

Garantierichtlinien

STIGA – Fachhandel

Gültig ab: 01/2018; Änderungen vorbehalten



Betrifft:

Alle über STIGA GmbH bezogenen Geräte der Marke STIGA in Österreich. Der STIGA Titan ist von diesen Richtlinien ausgenommen.

STIGA GmbH übernimmt für STIGA – Geräte und STIGA – Teile eine Garantie von 24 Monaten (bei gewerblicher Nutzung 12 Monate). Die Einzelheiten sind in den jeweiligen, der Dokumentation beigefügten „Garantiekarten“ für die betreffenden STIGA Geräte geregelt. Die sich hieraus ergebenden Ansprüche des Endkunden werden durch den autorisierten STIGA Händler bearbeitet. Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Abwicklung dieser Garantiefälle zwischen STIGA, oder dessen beauftragten Garantiepartner und den STIGA Händlern. Dritte können aus diesen Garantierichtlinien keine Rechte ableiten. Gesetzliche Ansprüche Dritter werden durch diese Garantierichtlinien nicht beschränkt.

1. Garantieleistungen des autorisierten STIGA – Händlers

- 1.1 Jeder autorisierte STIGA – Händler führt eigenverantwortlich die Abwicklung von Garantiefällen gegenüber den Endverbrauchern durch. Jeder STIGA – Händler ist dafür verantwortlich, dass die Abwicklung der Garantiefälle unter Berücksichtigung der Garantierichtlinien, für den Kunden in vollem Maße zufriedenstellend erfolgt.
- 1.2 Garantiefälle im Rahmen dieser Garantierichtlinien sind von jedem STIGA – Händler zu bearbeiten, unabhängig davon, wo ein STIGA – Produkt gekauft wurde. Grundbedingung für die Durchführung ist der Nachweis einer original STIGA Garantiekarte, ausgefüllt und mit Stempel sowie Unterschrift, oder eine Registrierung im Online System STIGA CONNECT bzw. die originale Verkaufsrechnung.
- 1.3 Garantieanträge sind innerhalb von 30 Tagen nach Aushändigung an den Kunden, für Österreich bei STIGA GmbH einzureichen. Dort wird der Garantieantrag kontrolliert und freigegeben. STIGA GmbH behält sich das Recht vor, diese Garantieanträge nachträglich zu prüfen.

2. STIGA – Garantien

- 2.1 Die Garantie von STIGA erstreckt sich auf alle von STIGA gelieferten Geräte und Teile, sofern ein Material- und/oder Fertigungsfehler vorliegt. Die Garantierichtlinien erstrecken sich nicht auf Teile, die durch fehlerhafte Bedienung, fehlerhafte Programmierung und/oder Installation, übermäßigem Gebrauch, Unfall, Nachlässigkeit, unzureichender Wartung oder Veränderungen



unbrauchbar geworden sind. Die Garantieleistung von STIGA setzt ferner voraus, dass das Gerät entsprechend der mitgelieferten Anleitung ordnungsgemäß betrieben und gewartet wurde.

- 2.2 Die Garantieleistung von STIGA erstreckt sich nicht auf Verschleißteile, die aufgrund normaler Abnutzung am Ende ihrer Lebensdauer angelangt sind. Z.B. sind Messer, Messeradapter, Ketten, Taster, Nadeln, Keilriemen, Sicherungen, Ölwechsel, Lager, Zündkerzenstecker und andere Verschleißteile von der Garantieleistung ausgenommen. Nicht originale STIGA – Ersatzteile, die in oder an einem Gerät während des Garantiezeitraumes ein- bzw. angebaut werden, sind von der Garantie ausgenommen, ebenso wie alle zugehörigen beschädigten Komponenten, deren Defekt auf die Montage eines Teiles zurückzuführen ist, das kein original STIGA – Teil ist. Darüber hinaus erlischt der gesamte Garantieanspruch bei Verwendung von nicht originalen STIGA – Teilen!
- 2.3 Für Vergaser auf STIGA – Motoren gilt, aufgrund der Lagerfähigkeit und Eigenschaften von Kraftstoffen, eine Garantiezeit von 1 Jahr.
- 2.4 Garantiefälle dürfen nur durch einen autorisierten STIGA – Händler bearbeitet werden, und zwar ausschließlich unter Verwendung von originalen STIGA – Teilen.
- 2.5 Der Kunde hat dem Händler nachzuweisen, dass sein Gerät garantieberechtigt ist. Dies wird durch die Garantiekarte mit STIGA – Händlerstempel oder der Registrierung im STIGA CONNECT belegt. Kann der Kunde nur eine Kaufrechnung vorweisen, ist das Gerät entsprechend, durch STIGA GmbH, zur Garantie freizugeben.
- 2.6 Folgende Bauteile unterliegen einer verkürzten Garantiezeit von 6 Monaten:
 - Keilriemen für Eigenantrieb oder Anbaugeräte
 - Starter Akkumulatoren
- 2.7 Die Li-Ionen Akkus mit Herstellungsdatum bis 31.12.2014 der Gerätereihe „Autoclip“ unterliegen einer Garantiezeit von 1 Jahr oder 250 Ladezyklen (je nachdem welcher Umstand zuerst eintritt). Li-Ionen Akkus ab Herstellungsdatum 01.01.2015 der Gerätereihe „Autoclip“ haben eine Garantiezeit von 2 Jahren oder 500 Ladezyklen. Der Garantieanspruch in diesem Fall gilt nur in Verbindung mit dem Roboterbericht, sofern die einzelnen Ladezyklen nicht weiter als 5 Monate auseinander liegen. Tritt dieser Fall ein, erlischt die Garantie. Verformte, falsch geladene, sulfatisierte Akkus sowie Akkus mit einer Restkapazität von 80% sind von der Garantie ausgeschlossen.
- 2.8 Für die von STIGA gekauften Batterien wird eine sechsmonatige Mindesthaltbarkeit gewährleistet. Batterien, welche die sechsmonatige Mindesthaltbarkeit nicht erreichen, werden von GGP / STIGA vollständig ersetzt. Gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.
- 2.9 Eine Rücksendung von fehlerhaften Baugruppen oder kompletten Maschinen, aufgrund nicht lieferbarer Ersatzteile oder wiederholt erfolgloser Reparatur, wird ohne schriftliche



Bestätigung der STIGA GmbH nicht akzeptiert. Nicht bestätigte Retouren werden kostenpflichtig zurück an den Versender geschickt, bzw. die Annahme verweigert!

- 2.10 Transportschäden und Fracht- Verlustmeldungen können nur bei STIGA GmbH angezeigt werden, wenn der Transport durch STIGA GmbH ausgeführt oder beauftragt ist. Andernfalls sind Ansprüche wegen beschädigter oder fehlender Geräte an den jeweiligen Spediteur oder Frachtführer zu richten. Transportschäden und Fehlmengen sind auf den Lieferscheinen zu dokumentieren und vom Frachtführer schriftlich zu bestätigen.
- 2.11 Der Umtausch kompletter Maschinen ist bei STIGA GmbH vorher schriftlich zu beantragen. Der Antrag beinhaltet: Name Kunde, Bezeichnung des Gerätes, Artikelnummer des Gerätes, Lieferscheinnummer STIGA GmbH, Seriennummer, Zustand (gebraucht / neu) und genaue Beschreibung des Defektes. Zum Zwecke der Dokumentation sind Bilder von dem gemeldeten Defekt und vom Typenschild des Gerätes anzufertigen und an STIGA GmbH (bestenfalls per Email) zu schicken.
- 2.12 Die verbauten original STIGA - Ersatzteile unterliegen einer Garantiezeit von einem Jahr. Folgeschäden aufgrund der Nutzungspaarung von Neu- und Gebrauchtteil, werden nicht durch die Garantie gedeckt.
- 2.13 Bei Garantien außerhalb der Zuständigkeit von STIGA, sind die jeweiligen Partner der Hersteller zu kontaktieren (Honda, Briggs & Stratton, Tuff – Torq, Sauer – Danfoss Hydrogear, Kawasaki). Dies gilt für die nicht STIGA eigenen Motoren und Transmissions-Getriebe.

3. Vorgehensweise bei Garantiefällen

3.1 Anträge auf Erstattung für bearbeitete Gewährleistungsfälle sind über das online System STIGA Connect zu stellen. In Einzelfällen nach Absprache mit STIGA GmbH kann das vorgefertigte Garantiefeld verwendet werden. Folgende Informationen müssen vom Händler in diesem Formular angegeben werden:

- Kundennummer
- Name und Anschrift des Händlers
- Name und Anschrift des Eigentümers
- Kaufdatum
- Datum des Schadenseintritts
- Datum der Reparatur
- Beschreibung des Gerätes
- Modell, Serien- und Artikelnummer
- Vollständige und präzise Erläuterung der Ursache des Gerätefehlers
- Betriebsstundenzahl des Gerätes, wenn Stundenzähler vorhanden
- Notwendige Maßnahmen, um den Schaden zu beheben



- Arbeitszeit
- Beschreibung der ersetzten Originalteile
- Anzahl der ersetzten Originalteile
- Teilenummern der ersetzten Originalteile
- Defekt Codes (Angabe im Textfeld oder extra Feld im online Garantiesystem GGP Cassiopea)

Defekt Codes zur Angabe auf dem Garantiebericht:

Code		
AW	Assembled Wrong	Flasche Montage
BC	Broken/Cracked	Bruch
BL	Blown	Durchbrennen/Brandschaden
BT	Bent/Twisted	verdrehte Bauteile
CD	Porous/Casting Deficiency	Gußfehler
CL	Came Loose/Off	Selbstständiges Lösen
CP	Corroded/Pitted	Korrosion
EF	Electric Failure	Elektrischer Fehler
FM	Foreign Material	Fremdmaterial/Bauteil
IF	Improper Fit	Mangelnde Passgenauigkeit
LK	Leaked	Leckage
MI	Missing	Verleorengegangen
ML	Magnet Loose	Loses Magnet
NS	Not Seating	Lockere Montage
NY	Noisy	Zu laut
OA	Out of Adjustment	Keine Einstellmöglichkeit
PM	Part Made/Machined Incorrectly	Fertigungsfehler Bauteil
SD	Shipping Damage	Transportschaden
SG	Scored/Galled	Kerbe/Abgenutzt
SS	Stuck/Seized	Festgefressene Bauteile/Motor
ST	Stripped	Abisoliert
UO	Unknown/Other	Sonstiges
VC	Valve Clearance	Ventilspiel
WN	Worn	Übermäßiger Verschleiß
WP	Warped	Verzogen

3.2 Vollständig ausgefüllte Garantieanträge sind vom autorisierten STIGA – Händler, demgegenüber Gewährleistungsansprüche durch einen Endverbraucher geltend gemacht



werden, innerhalb 30 Tagen einzureichen. Werden die Garantieanträge nicht innerhalb der vorgegebenen Zeiträume eingereicht, besteht keine Verpflichtung von STIGA GmbH zur Kostenerstattung.

- 3.3 Garantieansprüche gegenüber dem Motoren- oder Getriebehersteller sind entsprechend den Garantierichtlinien des jeweiligen Herstellers direkt geltend zu machen, solange deren Garantieverpflichtung besteht.
- 3.4 Sollte die Ersatzteilverfügbarkeit unzulänglich oder die Lieferzeiten nicht mehr zu vertreten sein, ist unverzüglich STIGA GmbH zu informieren.

4. Kostenerstattung

- 4.1 Anerkannte Garantieanträge werden dem Händler auf folgendem Weg durch die STIGA S.P.A rückvergütet:
- Nach akzeptiertem Garantieantrag erhält der STIGA Händler eine Bestätigung über die erbrachte Leistung, sowie die verwendeten Ersatzteile und zusätzlichen Aufwände.
 - Der STIGA Händler erstellt eine Rechnung an STIGA S.P.A. der jeweiligen Bestätigung entsprechend.
 - Die Rechnung wird nach Übermittlung durch STIGA GmbH per Überweisung bezahlt.
- 4.2 STIGA GmbH gewährt für Arbeiten eines Händlers, der regelmäßig an Serviceschulungen für STIGA Produkte teilgenommen hat, den in der Händlervereinbarung geltend gemachten Stundensatz. Der vereinbarte Stundensatz unterliegt dem benötigten Zeitaufwand nach der jeweils aktuellen Richtwerttabelle von STIGA GmbH.

Die Abwicklung von Garantiefällen, die nicht in der Richtwerttabelle aufgeführt sind, werden nur erstattet, wenn der Garantiepartner eine komplette und präzise Erläuterung der Ursache für das Versagen des Gerätes und eine Begründung für die ausgeführten Arbeiten erhält und STIGA GmbH die Bearbeitung anerkannt hat.

Kosten für Reparaturen aufgrund unsachgemäßer oder nicht bestimmungsgemäßer Handhabung, Unfällen, Nachlässigkeit, mangelnder oder falscher Wartung, Transportschäden, normalem Verschleiß, unzulässiger Veränderung am STIGA Produkt und Anbaugeräten, oder von durch nicht autorisiertem Personal durchgeführten Reparaturen, werden von STIGA GmbH nicht anerkannt und somit nicht erstattet.

- 4.3 STIGA GmbH ersetzt die Teilekosten, die für die Reparaturarbeiten notwendig werden, in Höhe des Selbstkostenpreises zzgl. einer Pauschale von 10% für Bearbeitungskosten gemäß STIGA Preisliste. Fahrtkosten vom bzw. zum Kunden werden nur für Aufsitzmäher, Frontmulcher und Schneefräsen vergütet.



- 4.4 Bei „epidemisch“ auftretenden Defekten, also Defekten, die sehr häufig bei ein und demselben Gerätetyp auftreten, werden Arbeitskosten und/oder Teilekosten, nur in der Höhe erstattet, die von STIGA GmbH für jeden einzelnen Fall gesondert festgelegt werden. Epidemische Schäden werden durch STIGA GmbH bestimmt. Die Händler werden entsprechend vorher auf diesen Umstand hingewiesen.
- 4.5 STIGA GmbH und / oder der Garantiepartner sind berechtigt, eine Reparatur abzulehnen, wenn die Reparaturkosten im Vergleich zum Wert des Gerätes unverhältnismäßig hoch sind. In diesem Fall leistet STIGA GmbH nur Ersatz für das defekte STIGA – Gerät oder STIGA – Teil zzgl. der Bearbeitungspauschale in Höhe von 10% vom Warenwert (EK-Wert des Händlers) der verwendeten Ersatzteile als Handling – Pauschale.
- 4.6 Ersetzte Teile sind beim Händler für einen Zeitraum von 6 Monaten ab Garantieantrag – Gutschrift aufzubewahren. Diese Teile sind mit der Garantieantragsnummer zu versehen. Eine Abholung der defekten Teile zwecks Begutachtung, werden durch STIGA GmbH oder die beauftragten Garantiepartner organisiert. Für unaufgefordert an STIGA GmbH eingesandte Teile oder Geräte erfolgt keine Frachtkostenerstattung. Die Verpackung und Lagerung der Teile ist für STIGA GmbH kostenfrei.
- 4.7 Weitergehende Ansprüche der Endverbraucher oder der autorisierten STIGA – Händler, die über die Garantierichtlinien hinausgehen, sind dem jeweiligen Garantiepartner oder STIGA GmbH vorher anzuzeigen. Kundendienstanrufe, Reisezeit, Montage von Zusatzgeräten oder Zubehör, Inspektionskosten vor Auslieferung und Reparaturen an Nicht – STIGA – Motoren oder Getrieben von Peerless / Tecumseh / Kansaki / Tuff Torq / Hydrogear werden nicht erstattet. Diese Kosten sind Bestandteil der allgemeinen Kosten eines STIGA – Händlers und über die erzielten Handelspannen abgegolten.

Vorgenannte Garantierichtlinien gelten seitens der STIGA GmbH bis auf Widerruf.

STIGA GmbH
01.2018

