GARANTIELEISTUNGSANLEITUNG

2017

FACOM®

Die FACOM-Garantie...

Die **FACOM-Garantie** ist integraler Bestandteil der Verpflichtungen der Marke gegenüber ihren Kunden.
Dadurch wird totale Zufriedenheit mit den FACOM-Produkten gewährleistet.
Um die Qualität seiner Produkte zu garantieren, praktiziert FACOM seit mehr als 60 Jahren eine kostenlose Austausch- oder Reparaturgarantie seiner Produkte.

Die **FACOM-Garantie** gilt bei allen FACOM-Händlern.

FACOM hat eine spezielle Verwaltung und Verfolgung der zurückgesendeten Produkte eingerichtet, um so schnell wie möglich auf die Kundenanforderungen reagieren zu können:

- Die zurückgesendeten Produkte werden zunächst vom Händlernetz übernommen. Dies hat die Aufgabe, die FACOM-Garantie anzuwenden und den **Standardaustausch** vorzunehmen (vorbehaltlich der Verfügbarkeit).

Sie finden alle Informationen über die Garantie auf der FACOM-Website unter folgender Adresse:
www.2helpU.com

Die FACOM-Garantie: und Ihre Werkzeuge überdauern die Zeit...

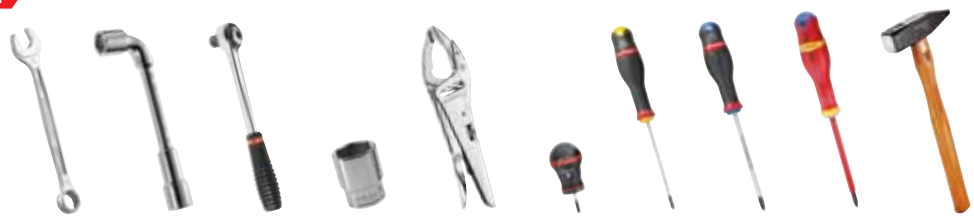
60 Jahre gegenseitiges Vertrauen

GARANTIE GUARANTEE

INHALTSVERZEICHNIS

1 **Bearbeitungsablauf der FACOM-Garantie** p. 4

2 p. 5



3 **Technische Produkte** p. 6

4 **Drehmomentwerkzeuge** p. 7

5 **Werkstattwagen und Möbel** p. 8

6 **Häufig gestellte Fragen** p. 9

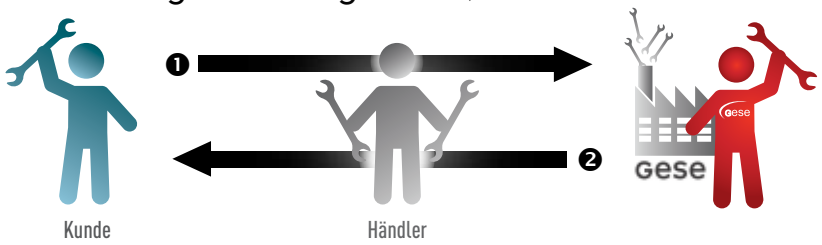
7 **Definition der FACOM-Garantiearten** p. 9

8 **Anwendungsbedingungen der FACOM-Garantie** p. 10

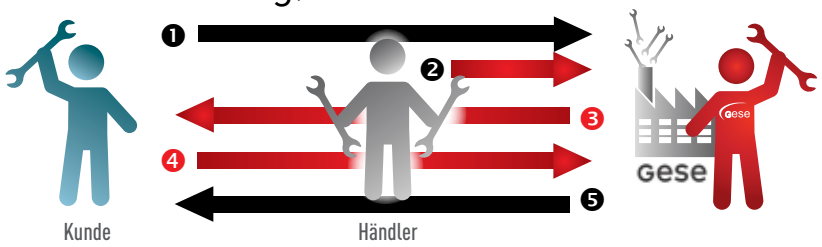
1 Bearbeitungsablauf der FACOM-Garantie

Ab Lager verfügbares, traditionelles Werkzeug

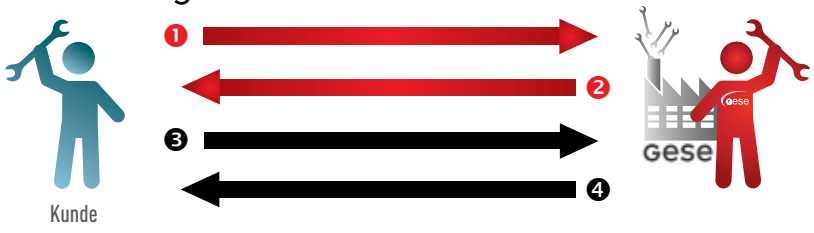
NICHT ab Lager verfügbares, traditionelles Werkzeug



Technische Produkte und Drehmomentwerkzeuge (Kostenvoranschlag)



Werkstattwagen und Möbel



MEIN HÄNDLER WILL MEIN PRODUKT NICHT UNTER GARANTIE ZURÜCKNEHMEN! Wenn der Benutzer bei der Geltendmachung der Allgemeinen FACOM-Garantiebedingungen Schwierigkeiten hat, kann er sich an den FACOM-Kundendienst wenden unter **06126 21 2922 - verkaufde.facom@sbdinc.com**

2 Traditionelles Werkzeug

Garantieart E = Austausch des Werkzeugs – Zeitbegrenzung: 20 Jahre
Garantieart R = Reparatur des Werkzeugs – Zeitbegrenzung: 20 Jahre

Wenn ein Fachmann ein Werkzeug benutzt, muss er unter allen Belastungs- und Betriebsbedingungen voll und ganz mit ihm zufrieden sein. Deshalb werden **FACOM**-Werkzeuge stets für extreme und intensive Verwendungsbedingungen ausgelegt. Genauso wie die mit ihr Hand in Hand gehende Qualität ist die Garantie ein integraler Bestandteil der **FACOM**-Verpflichtungen und des Rufs seines Produktangebots.

Für traditionelles Werkzeug gilt eine zeitlich auf 20 Jahre begrenzte Garantie (Garantieart E oder R). Die Produkte werden direkt an der Theke ausgetauscht, **sofern sie auf Lager sind** und die Anwendungsbedingungen der **FACOM-Garantie** greifen.

Es wird keine Rechnung verlangt.

Bei übermäßigem oder gefährlichem Gebrauch des Werkzeugs greift diese Garantie jedoch nicht. Mit folgenden Beispielen werden Sie die **FACOM-Garantie**leichter verstehen können: sie stellen präzise, gerechte und überall anwendbare Regeln auf, damit die Garantie sofort, eindeutig und ohne Zeitverlust in Anspruch genommen werden kann: daraus geht klar hervor, ob die Garantie greift oder nicht.

✘ *Ausgeschlossen sind Werkzeuge ohne offensichtlichen Defekt, verschlissene, aber noch funktionstüchtige Werkzeuge, verrostete, verbrannte, missbräuchlich benutzte, geänderte, transformierte, geschliffene, geschweißte, zweckentfremdet verwendete, fahrlässig oder willentlich zerstörte Werkzeuge ...*

3 Die technischen Produkte

Garantieart D = zeitlich begrenzte Garantie

Technischer Prozess: Kontaktieren Sie unseren Service- und Vertragspartner:

GeSe GmbH
OT Prittitz
Gewerbegebiet
06682 Teuchern
Tel: 034445/22444
Fax: 034445/22666
e-mail: kundendienst@gese-gmbh.de
www.gese-gmbh.de

ZERLEGUNG

Das Werkzeug wird analysiert und dann je nach Befund demontiert.

ERSETZEN DER BAUTEILE

Der **FACOM-Techniker** untersucht genau jedes Bauteil des Werkzeugs und findet heraus, welche ersetzt werden müssen. Es werden nur Original **FACOM**-Ersatzteile verwendet.

ZUSAMMENBAU

Das Werkzeug wird wieder sorgfältig zusammengesetzt.

SCHMIERUNG

Der FACOM-Techniker schmiert die Bauteile des Werkzeugs sorgfältig mit hochwertigem Schmiermittel, damit Ihr FACOM-Werkzeug effizient und für lange Zeit weiterfunktioniert.

QUALITÄTSKONTROLLE

In jedem Prozessschritt werden strenge Qualitätskontrollen durchgeführt. Auf Grundlage der Herstellungskriterien wird eine Endkontrolle durchgeführt, um die höchste Qualitätsstufe zu gewährleisten.

DIE 6-MONATIGE SERVICE-GARANTIE

Nach einem Komplettservice ist Ihr **FACOM**-Produkt durch eine 6-monatige Garantie abgedeckt.
Diese Garantie deckt keine durch Unfall oder unsachgemäße Verwendung entstandenen Schäden ab.

4 Drehmomentwerkzeuge

1. Die FACOM-Vertragsgarantie (Garantieart D3)

Die Garantie gilt ab dem Kaufdatum des Produkts. Das Ausstellungsdatum des Eichzertifikats kann nicht zur Festlegung der Gültigkeitsdauer der Garantie herangezogen werden. Das Drehmomentwerkzeug wird durch eine Vertragsgarantie von **drei Jahren ohne Eichung (Garantieart D3)** abgedeckt. Diese Garantie deckt 3 Jahre lang alle Mängel ab, die den Schlüssel unbrauchbar machen. Gemäß den allgemeinen Anwendungsbedingungen der FACOM-Garantie, die Sie im FACOM-Katalog oder auf der FACOM-Website www.facom.com einsehen können, deckt sie auch alle Betriebsstörungen ab, die durch einen Material- oder Herstellungsfehler verursacht wurden. Stellen Sie Ihre Ansprüche schriftlich an FACOM - an den Facom-Kundendienst, Black-&-Decker-Str. 40, 65510 Idstein, oder per Telefon an unsere Kundendienst-Hotline unter +0049 6126 21 2922.
Sie müssen die Rechnung aufbewahren.

2. Zubehör für Drehmomentschlüssel: Festes und abnehmbares

2.1. Abnehmbares Zubehör: Garantie ohne zeitliche Begrenzung (Garantieart E)

Das abnehmbare Zubehör für Drehmomentschlüssel hat eine zeitlich unbegrenzte Garantie. Es wird von FACOM oder direkt an der Theke Ihres Händlers ausgetauscht, sofern es auf Lager ist (Garantieart E) und die Anwendungsbedingungen der Garantie greifen.

2.2. Feste Umschaltknarren: Vertragsgarantie (Garantieart D3)

Fest mit dem Drehmomentschlüssel verbundene Umschaltknarren werden nicht als Zubehör angesehen. Sie sind

integraler Bestandteil des Drehmomentwerkzeugs, weshalb für sie die FACOM-Vertragsgarantie (Garantieart D3) des Drehmomentschlüssels gilt.

3. Präzision des Instruments

3.1. Erhalt der Präzision

Die Drehmomentwerkzeuge der Marke FACOM erfüllen die Anforderungen der Norm NF EN ISO 6789. Kapitel 5.3 dieser Norm behandelt das Neueichungsintervall sowie den Beginn des Gültigkeitszeitraums der ersten Neueichung.

Auszug aus der Norm: Kapitel 5.3

" Für die erste Neueichung beginnt der Gültigkeitszeitraum mit der ersten Inbetriebnahme des Drehmomentwerkzeugs durch den Benutzer."

" Wenn ein Benutzer kein Kontrollverfahren anwendet, kann ein Benutzungszeitraum von 12 Monaten oder ungefähr 5000 Zyklen als ein Standardwert für das Neueichungsintervall angesehen werden."

" Das Drehmomentwerkzeug muss nach einer Überlast über die geprüften Werte hinaus, nach einer Reparatur oder nach einer falschen Benutzung, die zu Messfehlern führen können, neu geeicht werden. "

Sie sollten Ihren Schlüssel regelmäßig ungefähr einmal pro Jahr, oder bei intensiver Benutzung bzw. nach einem Sturz auch öfter, auf einem Kontrollgerät oder von einem FACOM-Eichlabor überprüfen lassen.

3.2. Überprüfung der Präzision und Aktualisierung der Dokumente

Das FACOM-Messlabor ist von der COFRAC gemäß der Norm ISO 17025 zugelassen. Es bietet einen Eichdienst nach Bedarf und stellt COFRAC-Eichzertifikate aus.

5 Werkstattwagen und Möbel

FACOM Werkstattwagen und Möbel sind durch eine 5-jährige Garantie abgedeckt (D5). Funktionsstörungen durch eine unsachgemäße Verwendung sowie durch Korrosion sind nicht abgedeckt.

Kundendienstanforderungen für Werkstattwagen und Möbel müssen an die **FACOM Kundendienst**-Hotline gerichtet werden unter 06126 21 2922 - servicede.facom@sbdinc.com.

Produkt unter Garantie: Wir lassen Ihr Produkt für eine Reparatur in unserem Servicezentrum oder in unserem Herstellungswerk auf unsere Kosten abholen. Wenn das Produkt nicht reparabel ist, wird es ausgetauscht. Das Senden von Ersatzteilen kann auch erwogen werden.
Wir können in bestimmten Fällen einen Techniker schicken, um Ihr Produkt ohne zusätzliche Kosten vor Ort zu diagnostizieren und zu reparieren.
Produkt ohne Garantie: Es wird Ihnen ein Kostenvoranschlag für eine Reparatur oder eine Pauschale für eine neue Maschine zur Zustimmung vorgelegt. Die Kosten für den Hin- und Rücktransport gehen zu Lasten des Kunden.

6 Häufig gestellte Fragen

- An wen muss ich mich wenden, um die FACOM-Garantie in Anspruch zu nehmen?

> An einen FACOM-Händler. Die FACOM-Garantie gilt bei allen FACOM-Händlern.

- Kann ich die Garantie direkt bei FACOM in Anspruch nehmen?

> NEIN, Sie müssen sich an einen FACOM-Händler wenden

- Mein Händler will mein Produkt nicht unter Garantie zurücknehmen!

> Wenn Sie bei der Geltendmachung der Allgemeinen FACOM-Garantiebedingungen Schwierigkeiten haben, können Sie sich an den FACOM-Kundendienst wenden unter 06126 21 2922.

- Gilt für alle Produkte eine 20 jährige Garantie?

> NEIN, dies gilt nicht für technische Produkte, Werkstattwagen, Möbel und Drehmomentwerkzeuge.

- Wenn ich bei einem Großhändler eingekauft habe, ist mein Produkt dann durch die FACOM-Garantie abgedeckt?

> JA

- Kann ich die FACOM-Garantie nur dort in Anspruch nehmen, wo ich mein Produkt gekauft haben?

> NEIN, Sie können sich an einen beliebigen FACOM-Händler wenden

- Muss ich für traditionelles Werkzeug meine Rechnung aufbewahren?

> NEIN, sie ist nicht notwendig

- Muss ich für ein technisches Produkt meine Rechnung aufbewahren?

> NEIN, sie ist bei der Rücksendung des Produkts nicht obligatorisch. Je nach Sachlage kann sie von Ihnen verlangt werden. Wenn sie von Anfang an vorgelegt wird, kann Ihre Rücksendung schneller bearbeitet werden.

- Muss mein traditionelles Werkzeug direkt an der Theke ausgetauscht werden, wenn es auf Lager ist?

> JA

- Entscheidet der Händler über die Annahme meines Produktes unter Garantie?

> JA

- Der Gültigkeitszeitraum eines Eichzertifikats für Drehmomentwerkzeuge beginnt mit dem Ausstellungsdatum des Zertifikats?

> NEIN, er beginnt ab dem Datum der ersten Benutzung des Drehmomentwerkzeugs.

- Sind feste Umschaltknarren von Drehmomentschlüsseln durch eine zeitlich unbegrenzte Garantie abgedeckt?

> NEIN, sie werden durch eine 3-jährige Garantie abgedeckt.

7 Definition

der FACOM-Garantiearten

Garantie E = zeitlich begrenzt auf 20 Jahre - das Werkzeug wird kostenlos ausgetauscht (in Übereinstimmung mit den Anwendungsbedingungen der Garantie)

Garantie R = zeitlich begrenzt auf 20 Jahre - das Werkzeug wird repariert oder durch ein repariertes Werkzeug in ähnlichem Zustand ersetzt (in Übereinstimmung mit den Anwendungsbedingungen der Garantie)

Garantie D = zeitliche Begrenzung. Ihre Dauer wird durch eine Ziffer nach dem D angegeben. Diese Garantie betrifft hauptsächlich technische Produkte, Werkstattwagen, Möbel und Drehmomentwerkzeuge. Während ihres Anwendungszeitraums deckt diese Garantie die kostenlose Reparatur und Ersetzung der defekten Teile ab (in Übereinstimmung mit den Anwendungsbedingungen der Garantie, Verschleißteile ausgeschlossen).

FMN = Forfait Machine Neuve (Pauschale Neumaschine). Diese Pauschale wird angeboten, wenn der Preis der Reparaturen über dem Preis der Neumaschine liegt.

9 Anwendungsbedingungen der FACOM-Garantie

FACOM garantiert die Funktion seiner Produkte auf Material- bzw. Fertigungsfehler gemäß den nachstehend festgelegten Bedingungen.

Leistungen der Garantie

- Die FACOM-Garantie besteht im Austausch bzw. in der Reparatur, die auf den Ersatz defekter Teile, gemäß den nachstehend beschriebenen Bedingungen, begrenzt sind.
- Das fehlerhafte Produkt muss an den FACOM-Händler zurückgesendet werden, da sonst der Anspruch auf Garantieübernahme zurückgewiesen wird.
- Diese Garantie umfasst die Ersatzteile und den Arbeitslohn des Kundendienstes von FACOM bzw. desjenigen des autorisierten Fachhändlers.
- Für jede Reparatur gilt eine Garantie von sechs Monaten auf Ersatzteile und Arbeitslohn. Diese Garantie betrifft ausschließlich die beim vorhergehenden Einsatz ausgetauschten Teile mit Ausnahme der Verbrauchsteile.
- FACOM passt seine Produkte den Anforderungen der Anwender und dem neuesten Stand der Technik kontinuierlich an und kann die in diesem Katalog vorgestellten Modelle ohne Vorankündigung ändern oder streichen, ohne Verpflichtung, die Reparatur von Werkzeugen, die zu einem früheren Zeitpunkt verkauft wurden, durchzuführen. Artikel, die nicht mehr zum Fertigungsprogramm gehören, werden durch ein technisch gleichwertiges Produkt ersetzt.

Bedingungen für die Inanspruchnahme der FACOM-Garantie

- Wenn nichts anderes ausdrücklich bestimmt ist, gilt die FACOMGarantie für alle Werkzeuge, die unter normalen Einsatzbedingungen benutzt werden.

Von der FACOM-Garantie ausgeschlossen sind:

- Verbrauchsmaterialien (d.h. Produkte die beim Gebrauch beschädigt oder abgenutzt werden). Dazu gehören, ohne sich darauf zu beschränken, z.B. Bohrer, Sägeblätter, Schleifeinsätze und -scheiben, Messerklingen, Feilen, Batterien, Akkus, Schraubeinsätze usw.
- Fehlfunktionen infolge von normaler Abnutzung der Produkte insbesondere bei Verschleißteilen, von nicht bestimmungsgemäßem oder nicht vorschriftsmäßigem Gebrauch, von Fahrlässigkeit oder schlechter Wartung seitens des Anwenders.
- Fehlfunktionen infolge von Veränderungen oder Reparaturen, die nicht durch den Kundendienst von FACOM oder von unseren autorisierten Fachhändlern vorgenommen worden sind.
- Fehlfunktionen aufgrund von produktexternen Ursachen (Diebstahl, Sturz, Blitzeinschlag, Überschwemmung, Brand, Transportschaden, Rücksendung des Produktes ohne Originalverpackung usw.).
- Die Garantiezeit gilt ab Kaufdatum durch den Anwender bei dem Händler, der selbst Kunde von FACOM ist. Bei jeder Inanspruchnahme der Garantie kann die Vorlage einer Rechnungskopie als Nachweis für das Kaufdatum beim Händler verlangt werden. Für technische Produkte mit befristeter Garantie Typ D muss der Anwender grundsätzlich den Kaufbeleg unter Angabe der Serien-Nummer des Geräts, falls vorhanden, vorlegen.
- Die Garantie gilt für die Dauer, die in der am Kauftag des Produktes gültigen Preisliste angegeben ist.
- Falls für das Produkt kein Garantieanspruch besteht (Ablauf der Garantiezeit, Garantieausschluss aus den im Abschnitt 2 aufgeführten Gründen), die Reparatur jedoch möglich ist, wird sie ausgeführt, nachdem der Anwender einen entsprechenden Kostenvoranschlag genehmigt hat.
- Aus der Inanspruchnahme der Garantie erwachsen keinerlei Ansprüche auf Entschädigung oder Schadensersatz, gleich aus welchem Grund.

Garantietypen (Spalte G der Preisliste)

DIE GARANTIE E: zeitlich begrenzt auf 20 Jahre, in Übereinstimmung mit den Bedingungen für die Inanspruchnahme und Leistung der Garantie (s. oben Absatz 1 und 2) wird das Werkzeug kostenlos ersetzt.

DIE GARANTIE R: zeitlich begrenzt auf 20 Jahre, in Übereinstimmung mit den Bedingungen für die Inanspruchnahme und Leistung der Garantie (s. oben Absatz 1 und 2) wird das Werkzeug repariert oder durch ein repariertes Werkzeug im ähnlichen Zustand ersetzt.

DIE GARANTIE D: ist zeitlich begrenzt. Ihre Dauer in Jahren wird durch eine Zahl hinter dem D angegeben.

- Sollte FACOM nicht mehr in der Lage sein, einen Artikel im Rahmen der Garantie als Ersatz zu liefern, so verpflichtet sich FACOM, ein technisch gleichwertiges Produkt zu liefern oder, falls kein entsprechendes Produkt verfügbar sein sollte, eine Gutschrift auszustellen.
- Die Zugehörigkeit eines Produkts zu einem bestimmten Garantietyp ist aus der gültigen Preisliste (Spalte G), die bei den FACOMHändlern eingesehen werden kann, ersichtlich. Für bestimmte Produkte wird der Garantietyp auf der Verpackung bzw. in der beigefügten Produktinformation angegeben.
- Für Artikel, für die kein Garantietyp in der Preisliste angegeben ist (Spalte G leer), gilt allein die gesetzliche Gewährleistung.
- Artikel, die Teil eines Sortiments sind, behalten ihre individuelle Garantie.

Gerichtsstand - Anwendbares Recht

- Falls Schwierigkeiten bei der Anwendung dieser Garantiebestimmungen auftreten, kann sich der Anwender an folgende Stellen wenden:

In Deutschland:
- an den Facom-Kundendienst, Black-&-Decker-Str. 40, 65510 Idstein.

Im Ausland:
- an die FACOM-Vertretungen, die auf den Seiten 1082 - 1083 des Katalogs bzw. auf der Internet-Seite www.facom.com aufgelistet sind.
- an die FACOM-Händler.

- Für alle Streitigkeiten bezüglich der Auslegung bzw. der Ausführung dieser Garantiebedingungen, die von den Parteien nicht gütlich beigelegt werden können.

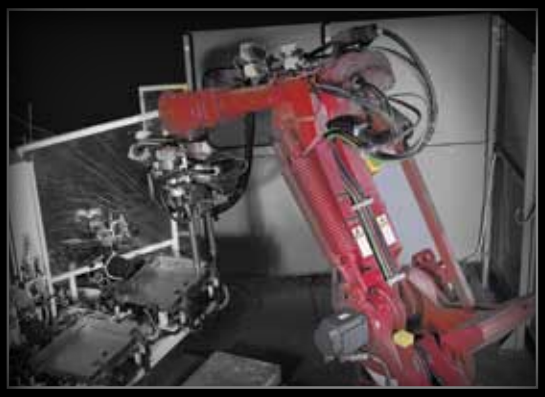
Geltungsbereich

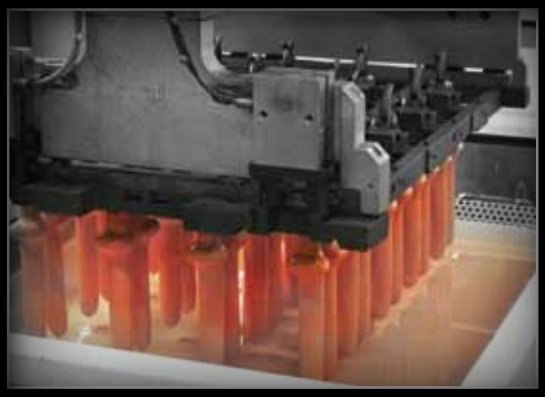
- Die vertragliche Garantie von FACOM gilt in allen Ländern, in denen das Produkt offiziell verkauft und vertrieben wird.

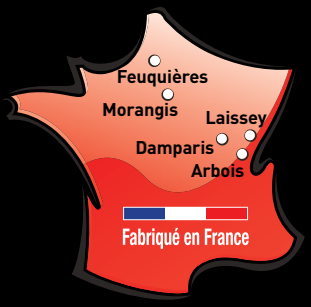
60 Jahre gegenseitiges Vertrauen

FACOM, FABRICANT EUROPÉEN

7 Produktionszentren in Europa, davon 5 in Frankreich







FACOM®

NEXT IS NOW

13944.25 FACOM SAS mit einem Kapital von 24 414 487.20 □ - R.C.S. EVRY B328 630 645 - Umsatzsteuer-Identifikationsnr. FR 49.328.630.645. Fotos unverbindlich. FACOM behält sich das Recht vor,Informationen ohne vorherige Ankündigung zu ändern.