vorhinein bekannt, wer der Endkunde der PALFINGER-Produkte ist.

Eine solche projektbezogene Abstimmung erfolgt zwischen dem Cross-Border-Verkäufer und dem Cross-Border-Empfänger direkt, wobei PALFINGER im Bedarfsfall den Kontakt herstellt.

Eine Abweichung der Cross-Border-Sales Bestimmungen ist zudem in jedem Fall möglich, wenn sich der Cross-Border-Verkäufer und der Cross-Border-Empfänger vor Abwicklung der Geschäftshandlung direkt über einen Betrag einigen.

Die solcherart vereinbarten Beträge sind an PALFINGER zu melden und werden daraufhin im Abrechnungssystem hinterlegt.