

## After Sales Service, Reparaturen und Garantie “2020”

1. Der Händler stellt auf seine eigenen Kosten (mit eigenem Personal und Material) einen angemessenen After Sales Service für alle ARBOS Produkte, die im entsprechenden Gebiet angeboten werden, zur Verfügung. Das After Sales Service muss in Einklang mit den Standards von Arbos Distribution angeboten werden.
2. Arbos Distribution bietet dem Händler und seinem Personal das notwendige Training, um den oben erwähnten After Sales Service anbieten zu können. Der Händler stimmt zu, dass angestellte Techniker und Verkäufer auf seine eigenen Kosten an solchen Trainings und Auffrischkursen, die Arbos Distribution organisiert, teilnehmen.
  - a. Der Händler kauft die folgenden Gerätschaften für die Reparatur auf seine eigenen Kosten zu:
    - i. Arbos-spezifische Werkzeuge (wie im Wartungshandbuch der jeweiligen Modelle beschrieben; wenn nicht vorhanden)
    - ii. Arbos Diagnose-Tool (höherer Stundensatz: 42,-\* Euro)
3. Der Händler führt alle Reparaturen und/oder den Austausch von Ersatzteilen im Rahmen der Garantie für Arbos Distribution durch.
4. Garantie:
  - a. Vorablieferung: In dem Fall, dass während dem Service Materialfehler gefunden werden muss der Händler dies der Fa. Xerra (und Xerra an Arbos Distribution) schriftlich mitteilen und eine Reparatur autorisieren lassen. Jegliche Kosten für Reparaturen (Material & Arbeitszeit), die ohne vorherige Autorisierung durch Arbos Distribution durchgeführt werden, müssen vom Händler getragen werden. Die Arbeitszeit wird mit 40,- / 42,-\* € pro Stunde vergütet.
  - b. Lieferung der Maschine: Die Garantie ist nur dann gültig, wenn das Garantiefeld – siehe Händlerplattform auf der Xerra homepage - korrekt ausgefüllt und vom Endkunden persönlich unterzeichnet wurde, sowie das Formular innerhalb von 21 Tagen ab Lieferung/Reparatur im Arbos PLUG hochgeladen werden kann, d.h. an Xerra GmbH zeitgerecht eingereicht ist (spätestens 14 Tage nach Reparaturabschluss), damit die Garantie ins System geladen werden kann.  
Sollte das Formular nicht vollständig ausgefüllt sein, behält sich Arbos Distribution das Recht vor, den Garantierantrag abzulehnen.
  - c. Die Garantie deckt keine Komponenten ab, die eine natürliche Abnutzung oder Verbrauch aufweisen.  
Verschleißmaterial (exkludiert):  
Alle Filter, Schmierstoffe, Frostschutzmittel, Riemen, Bremsscheiben, Bremssättel, Bremsklötze, Kupplung (bei Verschleiß durch normalen Gebrauch und entsprechenden Arbeitsstunden oder bei Missbrauch), Schnellkupplungen, Plastik- und Gummipads (Material zur Vermeidung



Arbos Distribution S.p.A.  
Via Canale, 3 – 41012 Migliarina di Carpi – Modena – Italy • T +39 0522 64011 – F +39 0522 699002  
PEC: [arbosdistribution@legalmail.it](mailto:arbosdistribution@legalmail.it)  
P.IVA / VAT, CF e Iscrizione Registro Imprese N°: 03733630366 – CCIAA/N.REA: MO/413078  
Direzione e coordinamento: TIANJIN LOVOL HEAVY INDUSTRY GROUP Co. Ltd. • Capitale sociale i.v. /  
Share capital: € 100.000

von Reibung), Zündkerzen, Glühbirnen, Sicherungen, Anlassbürsten, Luftkammern, Rohre und andere Gummiteile.  
Scheiben und Scheinwerfer, sowie Spiegel  
Reifen (diese unterliegen ev. Garantieansprüchen direkt zu den Reifen-Herstellern)

d. Reparatur unter Garantie:

- i. Die Garantie beschränkt sich lediglich auf die Reparatur bzw. den Austausch von Teilen, die nach unanfechtbarem Ermessen von Arbos Distribution eindeutig aufweisende Mängel durch fehlerhaftes Material oder unsachgemäße Fertigung aufweisen. Die Arbeitsstunden für den Eingriff werden mit dem in der Zeittafel für Reparaturen erwähnten Ausmaß (Vorgabezeiten) mal dem Stundensatz von 40,- / 42,- € pro Stunde, vergütet.
- ii. Sämtliche Teile, die für die Reparatur notwendig, aber nicht beim Händler lagernd sind, müssen auf die Kosten des Händlers bei Arbos Distribution (Original) vorher bestellt werden.  
Es ist ausnahmslos die **Bestellart WR (= warranty = Garantie)** mit 20% ET-Rabatt dafür auszuwählen.  
Die Bestellung verlangt auch die Eingabe der **Fahrgestellnummer** im dafür vorgesehenen Feld und ist diese...  
für Arbos Traktoren der Serie P5000: 0000xxxxxx  
und für die M-Traktoren: 800000xxxx (**IMMER zehn-stellig!**).  
Die mangelhaften Teile müssen mit der Seriennummer der Maschine und der fortlaufenden Nummer des Antrags markiert werden und für Testzwecke für die freie Verfügung von Arbos Distribution für mindestens 6 Monate ab dem Reparaturdatum aufbewahrt werden. Insofern Arbos Distribution diese mangelhaften Teile anfordert müssen sie innerhalb von 14 Tagen, mit dem von Arbos Distribution definierten Frächter ins Werk von Arbos Distribution versendet werden. Die Teile müssen als Garantiebestellung (gleicher Rabatt wie eine Dringlichkeitsorder – 20 %) aufgegeben werden und werden im Gegenzug zum vollen Einkaufspreis zurückerstattet (ex works). Die Garantiebestellung (mit dem Vermerk der Seriennummer des Traktors im Formular) ist eine verpflichtende Bestellung bei Reparaturen unter Garantie. Arbos wird nur jene Teile rückerstatten, die als Garantiebestellung aufgegeben wurden.
- iii. Reifen sind von der Garantie ausgenommen, da hier die Garantie des jeweiligen Herstellers geltend wird.
- iv. Arbos Distribution versichert dem Händler, dass die Traktoren nur mit Reifen von Herstellern ausgestattet werden, die in Österreich ein Service-Netzwerk aufgebaut haben. Sollte dies nicht der Fall sein, wird Arbos Distribution die Reifen inklusive Transport von und zur Xerra GmbH ohne Verrechnung von Aufwand austauschen.
- v. Verpflichtend (da sonst keine Garantiebearbeitung seitens Arbos erfolgt!) sind zu jedem Garantieantrag mindestens vier Fotos



Arbos Distribution S.p.A.

Via Canale, 3 – 41012 Migliarina di Carpi – Modena – Italy • T +39 0522 64011 – F +39 0522 699002

PEC: [arbosdistribution@legalmail.it](mailto:arbosdistribution@legalmail.it)

P.IVA / VAT, CF e Iscrizione Registro Imprese N°: 03733630366 – CCIAA/N.REA: MO/413078

Direzione e coordinamento: TIANJIN LOVOL HEAVY INDUSTRY GROUP Co. Ltd. • Capitale sociale i.v. /

Share capital: € 100.000

(digital) mitzusenden:

- a) Foto von der Armaturenanzeige mit den aktuellen Betriebsstunden
- b) Foto von den defekten Teilen/Stellen VOR der Reparatur
- c) Foto von den defekten Teilen NACH der Reparatur (ev. dass man die Ursache bzw. die Beschädigung selbst erkennen kann)
- d) Foto von der Fahrgestellnummer, d.h. der eingeschlagenen Nummer am Rahmen rechts vorne, bzw. dem Typenschild, auf dem die Fg.Nr. eingeschlagen ist.  
(Fahrzeug-Identifikation)

- vi. Nach der Durchführung der autorisierten Reparaturarbeiten muss der Händler unverzüglich einen vollständig ausgefüllten Garantieanspruch inklusive des Datums der Reparatur bei der Fa. Xerra, einbringen.  
Der Garantieanspruch muss innerhalb von 21 (einundzwanzig) Tagen nach der Reparatur im PLUG (durch die Fa. Xerra, aufgrund der fristgerechten Einreichung des Händlers) hochgeladen werden. Jegliche Garantieansprüche, die entweder unvollständig oder zu spät eingebracht werden können automatisch als abgelehnt angesehen werden.
- vii. Nach Erhalt des Garantieantrags wie oben erwähnt wird Arbos Distribution den Antrag nach ihrem unanfechtbaren Ermessen innerhalb von 30 Tagen bearbeiten und eine dazugehörige Faksimile-Rechnung an die Fa. Xerra, ausstellen. Die Rechnung wird durch Arbos Distribution entweder durch eine Gutschrift oder durch direkte Überweisung an die Fa. Xerra, innerhalb von 60 Tagen ab Rechnungsdatum ausgeglichen. Der Händler erhält die entsprechenden Rechnungen/Gutschriften, gemäß der Abwicklung von Arbos Distribution.
- viii. Diese Garantievereinbarung sieht keine weiteren Schadensersatzforderungen vor, weder durch etwaig entstandene Schäden – direkt oder indirekt (auch nicht verursacht durch eine 3. Partei), noch im Hinblick auf die temporäre Außerkraftsetzung des gekauften Produkts. Außerordentliche Beschwerden vom Kunden außerhalb der Garantie werden fair behandelt (good will), um so eine kommerzielle Lösung zu finden.
- ix. Die oben beschriebene Garantievereinbarung ersetzt und schließt jegliche anderen Formen der Garantieverpflichtung – sogar die rechtliche – aus.
- x. Sollten ganze Produkte oder Teile davon auf Grund von Sicherheitsbestimmungen und zum Schutz von Konsumenten zurückgerufen werden müssen, so ist der Distributor verantwortlich sämtliche Rückruf-Maßnahmen durchzusetzen, wozu auch die zusätzliche aber nicht einzige Verpflichtung gehört, den lokalen Behörden, Kunden oder 3. Parteien die notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen.



Arbos Distribution S.p.A.

Via Canale, 3 – 41012 Migliarina di Carpi – Modena – Italy • T +39 0522 64011 – F +39 0522 699002

PEC: [arbosdistribution@legalmail.it](mailto:arbosdistribution@legalmail.it)

P.IVA / VAT, CF e Iscrizione Registro Imprese N°: 03733630366 – CCIAA/N.REA: MO/413078

Direzione e coordinamento: TIANJIN LOVOL HEAVY INDUSTRY GROUP Co. Ltd. • Capitale sociale i.v. /

Share capital: € 100.000