



**ROAD
FREE
COMPANY**

BAUMASCHINENKETTEN GARANTIEANSPRUCHSVERFAHREN

Einschließlich CTL, MEX, PAD's, MTL, OTT, Steel OTT, CAR, RHV, PAV

07-2019

Inhalt

Handhabung von Ansprüchen	2
Anforderungen und Beschränkungen im Rahmen des Garantieverfahrens.....	3
Beschränkte Garantie *	4
Garantiebedingungen	6
Ablesen von Seriennummern.....	7
Anforderungen an Belegfotos	8

Handhabung von Ansprüchen

1. Wenn eine Beanstandung eines Kunden eingeht, muss zunächst bestätigt werden, dass die Kette von dem Händler verkauft wurde, bei dem der Garantieanspruch vorgebracht wurde. **Garantieansprüche für Ketten müssen über den Händler abgewickelt werden, der den ursprünglichen Verkauf durchgeführt hat, sofern keine besonderen Umstände anerkannt werden.**

Anmerkung: Jeder Händler darf einem Kunden oder Händler eine Ersatzkette verkaufen, nachdem ein Anspruch anerkannt wurde, der bei einem zweiten Händler gestellt wurde. Die Gutschrift erfolgt allerdings auf das Konto desjenigen Unternehmens, das die Kette ursprünglich von Camso gekauft hat.

2. Überprüfen Sie anhand der Service-Bedingungen und Garantieleitlinien für Baumaschinenketten (*Service Conditions and Warranty Guidelines – Construction Tracks*) den Zustand der Kette und stellen Sie fest, ob die Garantiebedingungen erfüllt sind.
3. Beachten Sie die Garantietabellen in diesem Dokument, um zu bestimmen, ob die sich die Kette noch innerhalb der Garantiefrist befindet (Grenzwerte für Betriebsmonate oder Betriebsstunden).
4. Wenn die Kette nach der Überprüfung gemäß Punkt 2 und 3 für einen Garantieanspruch in Frage kommt, muss das Unternehmen, das die Kette ursprünglich von Camso gekauft hat, folgende Informationen vorlegen:
 - a. Ausgefülltes Garantieanspruchsformular für Baumaschinenketten (*Warranty Claim Form – Construction Tracks*);
 - b. **Belegfotos** (weiter hinten finden Sie Beispiele);
 - c. Rechnung des Händlers an den Endnutzer (sofern zutreffend).
5. Senden Sie die vorstehend aufgeführten Materialien an eine der folgenden Adressen:

USA:

Warranty@camso.co

Kanada (komplett):

SCIwarrantyclaims@camso.co

Mexiko (komplett):

garantias.mexico@camso.co

Deutschland (komplett):

reklamation@camso.co

Frankreich (komplett):

garantie.fr@camso.co

Italien (komplett):

csit@camso.co

Vereinigtes Königreich (komplett):

warranty.uk@camso.co

Sonstige Länder:

CoTrack.Support@camso.co

6. Das für technische Unterstützung bei Garantiefällen zuständige Team prüft den Anspruch. Rückfragen zum Status müssen direkt an die voran genannte E-Mail-Adresse geschickt werden.
7. Wenn ein Anspruch **VORLÄUFIG BESTÄTIGT** wird, werden möglicherweise die Teile- und Seriennummer der Ersatzkette benötigt, bevor eine Gutschrift erfolgt. In einigen Fällen muss möglicherweise nachgewiesen werden, dass die beanstandete Kette außer Betrieb genommen wurde, damit eine weitere Nutzung ausgeschlossen ist. Die Gutschrift erfolgt auf das Camso-Konto des Käuferunternehmens, wenn alle benötigten Informationen vorgelegt wurden. Wenn der Anspruch **ABGELEHNT** wird, erhält die beantragende Stelle eine E-Mail mit einer Begründung der Ablehnung, meist in Verbindung mit einem Verweis auf die Garantieleitlinien.
8. Die beantragende Stelle informiert dann den Eigentümer/Nutzer über das Ergebnis des Garantieverfahrens. Wenn der Anspruch bestätigt wird, gibt die beantragende Stelle dem Eigentümer/Nutzer auch die entsprechende Gutschrift.

Anforderungen und Beschränkungen im Rahmen des Garantieverfahrens

Verfügbarkeit der betroffenen Kette

Camso hat stets das Recht, Ketten auf eigene Kosten zurückzurufen. Ketten müssen nach dem Vorbringen des Garantieanspruchs 30 Tag lang aufbewahrt werden, damit Camso einen derartigen Rückruf veranlassen kann, bevor die Kette entsorgt wird. Der Händler muss die Seriennummern betroffener Ketten entfernen, falls nach 30 Tagen keine Entsorgung erfolgt, damit für diese Ketten nicht erneut ein Garantieanspruch gestellt wird.

Frist für das Vorbringen von Garantieansprüchen

Anträge zur vorläufigen Bestätigung müssen bei Camso **innerhalb von 60 Tagen nach Ausfall der Kette** eingehen. Bei Anträgen, die mehr als sechzig (60) Tage nach dem Datum des Defekts eingehen, wird das Eingangsdatum als Ausfalldatum verwendet.

Frist für die Kettengarantie

Garantieansprüche für Ketten, die mehr als 60 Monate nach dem Herstellungsdatum eingehen, werden als außerhalb der Garantiefrist erachtet und erhalten keine Garantieabdeckung.

Nicht übertragbare Kettengarantie

Garantieansprüche für Ketten müssen vom ursprünglichen Käufer der Kette vorgebracht werden. Die Kettengarantie ist nicht an einen Zweitbesitzer oder weitere Besitzer übertragbar.

Garantiezeitraum für Ersatzketten

Falls eine Kette aufgrund von Material- und Verarbeitungsmängeln, die eine weitere Nutzung unmöglich machen, innerhalb des ursprünglichen Garantiezeitraums ausgetauscht, beschränkt sich der Garantiezeitraum für die Ersatzkette auf den Rest des ursprünglichen Garantiezeitraums der Kette. Ansonsten gilt für die Ersatzkette ein vollständiger neuer Garantiezeitraum.

Fehlende Informationen zum Anspruch

Falls das Datum, an dem die Kettengarantie begonnen hat, nicht bekannt ist und die Original-Verkaufsrechnung nicht vorliegt, wird das Herstellungsdatum als erster Tag des Garantiezeitraums festgelegt. Garantieansprüche für Ketten können abgelehnt werden, wenn eine der folgenden Informationen fehlt:

1. Informationen zur Maschine einschließlich Modellbezeichnung und Betriebsstunden;
2. Teile- und Seriennummer der Kette;
3. Datum des Garantiebeginns der Kette (Rechnungsdatum);
4. Datum des Kettenausfalls und Nutzungsstunden der Kette am Ausfalldatum.

Teile- und Seriennummer der Ersatzkette

Damit eine Gutschrift erfolgen kann, muss der Händler unter Umständen Teile- und Seriennummer der Ersatzkette angeben. Falls die Kette noch nutzbar ist, muss gegebenenfalls ein Foto mit der durch Zerschneiden der Karkasse unbrauchbar gemachten Kette eingereicht werden, oder alternativ ein Foto, das die Entfernung der Seriennummer belegt.

Beschränkte Garantie *

Anspruchsberechtigung

Anspruchsberechtigt ist der ursprüngliche Käufer der Kette, sofern diese bei einem autorisierten Camso-Ersatzteilhändler erworben wurden.

Umfang

Die Garantie der Camso-Baumaschinenkette gilt für Material- oder Verarbeitungsmängel ab dem Kaufdatum. Wenn eine Camso-Gummikette aufgrund eines Material- oder Verarbeitungsmangels funktionsunfähig wird und Camso dies bestätigt, erfolgt im Ermessen von Camso entweder ein Austausch oder ein Preisnachlass für den Kauf neuer Camso-Baumaschinenketten.

Ausgenommen von der Garantie

- Ketten, die sich nicht mehr im Besitz des ursprünglichen Endabnehmers befinden;
- Ansprüche außerhalb der Beschränkungen für Betriebsmonate;
- Ketten, die über 60 Monate vor der Garantieanspruchnahme hergestellt wurden;
- Ketten auf neuen OEM-Maschinen (hier gilt die Garantie des Maschinenherstellers);
- Schäden durch Gebrauch oder Montage infolge von unsachgemäßem Betrieb oder Nichtbeachtung der Spezifikationen hinsichtlich der Kettenkonstruktion;
- Defekte infolge von Missbrauch, fehlerhafter Anwendung, Fahrlässigkeit, Modifizierungen, Unfällen, Beschädigungen durch Gefahrenstellen auf dem Feld oder der Straße oder durch Stoppeln, Überlast, nicht zueinander passenden Ketten, fehlerhaftem Einsatz, nicht von Originalherstellern stammenden Fahrwerkskomponenten oder infolge von ungünstigen mechanischen Bedingungen sowie unzureichender Wartung oder Einstellung;
- Kosmetische Schäden wie zum Beispiel Bruchstellen, Risse oder andere Schäden an der Oberfläche, die zwar die äußere Erscheinung des Kettensystems beeinträchtigen, das System aber nicht funktionsunfähig machen oder die Gesamtlebensdauer messbar einschränken;
- Von Camso als nicht angemessen erachtete Verwendung, Installation, Reparatur oder Einstellung.

Pflichten des Eigentümers

- Meldung des Defekts innerhalb des geltenden Garantiezeitraums mit Vorlage eines gültigen Kaufbelegs;
- Kostenübernahme für den Transport zur Garantiewerkstatt;
- Übernahme der Installationskosten und Steuern;
- Gegebenenfalls Übernahme der Frachtkosten;
- Ordnungsgemäße Wartung und Einstellung der Fahrwerkskomponenten.

Erstattungsanteil für Ketten

Die Garantieabdeckung beginnt an dem Datum, das auf dem Kaufbeleg des Endnutzers genannt ist. Falls eine Kette aufgrund von Material- und Verarbeitungsmängeln, die eine weitere Nutzung unmöglich machen, noch innerhalb des Garantiezeitraums funktionsunfähig wird, erfolgte eine Gutschrift aus Basis des dann geltenden Preises für eine Ersatzkette.

Austausch der zweiten auf der Maschine verwandten Kette

Die Kosten für den Ersatz der zweiten auf der Maschine verwandten Kette ist nicht von der Garantie abgedeckt. Wird eine Kette, die erhebliche Verschleißspuren aufweist, während des normalen Einsatzes oder Garantiezeitraums ersetzt, hat der Kunde festzustellen, ob der Ersatz der noch übrigen Kette erforderlich ist; die Kosten hierfür sind jedoch in jedem Fall vom Kunden zu tragen.

*Ausführliche Informationen finden Sie im Garantieschein der Baumaschinenkette (*Warranty Certificate – Construction Tracks*).

Garantiebedingungen

Keine Kundenbeteiligung innerhalb des Garantiezeitraums

Kettenserie		
Maschine	Betriebsmonate*	Max. Betriebsstunden
Camso Serie SD		
CTL	18	1500
MEX	30	2500
Camso Serie HXD		
CTL	24	2000
MEX	42	3500
PAD's	36	3000
MTL	14	1200
OTT	12	No Limit
Steel OTT	24	No Limit
CAR	12	1000
RHV	12	1000
PAV	18	1500
CTL	24	2000

* Je nachdem, was zuerst eintritt. Falls die Zahl der Betriebsmonate unbekannt ist, wird das Fertigungsdatum herangezogen.

AbleSEN von Seriennummern

In Sri Lanka hergestellte Baumaschinenketten

Identifikationselemente und Seriennummer der Kette



13



MARKE / LOGO	TEILENUMMER	SERIENNUMMER	URSPRUNGSLAND
		Ex.: 15 032 3 5123	
		<div style="width: 45%;"> <p>15 Herstellungsjahr 2015</p> <p>032 Tag des Jahres 32. Tag / 2. Februar</p> <p>3 Werk 3: Sri Lanka</p> <p>5 Produktgruppe Ketten 5</p> <p>123 Laufende Nummer 123. Kette an diesem Produktionstag</p> </div> <div style="width: 50%; text-align: right;"> </div>	

In Plattsburgh (USA) hergestellte Baumaschinenketten (MTL)

Teilebezeichnung Kompaktkettenlader



1. Hersteller	2. Teilenummer	3. Ursprungsland	4. Seriennummer
---------------	----------------	------------------	-----------------



Anforderungen an Belegfotos

Durch das Vorlegen von Fotos sollen insbesondere Rückfragen vermieden und alle notwendigen Informationen bereitgestellt werden, damit die richtige Entscheidung bezüglich des Garantieanspruchs gefällt werden kann.

- Wenn überprüft werden soll, ob ein Garantieanspruch besteht, müssen Fotos vorgelegt werden;
- Nach Möglichkeit sollten Fotos der gesamten Maschine bereitgestellt werden, auf denen auch Modell, Serie und das Typenschild erkennbar sind;
- Es müssen mehrere aussagekräftige Nahaufnahmen der mutmaßlich defekten Bereiche vorgelegt werden;
- Nach Möglichkeit sollte ein Foto des Bereichs gemacht werden, auf dem Teilenummer und Chargencode sichtbar sind;
- Legen Sie mindestens eine aussagekräftige Aufnahme der gesamten Kette vor, auf der auch der mutmaßlich defekte Bereich zu sehen ist;
- Legen Sie außerdem Fotos der Teilenummer, der Seriennummer, des Herstellungslands und aller anderen Markierungen an der Kette vor.

		
Gesamtansicht der Maschine	Gesamtansicht des für den Anspruch relevanten Bereichs	Verschleißzustand des Führungsrad
		
Gesamtansicht des Schadens	Nahaufnahmen des Schadens	Nahaufnahmen des Schadens
		
Foto des Logos	Foto der Teile- und Seriennummer der Kette	Foto „Herkunftsland“

