

GARANTIEHANDBUCH



Allgemeine Garantiebedingungen für Europa



Innovative Vehicle Solutions

Inhaltsverzeichnis

Einführung.....	4
Garantiezeiten	4
Haldex Produkte im Allgemeinen.....	4
Automatische Gestängesteller – AA1 & S-ABA	4
Druckluft Scheibenbremsen (ADB).....	4
Spezifisches.....	4
Garantievorgang anlegen.....	5
Garantievorgriff für Reparatur.....	5
Garantiebestätigung	5
Rücksendung des defekten Teils an Haldex.....	6
Rechnungsstellung an Haldex.....	6
Überprüfung der Teile	6
Prüfergebnis	7
Garantie abgelehnt	7
Garantie anerkannt	7
Materialersatz für eine anerkannten Garantie.....	7
Zahlung von Arbeitsleistungen	7
Anhang A: Identifizierung der Haldex Komponenten.....	8
Anhang B: Garantieformular	10

Einführung

Diese Prozessbeschreibung soll dazu dienen, Ihnen bei auftretenden Garantiefällen die Bearbeitung zu vereinfachen und dazu beitragen die Bearbeitung möglichst schnell und reibungslos zu gestalten. Bei Rückfragen oder wenn Sie Unterstützung benötigen stehen Ihnen die Haldex Mitarbeiter im Außendienst wie auch im Innendienst selbstverständlich sehr gerne zur Verfügung.

Garantiezeiten

Haldex Produkte im Allgemeinen

18 Monate ab Herstelldatum laut Typenschild oder 12 Monate ab Datum der Erstzulassung des Fahrzeugs (1) oder 12 Monate ab Verkaufsdatum des Produkts (2) (Dokumente erforderlich - siehe unten)

Der Gewährleistungsanspruch entfällt, wenn einer dieser drei Termine überschritten wird.

Automatische Gestängesteller – AA1 & S-ABA

Für Stadtbusse:

18 Monate ab Herstelldatum laut Typenschild oder 12 Monate ab Datum der Erstzulassung des Fahrzeugs (1) oder 12 Monate ab Verkaufsdatum des Produkts (2). Der Gewährleistungsanspruch entfällt, wenn einer dieser drei Termine überschritten wird.

Für Reisebusse, LKWs und Anhänger:

36 Monate ab Herstelldatum laut Typenschild oder 30 Monate ab Datum der Erstzulassung des Fahrzeugs (1) oder 30 Monate ab Verkaufsdatum des Produkts (2). Der Gewährleistungsanspruch entfällt, wenn einer dieser drei Termine überschritten wird.

Druckluft Scheibenbremsen (ADB)

Scheibenbremsen:

24 Monate ab Datum der Erstzulassung des Fahrzeugs (1) oder 30 Monate ab Herstelldatum laut Typenschild. Der Gewährleistungsanspruch entfällt, wenn einer dieser zwei Termine überschritten wird.

12 Monate, wenn es ein Off Road Fahrzeug ist, oder Off Road benutzt wird.

Spezifisches

Alle Kunden mit individuellen Garantievereinbarungen setzen sich bitte im Garantiefall mit Ihrem persönlichen Haldex Außendienstmitarbeiter in Verbindung.

(1) Bitte Kopie vom Fahrzeugschein beifügen.

(2) Bitte Kopie der Rechnung beifügen

Garantievorgang anlegen

Für jedes Teil, das zu Haldex zur Garantiebearbeitung zurückgeschickt werden soll und für jedes Ersatzteil das als Garantievorgriff vorab geschickt werden soll, muss ein Garantievorgang angelegt und eine Garantienummer festgelegt werden um den Vorgang erfassen zu können und nachvollziehbar zu machen. Dafür muss der Garantieantrag (siehe Anhang B) per Fax oder E-Mail an Haldex geschickt werden, Haldex vergibt dann eine Garantienummer.

Diese Garantienummer ist bei allen Warenlieferungen, wie z. B. Rücklieferung des defekten Teils oder Ersatzteillieferung im Rahmen des Garantievorgriffs, sowie bei sämtlicher Korrespondenz wie z. B. Reparaturrechnungen anzugeben um einen durchgängigen Bezug zum jeweiligen Garantievorgang herstellen zu können.

Garantievorgriff für Reparatur

Jeder Garantievorgriff bedarf einer schriftlichen Bestätigung durch die Werkstatt oder vom Hersteller (Haldex bzw. Fahrzeughhersteller) und ist zum jeweils gültigen Listenpreis zu berechnen.

Die Rechnung für den Garantievorgriff ist auszustellen:

- › An die mit der Reparatur beauftragten Werkstatt, wenn der Fahrzeughhersteller nicht in der Sache involviert ist, und der Garantievorgang von Haldex und seinem Netzwerk direkt bearbeitet wird
- › An den Fahrzeughhersteller, wenn die Werkstatt kein Mitglied vom Haldex Netzwerk ist, in Absprache mit dem Fahrzeughhersteller

Die Haldex Garantienummer muss auf dem Lieferschein und auf der Rechnung angegeben werden.

Garantiebestätigung

Die Garantiebestätigung ist eine Verpflichtung von Haldex gegenüber der Werkstatt zur Zahlung der Kosten der Reparatur, nach Prüfung und Annahme der Rechtmäßigkeit des Garantieanspruchs durch Haldex.

Bevor die Garantiebestätigung erstellt wird, prüft Haldex ob das betroffene Produkt und Fahrzeug, in dem das Produkt verbaut war, von der Garantie abgedeckt sind. Zu diesem Zweck sind die erforderlichen Nachweise vorzulegen (Kopie vom Fahrzeugschein, Herstelldatum des Produkts, usw.). Die Garantiebestätigung muss klar die Bedingungen der Reparatur definieren (Arbeitszeit, Stundensatz, usw.), wie sie mit der Werkstatt vereinbart sind. In der Garantiebestätigung muss die Garantienummer als Aktenverweis vorhanden sein.

Rücksendung des defekten Teils an Haldex

Die von einem Garantieanspruch betroffenen Teile müssen innerhalb von vier Wochen nach erfolgter Reparatur frachtfrei an Haldex geschickt werden. Bei allen eingeschickten Teilen muss der vollständig ausgefüllte Garantieantrag (Siehe Anhang B) beigelegt sein und die Haldex-Garantienummer angebracht sein. Die Haldex-Garantienummer muss auch auf der Außenseite der Verpackung deutlich sichtbar angebracht werden.

Alle Garantieansprüche, die bei unserer Garantieabteilung mit falscher oder unvollständigen Dokumentation eingehen, werden automatisch zum Absender zurückgeschickt (Alle im Formular erforderlichen Informationen sind für die Bearbeitung der Akte notwendig). Es können nur Garantievorgänge mit richtiger und vollständiger Dokumentation von unserer Garantieabteilung bearbeitet werden.

Rechnungsstellung an Haldex

Damit eine Rechnung bearbeitet werden kann, muss diese zusammen mit der von Haldex erstellten Garantiebestätigung, der Kopie vom Fahrzeugschein des betroffenen Fahrzeugs, bzw. der Kopie der Rechnung vom Kauf des reklamierten Teils eingeschickt werden. In der Rechnung muss unbedingt auf die von Haldex vergebene Garantienummer verwiesen werden. Jede unvollständig eingehende Rechnung, wird von unserer Buchhaltung zurückgewiesen und an den Sender zurückgeschickt.

Haldex ermächtigt keiner Firma Reparaturen im eigenen Namen durchzuführen, und über Haldex abzurechnen.

Überprüfung der Teile

Alle Garantieanträge für Teile, die an Haldex eingeschickt werden, die nicht komplett sind, die geöffnet wurden, oder bei welchen das Typenschild fehlt, werden ohne Prüfung des Produkts von der Garantieabteilung ohne weitere Überprüfung abgelehnt. Garantieanträge für Teile, die an Haldex eingeschickt werden, die in einem so schlechten Zustand sind, dass eine Überprüfung nicht durchgeführt werden kann, werden sofort abgelehnt.

Wenn es nicht möglich ist, die Garantiezeit auf Basis der eingereichten Dokumente (Fahrzeugschein, Rechnung, Lieferschein...) zu identifizieren, wird die Garantiezeit auf das Hersteller Datum bezogen (Siehe Anhang A), nach den im Abschnitt „Garantiezeiten“ (Seite 4) definierten Bedingungen.

Prüfergebnis

Garantie abgelehnt

Dem Antragsteller wird ein Garantieentscheid in Schriftform zugeschickt, mit dem Vermerk: „Haldex Entscheidung: Garantie Abgelehnt“, der Haldex Art.-Nr., der Serialnummer (wenn vorhanden) und dem Herstelldatum des reklamierten Teils, der Kundenreferenznummer (wenn angegeben) und einer detaillierten Begründung der Ablehnung.

Es gibt zwei mögliche Fälle:

- › Teil defekt ohne Verschulden von Haldex

Teile, für welche die Garantie abgelehnt wurde bleiben Eigentum desjenigen, der die Garantie eingereicht hat. Die zur Reklamation eingeschickten Teile werden von Haldex 4 Wochen für den Antragsteller bereitgehalten, bezogen auf das Datum des zugeschickten Garantieentscheids. Wenn die Teile innerhalb dieser Frist nicht zurückfordert werden, werden sie von Haldex verschrottet

- › Teil völlig funktionsfähig

Teile, für welche die Garantie abgelehnt wurde, weil sie völlig funktionsfähig sind, bleiben Eigentum desjenigen, der die Garantie eingereicht hat. Sie werden an den Antragsteller in einem separaten Paket auf seine Kosten zurückgeschickt. **Wurden in dem Fall von Haldex Teile als Garantievorgriff an den Antragsteller verschickt, so hat dieser die vollen Kosten dafür zu tragen**

Garantie anerkannt

Eine Schriftliche Antwort wird dem Anforderer zurückgeschickt, mit dem Vermerk: „Haldex Entscheidung: Garantie Anerkannt“, der Haldex Art.-Nr., der Serialnummer (wenn vorhanden), der Kundenreferenznummer (wenn angegeben) und mit dem festgestellten Fehler. Teile, für welche die Garantie anerkannt wurde, werden Eigentum von Haldex.

Materialersatz für eine anerkannte Garantie

Die Anerkennung der Garantie führt nicht zu einem Anspruch auf einen Vorteil jeglicher Art; das Gerät oder die Teile müssen ausgetauscht werden. Wenn im Vorfeld Garantievorgriff erfolgt ist und Teile verschickt wurden, wird eine Gutschrift entsprechend der Rechnung ausgestellt.

Zahlung von Arbeitsleistungen

Arbeitsleistungen werden ausschließlich auf der Basis der vereinbarten Haldex Garantierichtzeiten und Stundensätze (Auf Anfrage verfügbar) erstattet.

Anhang A: Identifizierung der Haldex Komponenten



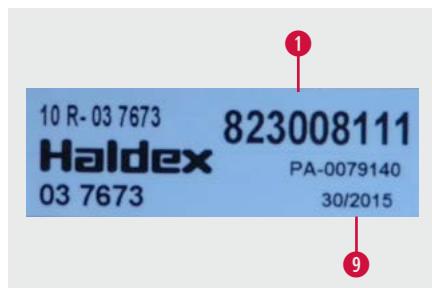
ABA - AA1 und S-ABA



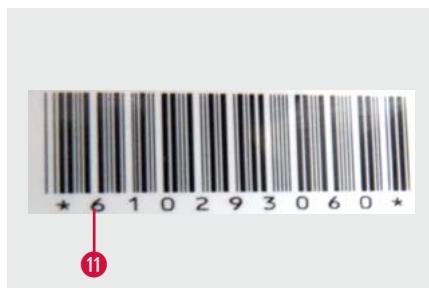
MBA – Manuelle Gestängesteller



ADB – Druckluftscheibenbremsen



EBS - EB+ Gen3



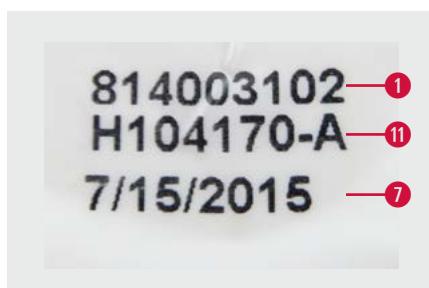
EBS - EB+ Gen3



EBS - EB+ Info Centre



ABS - MODAL und MODULAR



ABS und EBS Kabel



Bremsventile und Luftfederventile



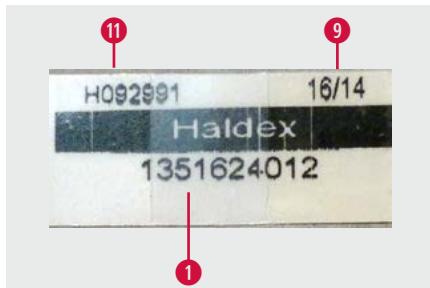
Bremsventile und Luftfederventile



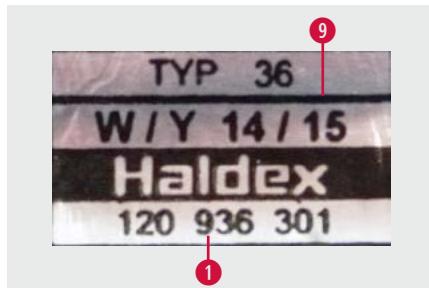
Bremsventile und Luftfederventile



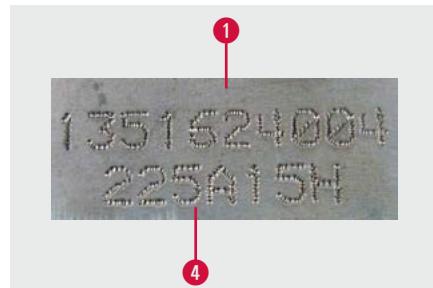
Bremsventile und Luftfederventile



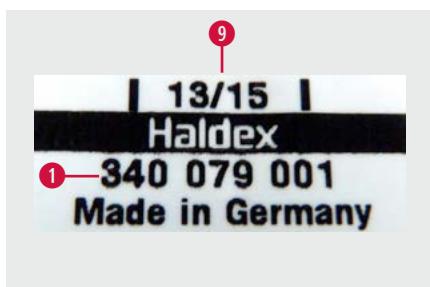
Betätigung – Federspeicher



Betätigung – Bremszylinder



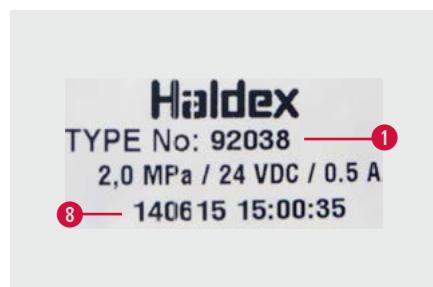
Betätigung – Federspeicher



Betätigung – Bremszylinder



Druckluftaufbereitung



Druckluftaufbereitung – Consep



Druckluftaufbereitung – Lufttrockner

① Haldex Artikelnummer

② Serialnummer einschließlich Herstellungsdatum z.B. 343060 (3 = Jahr = 2013; 43 = Woche) ③

Serialnummer einschließlich Herstellungsdatum z.B. 523-26971 (5 = Jahr = 2015; 23 = Woche) ④

Serialnummer einschließlich Herstellungsdatum z.B. 225A15H (225 = Tag; 15 = Jahr = 2015) ⑤

Serialnummer einschließlich Herstellungsdatum z.B. 15160171 (15 = Jahr = 2015; 16 = Woche) ⑥

Herstellungsdatum: Jahr/Monat z.B. NJ (N = Jahr = 2014; J = Monat = Oktober)

⑦ Herstellungsdatum: Tag/Monat/Jahr

⑧ Herstellungsdatum: Jahr/Monat/Tag

⑨ Herstellungsdatum: Woche/Jahr

⑩ Herstellungsdatum: Tag/Jahr ⑪

Serialnummer

Anhang B: Garantieantrag

Wenden Sie sich bitte an Ihren persönlichen Haldex Außendienstmitarbeiter, um eine Kopie dieses Dokuments zu erhalten

GARANTIEANTRAG

**Garantie Nr :**

(wird von Haldex vergeben)

Sehr geerter Kunde,

Damit es bei der Bearbeitung nicht zu unnötigen Zeitverzögerungen kommt, bitten wir Sie den Garantieantrag vollständig und gut leserlich auszufüllen und uns vorab per e-mail oder Fax zurückzuschicken.

Telefon:

E-mail:

Bitte legen Sie diesen Garantieantrag der Rücksendung Ihrer reklamierten Teile bei, und kennzeichnen Sie die Verpackung deutlich mit der Aufschrift GARANTIE

Wichtig:

Jedes reklamierte Teil benötigt einen Garantieantrag. Das zurückgeschickte Teil muss vertauschsischer gekennzeichnet sein, z.B. durch ein Etikett mit Ihrer internen Garantie-Nummer. Diese Garantie-Nummer tragen Sie bitte unten im entsprechenden Feld ein. So können wir den Antrag eindeutig dem reklamierten Teil zuordnen

Kundenangaben	
Firma:	Ansprechpartner:
PLZ/Ort:	Land:
Telefon:	Fax:
E-mail:	
Ihre interne Garantie-Nr:	

Haldex Artikel	
Haldex Artikel-Nr:	
Ihre Artikel Nr (wenn vorhanden) :	Serialnummer:
Herstellungsdatum (Typenschild):	Menge:

Grund der Reklamation/Fehlerbeschreibung:
(Fehlerart / Fehlerbeschreibung / Fehler erkannt wann, wie, von)

Reklamation kann nur Dank einer genauen Fehlerbeschreibung bearbeitet werden

Vehicle	
Fahrzeughersteller:	
Typ:	
Fahrgestellnummer:	Einbaudatum des Teiles:
Amtliches-Kennzeichen:	Tag der Erstzulassung*:
Km seit Einbau des Produktes:	Km-Stand:

Folgende Dokumente müssen der Rücksendung beigelegt werden. Ohne diese Dokumente ist eine Bearbeitung nicht möglich (ein zusätzlicher Nachweis für das Kaufdatum oder der Original-Kaufbeleg kann evtl. erforderlich sein):

- * Kopie der Zulassungsbescheinigung des Fahrzeuges
- Haldex EB+DTC Bericht im Falle einer EB+ Reklamation
- Mindestens 3 Bilder: 1x Übersicht, 1x Schaden und 1x Typenschild

Stempel, Datum, Name und Unterschriftwww.haldex.com

HEU_POP.212

Haldex entwickelt und fertigt hochwertige innovative Lösungen für die globale Nutzfahrzeugindustrie mit Fokus auf Brems- und Luftfederungstechnologie.

Mehr als 130 Jahre Innovation haben Haldex ein wettbewerbsfähiges Know-how bei Brems- und Luftfederungssystemen für Nutzfahrzeuge verschafft. Haldex ist ein langjähriger Partner für Hersteller von schweren Lkw, Anhängern und Bussen sowie für Achsenhersteller.

Australien

Haldex Brake Products Pty Ltd
Victoria
Tel.: +61 3 9579 7070
+61 418 170 879

Belgien

Haldex N.V.
E-Mail: info.be@haldex.com

Brasilien

Haldex do Brasil Ind. E Com. Ltda
São José dos Campos
Tel.: +55 12 3935 4000
E-Mail: info.brasil@haldex.com

China

Haldex Vehicle Products Co. Ltd.
Suzhou
Tel.: +86 512 8885 5301
Fax: +86 512 8765 6066
E-Mail: info.cn@haldex.com

Deutschland

Haldex GmbH
Heidelberg
Tel.: +49 6 221 7030
Fax: +49 6 221 703400
E-Mail: info.de@haldex.com

Frankreich

Haldex Europe SAS
Weyersheim
Tel.: +33 3 88 68 22 00
Fax: +33 3 88 68 22 09
E-Mail: info.eur@haldex.com

Großbritannien

Haldex Ltd c/o SAF Holland Group
Leicestershire
Tel.: +44 1325 311 234
E-Mail: info.gbay@haldex.com

Haldex Brake Products Ltd.
MIRA Technology Park
Tel.: +44 2476 400 300
E-Mail: info.gbre@haldex.com

Indien

Haldex India Private limited
Nashik
Tel.: +91 253 66 99 501
Fax: +91 253 23 80 729

Italien

Haldex Italia Srl./ SAF HOLLAND
Concorezzo
Tel.: +39 039 47 17 02
Fax: +39 039 27 54 309
E-Mail: info.it@haldex.com

Kanada

Haldex Ltd
Cambridge, Ontario
Tel.: +1 519 621 6722
Fax: +1 519 621 3924

Korea

Haldex Korea Ltd.
Seoul
Tel.: +82 2 2636 7545
Fax: +82 2 2636 7548

Mexiko

Haldex de Mexico S.A. De C.V.
Monterrey
Tel.: +52 81 8156 9500

Polen

Haldex Sp. z.o.o.
Praszka
Tel.: +48 34 350 11 00
Fax: +48 34 350 11 11
E-Mail: info.pl@haldex.com

Schweden

Haldex AB
Landskrona
Tel.: +46 418 47 60 00
Fax: +46 418 47 60 01
E-Mail: info.se@haldex.com

Spanien

Haldex España,S.A. / SAF HOLLAND
Barcelona
Tel.: +34 93 84 07 239
E-Mail: info.es@haldex.com

Ungarn

Haldex Hungary Kft
Szentlörincskáta
Tel.: +36 29 631 400
Fax: +36 29 631 401
E-Mail: info.hu.eu@haldex.com

USA

Haldex Brake Products Corp.
Kansas City
Tel.: +1 816 891 2470
Fax: +1 816 891 9447
E-Mail: info.us@haldex.com

