

Datum: 19.10.2020

Verfasser: FLM

Indiz: C

KUNDENSERVICE-VEREINBARUNG 2020

Inhaltsverzeichnis

1. Vereinbarung.....	2
2. Garantie.....	2
a. Umfang der Garantie.....	2
b. Garantievolumen.....	2
c. Verpflichtungen.....	3
d. Modalitäten der Inanspruchnahme der Garantie.....	3
e. Garantiefrist.....	3
f. Gesetzliche Gewährleistung.....	4
g. Verfügbarkeit von Einzelteilen.....	5
3. Verfahren.....	5
a. Unter die Garantie fallende Produkte.....	5
b. Produkte, die nicht unter die Garantie fallen.....	5
c. Angebote.....	6
d. Erhalt der Ware.....	6
e. Rücksendung eines unvollständigen oder defekten Artikels.....	6
e.1 Privatpersonen.....	6
e.2 ERARD-Händler.....	8
f. Widerrufsrecht.....	9
f.1 Allgemeines.....	9
f.2 Ausschluss.....	9
4. Einzelteile.....	10
a. Verfügbarkeit der Einzelteile.....	10
b. Kauf von Einzelteilen und Accessoires.....	10

1. Vereinbarung

Diese Vereinbarung gilt für das gesamte, von **ERARD** vermarktete Produktsortiment.

2. Garantie

a. Umfang der Garantie

Für alle Artikel von **ERARD** wird eine Garantie gegen sämtliche offensichtliche oder versteckte Material- und Fabrikationsfehler gewährt. Die Bedingungen der von **ERARD** gewährten vertraglichen Garantie finden sich in den Anleitungen, die unseren Artikeln beiliegen.

Die Garantiefrist beginnt zum Kaufdatum. Bitte bewahren Sie Ihren Original-Kaufbeleg sorgfältig auf, denn er gilt als Nachweis für den Kauf. Falls ein Material- oder Fabrikationsfehler während der Garantiefrist nach dem Kaufdatum dieses Artikels auftritt, wird er zurückgenommen und repariert oder durch einen neuen ersetzt. Um Garantieansprüche geltend zu machen, müssen defekte Artikel und sämtliche Beschädigungen schriftlich (während der Garantiefrist) gemeldet werden.

Nach Reparatur oder Umtausch des Artikels beginnt keine neue Garantiefrist.

b. Garantievolumen

Das Gerät wurde mit Sorgfalt und nach strengen Qualitätsrichtlinien hergestellt und vor seiner Auslieferung vollständig überprüft. Die Garantie gilt für Material- oder Fabrikationsfehler. Unabhängig von der vereinbarten kommerziellen Garantie haftet der Verkäufer bei Vertragswidrigkeiten der Ware oder bei Sachmängeln laut den in Artikeln L211-4 bis L211-13 des *Code de la consommation* (französisches Verbrauchergesetzbuch) und Artikeln 1641 bis 1648 und 2232 des *Code Civil* (französisches BGB) vorgesehenen Bedingungen. Diese Garantie ist nicht auf Teile des Produkts anwendbar, die einem normalen Verschleiß unterliegen und entsprechend als Verschleißteile angesehen werden können oder auf Schäden, die die zerbrechlichen Bereiche des Artikels betreffen.

Der Garantieanspruch erlischt, wenn die beschädigte Ware nicht ordnungsgemäß benutzt oder gepflegt wurde. Für eine angemessene Nutzung des Produkts müssen unbedingt sämtliche, in der Produkthanleitung aufgeführten Anweisungen beachtet werden. Alle Handhabungen und Anwendungsbereiche, von denen in dieser Anleitung abgeraten wird oder vor denen gewarnt wird, müssen daher unbedingt vermieden werden. Im Falle eines unsachgemäßen oder falschen Gebrauchs, bei Anwendung von Gewalt und bei Eingriffen, die nicht von unserer Niederlassung autorisiert sind, erlischt der Garantieanspruch.

c. Verpflichtungen

Um sich auf diese Bestimmungen berufen zu können, muss der Käufer:

- **ERARD** unverzüglich und in schriftlicher Form über die Mängel, die er im Material festgestellt hat, informieren und sämtliche Nachweise für diese Mängel vorbringen.
- es **ERARD** ermöglichen, diese Mängel seinerseits festzustellen und zu beheben.
- sofern nicht ausdrücklich mit **ERARD** anders vereinbart, davon absehen, selbst Reparaturen oder Änderungen an dem Material vorzunehmen bzw.
- Reparaturen oder Änderungen an dem Material oder an Teilen des Materials von einem Dritten vornehmen zu lassen.

Gemäß des *Hamon*-Gesetzes sind diese Bestimmungen nur bei Waren, die zum ersten Mal nach dem 1. März 2016 vermarktet wurden, anwendbar.

- Dauer der Verfügbarkeit der Einzelteile = Garantiefrist des Artikels
- Beginn der zeitlichen Verfügbarkeit = Verkaufsdatum des Herstellers

d. Modalitäten der Inanspruchnahme der Garantie

Im Rahmen dieser Garantie kommt **ERARD** als einzige Pflicht der kostenlose Ersatz oder die Reparatur eines als defekt anerkannten Artikels bzw. der als defekt anerkannten Teile zu, je nach der vom **ERARD**-Kundendienst oder von dem Kundendienstleiter empfohlenen Lösung, außer wenn diese Art der Entschädigung sich als unmöglich oder unverhältnismäßig herausstellt oder die Garantie gemäß der in der Kundenservice-Vereinbarung genannten Sperrklauseln nicht in Anspruch genommen werden kann.

e. Garantiefrist

Die untenstehende Tabelle gibt die Garantiefrist pro Artikelfamilie an:

Produktserie	Möbel & TV-Wände	Lackierte Möbel	TV-Halter Standfüße	Motorisierung & (elektrische) Geräte TV-Accessoires	LODUS (Säule)	LODUS-Accessoires	Antennen-Accessoires	Elektrische Anschlüsse	Verschleißteile
Garantie	(ausgenommen Verschleißteile) 10 Jahre	2 Jahre	(ausgenommen Verschleißteile) 10 Jahre oder ****lebenslang	2 Jahre	(ausgenommen Verschleißteile) 10 Jahre	2 Jahre	7 Jahre	(ausgenommen Verschleißteile) *2 Jahre **5 Jahre ***10 Jahre ****lebenslang	2 Jahre
*Betroffene Artikel: HDMI-Kabel je nach Kategorie: EFFICIENT **Betroffene Artikel: HDMI-Kabel je nach Kategorie: PERFORM – DESIGN ALU ***Betroffene Artikel: HDMI-Kabel je nach Kategorie: FLEX ****Betroffene Artikel: EXO-Wandhalterung/HDMI-Kabel der Kategorie: IMMUNITY									

Für sämtliche, vom Kundendienst verkauften Einzelteile gilt die verbleibende Garantiefrist des Artikels. Für Ersatzteile oder ausgetauschte Teile gilt die verbleibende Garantiefrist des Artikels.

Anmerkung: Die lebenslange Garantie von ERARD ist kostenfrei, persönlich und nicht übertragbar.

Liste der Verschleißteile

Jedes elektrische System oder mechanische Teil des Typs: Scharnier, Reibring, Drehachse, Kunststoffgehäuse, Klebepad, Laufrolle, Zylinder und Verschlussvorrichtungen für Türen.

f. Gesetzliche Gewährleistung

Die Artikel sind gegen eventuelle Konformitätsmängel oder versteckte Mängel unter den vom *Code de la consommation* (französisches Verbraucherschutzgesetz) und dem *Code civil* (französisches Bürgerliches Gesetzbuch) vorgesehenen Bedingungen geschützt.

Auszug aus dem Code de la consommation (frz. Verbraucherschutzgesetz):

Art. L. 211-4. – Der Verkäufer ist verpflichtet, einen vertragskonformen Artikel zu liefern und haftet für bei der Übergabe bestehende Konformitätsmängel. Ebenso haftet er für Mängel, die durch die Verpackung oder die Bedienungsanleitung verursacht wurden, sofern diese letzteren vertraglich in seiner Verantwortung lagen.

Art. L. 211-5. – Um vertragskonform zu sein, muss der Artikel:

1. für den üblicherweise von einem derartigen Artikel erwarteten Nutzungszweck geeignet sein und, gegebenenfalls:

§ der vom Verkäufer gelieferten Beschreibung entsprechen und die Eigenschaften besitzen, die der Verkäufer dem Käufer in Form eines Musters oder Modells präsentiert hat;

§ die Eigenschaften aufweisen, die ein Käufer in Anbetracht der öffentlichen Erklärungen des Verkäufers, des Herstellers oder seines Vertreters, insbesondere in der Werbung oder auf dem Etikett, rechtmäßig erwarten kann;

2. oder jene Eigenschaften besitzen, die von den Vertragsparteien in einem gegenseitigen Einvernehmen festgelegt wurden oder sich für einen bestimmten, vom Käufer angestrebten Zweck eignen, den der Käufer dem Verkäufer bei Vertragsschluss zur Kenntnis gebracht hat und dem der Verkäufer zugestimmt hat.

Art. L. 211-12. - Die Klagebefugnis als Folge von Nichtübereinstimmung verjährt nach zwei Jahren ab Lieferung der Ware.

Art. L. 211-16. - Wenn der Käufer während der Laufzeit der kommerziellen Garantie, die ihm aufgrund des Kaufs oder der Reparatur eines Möbelstücks gewährt wurde, eine unter diese Garantie fallende Instandsetzung durch den Verkäufer geltend macht, wird die verbleibende Garantiefrist um die mindestens siebentägige Ausfallzeit des Produkts ergänzt. Diese Laufzeit beginnt mit der Wartungsanfrage des Käufers oder mit der Bereitstellung zur Reparatur der betroffenen Ware, falls diese erst nach der Wartungsanfrage erfolgt.

Unabhängig von der vereinbarten kommerziellen Garantie haftet der Verkäufer für Konformitätsmängel der Ware sowie für Sachmängel laut den in Artikeln L211-4 bis L211-13 des *Code de la consommation* (frz. Verbraucherschutzgesetz) und den Artikeln 1641 bis 1648 und 2232 des *Code Civil* (frz. Bürgerliches Gesetzbuch) dargelegten Bestimmungen.

Auszug aus dem Code Civil (frz. Bürgerliches Gesetzbuch):

Art. 1641: Der Verkäufer ist zur Übernahme der Garantie bei versteckten Mängeln seiner verkauften Ware verpflichtet, wenn sie die Ware unbrauchbar für ihren Zweck machen oder die ihren Gebrauch so einschränken, dass der Käufer sie nicht gekauft hätte oder, hätte er Kenntnis von den Mängeln gehabt, die Ware zu einem reduzierten Preis erstanden hätte.

Art. 1648: Eine Klage aufgrund der Sachmängelhaftung muss durch den Käufer innerhalb von zwei Jahren nach Aufdecken des Mangels erhoben werden.

g. Verfügbarkeit von Einzelteilen

ERARD verpflichtet sich zur Bereitstellung und Verfügbarkeit der Einzelteile für Produkte unter Garantie oder nicht, innerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsfrist des Artikels ab Kaufdatum des Endverbrauchers.

3. Verfahren

a. Unter die Garantie fallende Produkte

Um die von **ERARD** gewährte Garantie geltend machen zu können, muss dem Kundendienst eine Kopie der Originalrechnung mit Kaufdatum, der Name des Händlers sowie der Garantieschein mit dem Artikeltyp und dessen Seriennummer vorliegen.

Ab Datum des Erhalts des Produkts in seiner Serviceabteilung nimmt **ERARD** innerhalb von 21 Tagen entweder die Reparatur oder den standardmäßigen Umtausch des defekten Artikels mit einem identischen Produkt vor, oder, falls notwendig, mit einem dem defekten Artikel qualitativ und leistungsmäßig gleichwertigen Artikel. Der Nachweis (Kaufbeleg) muss bei der Zustimmung zur Rücksendung der Ware vorgelegt werden.

Reklamationen bezüglich fehlender Teile des gelieferten Produkts muss der Käufer unserem Kundendienst innerhalb von **14 Tagen** nach Kaufdatum (Datum des Original-Kaufbelegs gilt) mitteilen.

b. Produkte, die nicht unter die Garantie fallen

Die Garantie gilt nur unter normalen Nutzungsbedingungen, gegen Vorlage des Artikel-Kaufbelegs und deckt folgendes nicht ab:

- Die üblichen Verschleißteile (Siehe Tabelle § „e. Garantiefrist“).
- Schäden, die durch Nachlässigkeit, fehlerhafte Installation oder durch unübliche, nicht den Empfehlungen des Benutzer-Handbuchs entsprechende Nutzung verursacht wurden (Stöße, Kratzer, usw.).
- Schäden, deren Ursache außerhalb des Geräts liegt: Herunterfallen des Artikels, Wasserschäden, Brand, Blitzeinschlag, chemische, unnatürliche, aggressive Einwirkungen wie z.B. Kontaktkorrosion (elektrolytisches Moment), usw.
- Schäden aufgrund der Änderung oder Reparatur am Produkt durch unbefugte Dritte.
- Schäden, die durch die Lagerung des Produkts vor seinem Einbau verursacht wurden.
- Sämtliche Transportschäden, die im Rahmen der Geltendmachung der ERARD-Garantie auftreten.

Außerdem unterliegen folgende Artikel nicht der Garantie:

- Zurückgeschickte Artikel, die keinerlei Funktionsstörungen aufweisen.
- Ausstellungsstücke.

- Modelle (oder Ersatzteile), die während der Postzustellung beschädigt wurden.
- Anträge, die nicht binnen 15 Tagen nach dem Kaufdatum gestellt werden (gilt nur für Ersatzteile).

c. Angebote

Jede Angebotsanfrage für Einzelteile von **ERARD**-Artikeln ist kostenfrei. Angebote haben eine Gültigkeit von 15 Tagen (ab Ausstellungsdatum).

d. Erhalt der Ware

Bei Warenerhalt muss der Käufer in Gegenwart des Lieferanten die Ware auf ihre Übereinstimmung mit der Bestellung sowie den einwandfreien Zustand der Verpackung überprüfen. Bei etwaiger Nichtkonformität der Ware muss der Käufer **ERARD** unverzüglich per Fax, bestätigt innerhalb von höchstens drei Tagen ab Warenerhalt mit einem Einschreiben mit Rückschein, darüber informieren. Andernfalls wird davon ausgegangen, dass der Käufer die Waren vorbehaltlos akzeptiert und sie als bestellungskonform anerkennt.

Im Falle einer Beschädigung oder fehlender Paketstücke formuliert der Käufer dem Lieferant in schriftlicher Form seine Vorbehalte klar und präzise gemäß Artikel L.133-3 des *Code de Commerce* (französisches Handelsgesetzbuch) aus und benachrichtigt den Lieferant unverzüglich per Fax, bestätigt innerhalb von höchstens drei Tagen ab Warenerhalt mit einem Einschreiben mit Rückschein, über seine begründete Beschwerde. Dem Käufer wird anschließend nach Entscheiden von **ERARD** entweder der kostenfreie Ersatz oder die Erstattung der Waren gewährt, wobei jegliche Schadenersatzzahlung ausgeschlossen ist.

e. Rücksendung eines unvollständigen oder defekten Artikels

e.1 Privatpersonen

Für jeden vom Käufer zurückgesendeten Artikel, unerheblich aus welchem Grund, muss das vorherige Einverständnis von **ERARD** eingeholt werden. Andernfalls hat der Käufer weder Anspruch auf den Ersatz des zurückgeschickten Artikels, noch auf dessen Erstattung, noch auf irgendeine Schadenersatzzahlung.

Die Bewilligungsnummer für die Retouren erhalten Sie hier:

- Per Telefon: (+33)4.72.46.16.26
- Per Mail : f.lemonnier@erard.fr

Nach Erhalt der Rücksendungsnummer müssen die Artikel (wie etwa TV-Möbel oder -Wände, Ständer, Lodus, Antennen-Accessoires) an folgende Adresse geschickt werden (die Rücksendungsnummer muss von außen auf dem Paket lesbar sein):

**ERARD SAS
SAV/Kundendienst
ZI de Chavanoz
4 route de la plaine
38236 PONT DE CHERUY
FRANKREICH**

Artikel des Typs elektrische Anschlüsse müssen an folgende Adresse geschickt werden (die Rücksendungsnummer muss von außen auf dem Paket lesbar sein):

**ERARD SAS
SAV/Kundendienst
Rue Michel Dugast
85200 FONTENAY LE COMTE
FRANKREICH**

Die Rücksendung eines unvollständigen oder defekten, unter Garantie stehenden Artikels erfolgt auf Kosten von **ERARD**, in allen anderen Fällen erfolgen Artikel-Rücksendungen auf Kosten und Risiko des Käufers. Alle Artikel müssen in ihrer Originalverpackung zurückgesendet werden.

In jedem Fall ist **ERARD** nach hinreichender Überprüfung des Zustands des zurückgeschickten Artikels befugt, dessen Umtausch oder die Erstattung seines Kaufpreises abzulehnen.

Für eine Artikel-Rücknahme aufgrund eines Bestellfehlers muss das Einverständnis für die Rücksendung per E-Mail bei der Vertriebsleitung bei folgenden Adressen angefragt werden: adv@erard.fr / adv2@erard.fr

e.2 ERARD-Händler

Für jeden vom Händler zurückgesendeten Artikel, unerheblich aus welchem Grund, muss das vorherige und ausdrückliche Einverständnis von **ERARD** eingeholt werden. Andernfalls hat der Händler weder Anspruch auf den Ersatz des zurückgeschickten Artikels, noch auf dessen Erstattung, noch auf irgendeine Schadenersatzzahlung.

Die Bewilligungsnummer für die Retouren erhalten Sie hier:

- Per Telefon: (+33)4.72.46.16.26
- Per Mail : f.lemonnier@erard.fr

Nach Erhalt der Rücksendungsnummer müssen die Artikel (wie etwa TV-Möbel oder -Wände, Ständer, Lodus, Antennen-Accessoires) an folgende Adresse geschickt werden (die Rücksendungsnummer muss von außen auf dem Paket lesbar sein):

**ERARD SAS
SAV/Kundendienst
ZI de Chavanoz
4 route de la plaine
38236 PONT DE CHERUY
FRANKREICH**

Artikel des Typs elektrische Anschlüsse müssen an folgende Adresse geschickt werden (die Rücksendungsnummer muss von außen auf dem Paket lesbar sein):

**ERARD SAS
SAV/Kundendienst
Rue Michel Dugast
85200 FONTENAY LE COMTE
FRANKREICH**

Die Rücksendung eines unvollständigen oder defekten, unter Garantie stehenden Artikels erfolgt auf Kosten von **ERARD**, in allen anderen Fällen erfolgen Artikel-Rücksendungen auf Kosten und Risiko des Händlers. Alle Artikel müssen in ihrer Originalverpackung zurückgesendet werden.

In jedem Fall ist **ERARD** nach hinreichender Überprüfung des Zustands des zurückgeschickten Artikels befugt, dessen Umtausch oder die Erstattung seines Kaufpreises abzulehnen.

Für eine Artikel-Rücknahme aufgrund eines Bestellfehlers muss das Einverständnis für die Rücksendung per E-Mail bei der Vertriebsleitung bei folgenden Adressen angefragt werden: adv@erard.fr / adv2@erard.fr

f. Widerrufsrecht

f.1 Allgemeines

Gemäß den Bestimmungen des Artikels L 121-20 des Verbraucherschutzgesetzes verfügt der Kunde nach Erhalt seiner Bestellung über ein 7-tägiges Rückgaberecht. Falls diese Frist an einem Samstag, Sonntag oder (gesetzlichen) Feiertag endet, wird sie bis zum ersten nachfolgenden Werktag verlängert.

Kunden, die von ihrem Rückgaberecht Gebrauch machen möchten, müssen ihre vollständigen und neuwertigen Artikel innerhalb der zuvor genannten Frist in ihrer Originalverpackung zurücksenden.

Gemäß den Bestimmungen des Artikels L. 121-20 des Verbraucherschutzgesetzes trägt der Kunde die Kosten für die Rücksendung.

Das Rückgaberecht kann auf zwei Arten ausgeübt werden. Entweder mithilfe des Onlineformulars auf der Seite www.erard.com: In diesem Fall wird unverzüglich eine Empfangsbestätigung von dem Verkäufer an den Käufer auf einen dauerhaften Datenträger übermittelt. Oder mittels jeder anderen, unzweideutig formulierten Erklärung, die den Willen zum Vertragsrücktritt wiedergibt.

f.2 Ausschluss

Laut den Bestimmungen des Artikels **L121-20-2 des Code de la Consommation (frz. Verbraucherschutzgesetz)** kann von dem Widerrufsrecht nicht bei Artikeln Gebrauch gemacht werden, die speziell nach den Vorgaben des Kunden angefertigt oder eindeutig personalisiert wurden oder die aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht zur Rücksendung geeignet sind.

Dies ist insbesondere der Fall bei:

- Artikeln in Blisterpackungen, die von dem Kunden entsiegelt wurden;
- Artikeln, die einer Montage bedürfen: hier schließt der Verkäufer jede Rücknahme aus, falls die Artikel bereits auf- und wieder abgebaut wurden.

Falls der zurückgesendete Artikel sich als nicht komplett neuwertig herausstellt und sein Erscheinungsbild und seine Funktionalitäten durch den Gebrauch des Kunden vor der Rücksendung verändert wurden oder seine Originalverpackung beschädigt ist, behält sich der Verkäufer folgende Rechte vor:

- die Rückerstattung des Artikels zu verweigern;
- oder den Pauschalbetrag von 30 € exkl. MwSt. von dem Erstattungsbetrag abzuziehen, was den Kosten für die Wiederaufbereitung des Artikels entspricht.

4. Einzelteile

a. Verfügbarkeit der Einzelteile

Kriterien	Funktionell	Optisch	Accessoires
Garantie	Jedes vom Kundenservice verkaufte Einzelteil hat eine Garantie von 2 Jahren. Die Garantiedauer für Ersatzteile oder ausgetauschte Teile entspricht der Restgarantie des Artikels.		

b. Kauf von Einzelteilen und Accessoires

Jede Anfrage für eine Bestellung von Einzelteilen muss an den Kundenservice von **ERARD** unter folgender E-Mail gerichtet werden: f.lemonnier@erard.fr

Die Rücknahme von Artikeln aufgrund eines Bestellfehlers erfordert das vorherige Rücknahme-Einverständnis, das per E-Mail bei der Vertriebsleitung unter der E-Mail-Adresse adv@erard.fr angefragt werden muss.

Tarifs Preise: Nettopreise (Datei auf Anfrage)

Zahlungsmodalitäten: 30 Tage zum Monatsende

Dokumentation: Richten Sie Ihre Anfrage bitte an die folgende E-Mail-Adresse: f.lemonnier@erard.fr

Porto/Verpackung	Rechnungsbedingungen
Artikel unter Garantie	Kostenfrei
Artikel/Anfrage ohne Garantieabdeckung	Inrechnungstellung der Portokosten bei Bestellung
Einzelteil aus einem Angebot	Inrechnungstellung der Portokosten bei Bestellung

Unternehmen: ERARD

Verfasst von: LE MONNIER Fabien

Kundenservice

ERARD S.A.S.
Z.I de CHAVANOZ
4, route de la Plaine
38236 PONT-DE-CHERUY Cedex
Tél. 04 72 46 16 26 Fax 04 72 46 16 22