



Technisches Rundschreiben

0199-99-1220/0 DE



Ersatz für: SIT 04007/0

Datum: 04.11.2011
Autor: Rudolf Fischer, VE-FI

Tel.: +49 (0) 221 822-3008
Fax: +49 (0) 221 822-15 3008

DEUTZ AG
Ottostraße 1
51149 Köln

www.deutz.com

DEUTZ Motoren

- Alle oben genannten DEUTZ Motoren
- Erzeugniskennziffer(n) EKZ:
Alle Erzeugniskennziffern
- Baugruppe(n):
99

DEUTZ-Motoren – Leitlinien zur Gewährleistung

Dieses TR beinhaltet Informationen zur Gewährleistung für:

- Endkunden
- Einbaukunden (OEM)
- DEUTZ Service Partner

Inhaltsverzeichnis	Seite
Vermeidung von Gewährleistungsfällen	3
Qualität mit System	3
Motoren brauchen Wartung	4
Motoren brauchen Pflege	5
Motoren brauchen Ersatzteile	6
Gewährleistung der DEUTZ AG	7
Gewährleistung als Service für den Kunden	7
Der Kaufvertrag - Grundlage jeder Gewährleistung	8

Bemerkung:
Die in dieser Unterlage genannten Teilenummern dienen zur technischen Erläuterung.
Verbindlich für die Ersatzteilbestimmung ist ausschließlich die Ersatzteildokumentation.



Inhaltsverzeichnis	Seite
Gewährleistungsabwicklung	9
Die Mängelbeseitigung	10
Sonderfall Self-Service	10
Die Kosten der Mängelbeseitigung	10
Ihr Beitrag zur Mängelbeseitigung	11
Gewährleistungsausschlüsse	12
Fremdverschulden	12
Natürlicher Verschleiß	13
Fristen	13
Mängel, die nicht am Liefergegenstand selbst entstanden sind	13
Nicht das Symptom, die Ursache entscheidet	13
Gewährleistung und Kundenzufriedenheit	14



Vermeidung von Gewährleistungsfällen

Der für alle Beteiligten beste Fall:

Ein störungsfreier Betrieb des Motors oder der Anlage ohne Gewährleistungsfälle ist unser gemeinsames Ziel.

Die DEUTZ AG trägt dazu bei durch Qualität mit System:

- Professionell
- Strukturiert
- Unternehmensweit
- Zertifiziert

Der Einbaukunde trägt dazu bei durch:

- Einhaltung der Einbaurichtlinie
- Die Verwendung ausschließlich zugelassener Betriebsmittel
- Detaillierte Einweisung des Betreibers

Der Betreiber kann dazu beitragen durch:

- Regelmäßige Wartung und Pflege, gemäß Vorgabe der Betriebsanleitung
- Nutzung des Service-Netzes der DEUTZ AG (Händlerverzeichnis, siehe: www.deutz.com > Händler > Händlerverzeichnis)
- Ausschließlicher Verwendung von Original DEUTZ-Teilen und Original DEUTZ-Austauschteilen
- Das Belassen des Motors im Auslieferungszustand, speziell in Bezug auf Leistung und Abgasverhalten

Qualität mit System

Wir entwickeln, erzeugen und verkaufen unsere Produkte und Service-Leistungen unter Anwendung eines Qualitätsmanagementsystems, das die Anforderungen der Kunden, der Klassifikationsgesellschaften und der gültigen Qualitätssicherungs-Normen erfüllt und somit auf die Bedürfnisse des Marktes ausgerichtet ist. Es wird regelmäßig im Auftrag der Unternehmensleitung auditiert.

Null Fehler - dieses anerkanntermaßen hohe und schwer zu erreichende Ziel wird von uns mit Nachdruck verfolgt. Unser Qualitätsmanagementsystem umfasst wesentliche Komponenten zur Verhütung von Fehlern und ein Frühwarnsystem für den Fall, dass trotzdem Fehler entstehen sollten. Messbare Verbesserungen bestätigen die Richtigkeit dieses Zieles und den Erfolg unserer Anstrengungen.

Gewährleistungsfälle sind bei dem Bemühen um Qualität sozusagen die Kehrseite der Medaille. Wir sind stolz auf die Qualität unserer Produkte, scheuen jedoch nicht das offene Wort, wenn es um Mängel geht. Die Unternehmensleitung widmet, im Interesse der Kunden, der Gewährleistungsabwicklung besondere Aufmerksamkeit. Diese Broschüre gibt eine Übersicht zu diesem Thema.

Der Erfolg wird gemessen, die Meinung des Kunden zählt

Wichtige Messlatten für die Erfolgskontrolle erreichter Kundenzufriedenheit sind die Absatz- und Umsatzzahlen sowie die Entwicklung der Marktanteile. Ganz besonders wichtig ist es für uns jedoch, zusätzlich zu erfahren, welche Meinungen die Kunden von unseren Produkten haben und wie sie die Leistungen unseres weltweiten DEUTZ Service-Netzes einschätzen.

Jeder Betreiber ist deshalb aufgefordert, sich mit seinen Anliegen, Fragen und Anregungen an seinen DEUTZ Service-Partner zu wenden. Der DEUTZ Service-Partner wird im Interesse des Kunden, im eigenen Interesse und im Interesse der DEUTZ AG Anregungen, Wünsche, Meinungen und Beschwerden in geeigneter Form entgegennehmen und bearbeiten oder deren Bearbeitung bei uns einleiten und nachhalten.

Motoren brauchen Wartung

Unsere Kunden bevorzugen DEUTZ Produkte wegen ihrer Betriebssicherheit, Zuverlässigkeit und Langlebigkeit. Allerdings ist eine regelmäßige Wartung und Pflege erforderlich, um diese guten Eigenschaften aufrecht zu erhalten. Nur so können unsere hoch entwickelten Produkte den an sie gestellten hohen industriellen Leistungsansprüchen gerecht werden.

Die Betriebsanleitungen enthalten Vorschriften zur Wartung in Abhängigkeit von Betriebsbedingungen und Betriebsdauer. Diese Wartungen sind Bestandteil eines ordnungsgemäßen Betriebs des Motors. Ihre Nichteinhaltung kann zur Folge haben, dass der Betrieb des Motors gestört und seine Zuverlässigkeit und seine Lebensdauer vermindert werden.

Damit ihr DEUTZ ein DEUTZ bleibt

Damit die Langlebigkeit sowie Zuverlässigkeit ihres Motors erhalten bleiben und sie sich immer auf ihren DEUTZ Motor verlassen können, müssen Veränderungen an Leistung, Verbrennung und Abgasverhalten ausgeschlossen werden. Der sicherste Weg zur Erfüllung der Wartungsvorschriften führt über die Beauftragung eines autorisierten DEUTZ Service-Partners mit der fachmännischen Durchführung aller Wartungsarbeiten. Unsere DEUTZ Service-Partner kennen die DEUTZ Produkte am besten; ihre Mitarbeiter sind geschult und verfügen über die benötigten Original DEUTZ-Teile und Original DEUTZ-Austauschteile, die erforderliche Dokumentation sowie die richtigen Spezial-Werkzeuge.

Für den Endkunden empfiehlt sich ein sorgfältiger und lückenloser Nachweis durchgeführter Wartungsarbeiten - einschließlich der dabei gewechselten Schmierstoffe und der getauschten Teile - z.B. durch Eintrag in die mitgelieferte Betriebsanleitung (Wartungsplan) und durch Aufbewahrung zugehöriger Belege. DEUTZ behält sich vor, Kaufbelege über die zur Wartung verwendeten Teile und Materialien bzw. Rechnungen über die von einem DEUTZ Servicepartner durchgeführten Wartungsarbeiten bei einem etwaigen Gewährleistungsfall anzufordern.



Wartungsarbeiten durch Einbaukunden, deren Händlerorganisation oder aber auch durch Endkunden selbst, dürfen nur von Personen mit der dafür erforderlichen Qualifikation durchgeführt werden. Auch in dieser Hinsicht wirken wir unterstützend und bieten produktbezogene Seminare zu Motoren- und Systemtechniken in unseren DEUTZ Training Centern an.

Beispiele für typische Wartungsarbeiten sind:

- Wechseln von Schmierstoffen und Kühlflüssigkeit entsprechend Intervall und Spezifikation
- Wechseln von Filtern
- Ersetzen von Verschleißteilen
- Prüfen und falls nötig:
 - Nachstellen des Ventilspiels
 - Nachstellen der Keilriemenspannung
 - Nachziehen von Befestigungs- und Verbindungselementen

Wartungs- und Verschleißteile fallen nicht unter die Gewährleistung für den Motor oder die Anlage.

Vorgeschriebene Wartungsarbeiten, die nicht regelmäßig oder nicht rechtzeitig oder mangelhaft durchgeführt wurden, können zum Verlust eines Gewährleistungsanspruchs führen.

Schäden wegen mangelhafter Wartung sind von der Gewährleistung ausgeschlossen.

Motoren brauchen Pflege

Technisch hochwertige Produkte, wie die heutigen Dieselmotoren, erfordern, wie die damit ausgerüsteten Anlagen und Geräte, ein Mindestmaß an Pflege für ihre zuverlässige Funktion.

Eine pflegliche Behandlung erspart dem Betreiber Störungen und Ausfälle. Dies gilt für die gesamte Lebensdauer des Produktes, unabhängig davon, ob für die Anlage, das Gerät oder den Motor noch Anspruch auf Gewährleistung besteht. Zur Pflege gehören selbstverständliche Dinge wie regelmäßiges fachmännisches Säubern, Nachfüllen von Betriebsstoffen, Vermeiden des Eindringens von Wasser und Schmutz, Schutz vor Korrosion, Prüfen der Funktion von Überwachungseinrichtungen, Verwendung nur der vorgeschriebenen Betriebsstoffe (Schmieröl, Kraftstoff, Kühlflüssigkeit, AdBlue,...) sowie sofortiges Abstellen bei Überschreitung der zulässigen Betriebszustände.

Die Pflege hängt von der Ausbildung und vom Verhalten der mit dem Betrieb des Motors betrauten Personen ab. Wir raten den Betreibern unserer Produkte, ihre Mitarbeiter, die zur Pflege und zum Betrieb der Anlagen und Motoren eingesetzt sind, für ihre verantwortungsvolle Tätigkeit zu qualifizieren, ihnen die Betriebsanleitungen und Wartungspläne auszuhändigen und sie eingehend zu unterweisen.

Beispiele für Schäden, die durch fachgerechte Pflege und Wartung vermieden werden können:

- Schäden an der Elektrik durch fehlerhaftes Reinigen (Dampfstrahlen)
- Beschädigung von Starter und Zahnkranz durch fehlerhafte Bedienung
- Schäden infolge mangelhafter Reaktion auf Warnmeldungen
- Störungen des Kraftstoffsystems in Folge verunreinigten Kraftstoffs
- Schäden am Kühlsystem durch Verunreinigung, mangelhaftem Kühlsystemschutz oder unzureichender Kühlluftzufuhr
- Staubschäden (Verschleiß) durch unsachgemäße Behandlung von Luftfiltern und Zuleitungen
- Schäden durch Schmierölmangel oder die Verwendung von ungeeignetem Schmieröl
- Schäden an der Motoraufladung (Abgasturbolader) und dem Abgasnachbehandlungssystem durch fehlerhafte Bedienung, Verwendung falscher Betriebsmittel oder durch Manipulation

Motoren brauchen Ersatzteile

Für eine optimale Wartung und Pflege braucht jeder Motor die richtigen Ersatzteile.

Original DEUTZ-Teile - technisch und wirtschaftlich erste Wahl

Unsere Original DEUTZ-Teile enthalten das ganze Know-how des Motorenherstellers und bieten damit perfekte Geometrie und Funktion.

Mit ihrer Qualität, die laufend nach dem neuesten Entwicklungsstand optimiert wird, sorgen sie für ein geringes Ausfallrisiko und eine hohe Betriebssicherheit.

Mit ihrer schnellen Verfügbarkeit und ihrem kompletten Lieferumfang verkürzen unsere Original DEUTZ-Teile die Stillstands Zeiten und senken damit die Reparaturkosten.

Ähnlichkeit ist kein Beweis

Lockangebote von Fremtteile-Händlern sollen verführen, aber ein Fremtteil ist einem Original DEUTZ-Teil selten gleichwertig. Auch wenn dies auf den ersten Anschein so aussehen mag, kann man sich darauf nicht immer verlassen.

Fremtteile werden ohne unser Know-how hergestellt. Und Qualität ist nicht immer auf Anhieb sichtbar, sie beruht oft auf Eigenschaften, die von Außenstehenden nur schwer beurteilt werden können.

Beispiele hierfür sind die Zusammensetzung von Werkstoffen und komplexe geometrische Formen.

Verwenden Sie daher für Wartung und Reparatur nur Original DEUTZ-Teile, denn:



Nicht der Preis, die Kosten zählen.

Fremdteile mögen billiger sein als Original DEUTZ-Teile. Der niedrigere Preis beruht aber häufig auf äußerlich nicht sofort erkennbarer schlechterer Qualität. Diese Qualitätsmängel machen sich oft erst beim Einsatz bemerkbar. Dabei kann es zu Schäden am Motor und zu hohen Folgekosten für den Betreiber kommen. Die Kosten trägt der Betreiber, den Image-schaden erleidet die DEUTZ AG und den Gewinn trägt allein der Fremdteile-Händler nach Hause.

Beispiele für Schäden, die durch Fremdteile verursacht werden können:

- Hoher Schmierölverbrauch und Verschleiß bis hin zu Kolbenfressern durch mangelhafte Honung von Zylinderbuchsen und ungeeignete Kolbenringbestückung.
- Leckagen durch geringe Temperaturbeständigkeit und mangelnde Resistenz gegen Schmieröl, Kraftstoff und Kühlflüssigkeit bei Dichtungen.
- Schlechtes Laufverhalten bis hin zu Kolbenklemmern durch mangelhafte Werkstoffqualität und Maßgenauigkeit von Kolbenringen.
- Motorausfall durch zu geringe Druck- und Reißfestigkeit und falsch ausgelegte Sicherheitsventile bei Filtern.
- Bauteilzerstörung durch falsche jedoch vermeintlich passende Filter (Schmieröl- und Kraftstofffilter)
- Geringe Motorleistung, höhere Emissionen und höherer Kraftstoffverbrauch durch fehlerhafte Geometrie der Einlasskanäle bei Zylinderköpfen.
- Überhitzungsschäden durch mangelnden Kühlluftdurchsatz durch fehlerhafte Kühlrippengeometrie bei Zylinderbuchsen und Zylinderköpfen für luftgekühlte Motoren.

Gewährleistung der DEUTZ AG

Die DEUTZ AG bietet ihren Kunden:

- Gewährleistung als Kundenservice
- Klare vertragliche Regelungen
- Gewährleistungsprogramme mit individueller Erweiterungsmöglichkeit
- Weltweite Betreuung
- Beratung durch fortlaufende technische Rundschreiben und Produktinformationen

Die Kunden sichern sich guten Service durch:

- Information über geplante und erfolgte Inbetriebsetzung
- Inanspruchnahme der autorisierten DEUTZ Service-Partner

Gewährleistung als Service für den Kunden

Wir sind bestrebt, unseren Kunden Produkte zu liefern, denen keine Material- oder Herstellfehler anhaften. Allerdings können etwaige Fehler verborgen sein und im Einzelfall trotz sorgfältiger Herstellung und Prüfung erst nach der Auslieferung und während des Betriebs auftreten. Deshalb verpflichten wir uns, solche Fehler an den von uns gelieferten Motoren und Anlagen zu beseitigen.

Sollten sich - wider Erwarten - bei der Wareneingangsprüfung des Einbaukunden, während der Installation der gelieferten Produkte in Geräte des Einbaukunden, oder noch vor abgeschlossener Inbetriebsetzung, Mängel an den gelieferten Produkten heraus stellen, dann wird nach unverzüglicher Verständigung des DEUTZ Service-Netzes für schnelle Abhilfe gesorgt.

Wegen der technischen Komplexität der Produkte können etwaige verborgene Mängel selbst bei den beschriebenen Prüfungen den Einbaukunden verborgen bleiben und sich erst während des Betriebs bemerkbar machen. Wir bieten für diesen trotz aller Vorkehrungen nicht völlig ausschließbaren Fall Gewährleistungsprogramme, die Käufern und Betreibern unserer Motoren optimale Sicherheit bieten.

Unsere DEUTZ Service-Partner sind autorisiert, auftretende Störungen an unseren Motoren innerhalb der Gewährleistungsfrist entsprechend unseren Geschäftsbedingungen und der dokumentierten Gewährleistung fachmännisch zu beseitigen und mit dem Stammhaus abzuwickeln.

Wir lernen aus Fehlern

Die Beobachtung und die Beseitigung solcher "extern auftretender Fehler" bilden besondere Schwerpunkte bei unseren Verbesserungsmaßnahmen. Das gewonnene Datenmaterial wird nach umgehender Analyse dazu verwendet, die nötigen umfassenden Konsequenzen zur Beseitigung der Fehlerursachen zu ziehen. Selbstverständlich gilt das sowohl für selbst entwickelte und selbst gefertigte Komponenten, als auch für Zulieferungen von Unterlieferanten.

Wir nutzen jeden Gewährleistungsfall, der zunächst für alle Beteiligten gleichermaßen ärgerlich ist, als eine Chance, unsere Produkte noch sicherer, noch zuverlässiger und noch besser zu machen und deren Nutzen für den Kunden und Betreiber zu erhöhen. Voraussetzungen dafür sind ein gemeinsames Verständnis der Gewährleistungsbedingungen und eine schnelle, offene, objektive und uneingeschränkte Kommunikation im Schadensfall.



Der Kaufvertrag - Grundlage jeder Gewährleistung

Unter Gewährleistung innerhalb der Gewährleistungsfrist fallen:

- Mängel der Lieferung einschließlich des Fehlens ausdrücklich zugesicherter Eigenschaften
soweit sie deren
- Unbrauchbarkeit oder nicht unerhebliche Beeinträchtigung der Brauchbarkeit zur Folge haben.

Dies gilt für:

- Offensichtliche Mängel
- Mängel während des Gebrauchs

Wenn diese zurückzuführen sind auf einen Umstand:

- Vor dem Beginn der Gewährleistungsfrist

Insbesondere wegen:

- Fehlerhafter Bauart
- Schlechter Werkstoffe
- Mangelhafter Ausführung

Der vollständige und verbindliche Gewährleistungsumfang geht aus dem Kaufvertrag und den Geschäftsbedingungen der DEUTZ AG hervor.

Wir behalten uns die Prüfung und Anerkennung jedes Gewährleistungsantrags nach Kaufvertrag und den Geschäftsbedingungen vor. Aus der etwaigen Anerkennung kann kein weiterer Rechtsanspruch hergeleitet werden. Falls ein Gewährleistungsantrag nicht oder nur teilweise anerkannt wird, erfolgt eine schriftliche Begründung.

Die Bedingungen gelten wie im Kaufvertrag und in den Geschäftsbedingungen formuliert und stellen formaljuristisch korrekt die Verpflichtung des Unternehmens gegenüber seinen Vertragspartnern dar.

Gewährleistungsabwicklung

Gewährleistung kann in Anspruch nehmen kann:

- Der Einbaukunde, d.h. der Besteller bzw. Käufer (vertraglicher Gewährleistungsanspruch des Bestellers)
oder
- der Endkunde, d.h. der Betreiber eines DEUTZ Motors in einem Gerät oder in einer Anlage (vom Besteller abgetretener Gewährleistungsanspruch).

Für die Mängelbeseitigung ist zuständig:

- Das Service-Netz der DEUTZ AG.

Die autorisierten Service-Partner der DEUTZ AG (Service-Center, Beteiligungsgesellschaften, Landesvertretungen und Händler) sind weltweit die erste Adresse für Wartung, Pflege, Reparatur und Versorgung mit Original DEUTZ-Teilen und Original DEUTZ Austauschteilen, während und nach der Gewährleistung. Einbaukunden und Betreiber (Endkunden) können sich im Fall einer Störung an den nächstgelegenen Service-Partner der DEUTZ AG wenden und ihn mit der Störungsbeseitigung beauftragen. Soweit es sich um einen Gewährleistungsfall handelt, erfolgt die Störungsbeseitigung für den Auftraggeber weitestgehend kostenlos.

Gewährleistungsansprüche wickelt der DEUTZ Service-Partner direkt mit uns ab. Darüber hinausgehende Leistungen werden dem Auftraggeber berechnet.

Die Mängelbeseitigung

Im Gewährleistungsfall wird der Partner des Service-Netzes der DEUTZ AG die betroffenen Bauteile unentgeltlich nach eigenem Ermessen und ggf. nach Rücksprache mit dem Stammhaus der DEUTZ AG

- ausbessern
oder
- durch gleichwertige Bauteile ersetzen.

Ersetzte Teile werden Eigentum der DEUTZ AG. Die DEUTZ AG und ihre autorisierten Service-Partner bitten den Einbaukunden bzw. den Betreiber (Endkunden) nach Absprache, Bagatellreparaturen selbst durchzuführen. Erforderliche Original DEUTZ-Teile oder Original DEUTZ-Austauschteile werden in diesen Fällen kostenlos zur Verfügung gestellt.



Sonderfall Self-Service

Für die Mängelbeseitigung ist zuständig:

- Der autorisierte Kundendienst des Einbaukunden

Einige namhafte Hersteller - primär von Nutzfahrzeugen und Traktoren - die über ein eigenes weltweites Service-Netz ähnlich dem der DEUTZ AG verfügen, haben sich in Abstimmung mit uns darauf eingerichtet, in ihren Vertragswerkstätten oder Werksniederlassungen außer dem Service für ihre Erzeugnisse auch den Service für die in ihren Geräten installierten DEUTZ Motoren durchzuführen. Sie erledigen auch Gewährleistungsfälle. Einzelheiten hierzu sind aus den mit den Geräten gelieferten Unterlagen dieser Hersteller zu entnehmen. Abstimmungsgemäß wird das Service-Netz der DEUTZ AG bei solchen Geräten nur ausnahmsweise in Absprache mit der Organisation des Herstellers tätig.

Die Kosten der Mängelbeseitigung

Die DEUTZ AG trägt:

- Die Kosten für das Ersatzteil einschließlich der Versandkosten
- Die angemessenen Kosten für den Aus- und Einbau des Ersatzteiles
- Die Kosten für die erforderliche Gestellung der DEUTZ Monteure und Hilfskräfte.

Grundsatz der DEUTZ AG im Schadensfall

- Dem Kunden wird umgehend, fachmännisch und schnell geholfen.

Mit diesem Grundprinzip tritt die administrative Abwicklung bewusst gegenüber der technischen Beseitigung der Störung in den Hintergrund. Dies setzt jedoch das Vertrauen in den Kunden voraus, dass er die von ihm in Auftrag gegebenen Arbeiten dem Service-Partner der DEUTZ AG vergütet, wenn sich im Nachhinein herausstellt, dass sie nicht unter die Gewährleistung fallen.

Die DEUTZ AG trägt nicht:

- Die Kosten von Folgeschäden

Diese sind von der Gewährleistung ausgeschlossen. Gewährleistungsarbeiten werden innerhalb der üblichen Arbeitszeiten durchgeführt. Vom Einbaukunden bzw. Endkunden beauftragte gleichzeitig durchzuführende Wartungsarbeiten gehen zu seinen Lasten.

Stellt der Service-Partner oder die DEUTZ AG bei der Durchführung oder nach Abschluss der Reparatur fest, dass die Störung durch Umstände verursacht wurde, die nicht von der DEUTZ AG zu vertreten sind, dann werden die entstandenen Kosten dem Auftraggeber in Rechnung gestellt. Gleiches gilt, wenn durch Zerlegung eines Bauteils oder des gesamten Motors eine Rekonstruktion der Schadensursache nicht mehr möglich ist.



Ihr Beitrag zur Mängelbeseitigung

Ohne Mitwirken des Bestellers (Einbaukunde) oder des Betreibers des Motors bzw. der Anlage (Endkunde) kann keine Mängelbeseitigung erfolgen. Die Pflichten des Kunden sind eigentlich „Selbstverständlichkeiten“, jedoch muss er:

- Den Service-Partner der DEUTZ AG schriftlich beauftragen.

Service-Partner der DEUTZ AG sind überwiegend unabhängige Unternehmen. Ihnen werden von der DEUTZ AG die für Gewährleistungsfälle erbrachten Leistungen erstattet. Nicht unter Gewährleistung fallende Leistungen berechnen sie an den Auftraggeber.

Zeit und Gelegenheit zur Mängelbeseitigung geben.

Bei Gefährdung der Betriebssicherheit oder zur Abwehr unverhältnismäßig großer Schäden kann der Kunde, nach schriftlicher Erklärung des Einverständnisses der DEUTZ AG, den Mangel selbst auf Kosten der DEUTZ AG beseitigen oder durch einen Dritten beseitigen lassen. Ohne vorherige Genehmigung der DEUTZ AG vorgenommene Änderungen oder Instandsetzungsarbeiten führen zum Erlöschen des Gewährleistungsanspruchs. Gewährt der Kunde weder Zeit noch Gelegenheit zur Mängelbeseitigung, verzichtet er auf seinen Gewährleistungsanspruch.

Gewährleistungsausschlüsse

Sachliche Grenzen der Gewährleistung

Transportrisiko

- Ein Fall für die Versicherung.

Wir lassen vereinbarungsgemäß jede Lieferung gegen versicherbare Risiken nach Wunsch und zu Lasten des Kunden versichern.

Transportschäden sind bei Empfang umgehend dem Spediteur gegenüber geltend zu machen oder der für den Transport zuständigen Versicherung zu melden. Sie fallen nicht unter die Gewährleistung.

Ungeeignete Lagerung

- Vom Kunden vermeidbar.

Schäden am Liefergegenstand, die auf die Lagerungsdauer und/oder unsachgemäße Lagerungsbedingungen zurückzuführen sind, wie z.B. verstopfte Düsen, verharzte Führungen beweglicher Teile, Korrosion, fallen nicht unter die Gewährleistung. Dies gilt auch bei erweiterter Gewährleistung.

DEUTZ Motoren sind in der Regel für einen begrenzten Zeitraum konserviert. Der Korrosionsschutz ist nur bei Lagerung unter kontrollierten Bedingungen ausreichend. Nach längerer Lagerung sind vor Inbetriebsetzung Inspektionen, Nacharbeiten und erforderlichenfalls Nachkonservierung durchzuführen



Fehler bei Inbetriebsetzung

- Sind durch Beauftragung von Experten vermeidbar.

Unsere DEUTZ Service-Partner sind für fachmännisch korrekte und fehlerfreie Inbetriebsetzung die beste Adresse. Wird die Inbetriebsetzung von der DEUTZ AG durchgeführt, gelten hierfür besondere Geschäftsbedingungen. Für die sachgemäße Inbetriebsetzung haftet die mit der Inbetriebsetzung betraute Stelle.



Die DEUTZ AG ist nicht verantwortlich für fehlerhafte Montage oder fehlerhafte Inbetriebsetzung durch den Besteller oder durch Dritte.

Fremdverschulden

Nicht von der DEUTZ AG zu vertretende Mängel, verursacht durch:

- Ungeeignete oder unsachgemäße Verwendung des Motors
- Nicht eingehaltene Einbaurichtlinien
- Nachträgliche, nicht von uns zugelassene An- und Umbauten
- Fehlerhafte oder nachlässige Behandlung, Missbrauch und Fehlbedienung
- Unsachgemäßer Motorbetrieb, z.B. verstopftes Kühlsystem, zu niedriger Motorschmierölstand, Nichtbeachtung von Warneinrichtungen usw.
- Ungeeignete Betriebsmittel, Austauschwerkstoffe
- Chemische, elektrochemische oder elektrische Einflüsse, die nicht auf ein Verschulden der DEUTZ AG zurückzuführen sind
- Instandsetzungen durch Personen oder Firmen, die nicht autorisiert sind, Gewährleistungsarbeiten an DEUTZ Motoren durchzuführen

Natürlicher Verschleiß

Abnutzung und Verschleiß sind natürliche Vorgänge, keine „Mängel“.

Fristen

Der Gewährleistungszeitraum des DEUTZ Motor ist durch Fristen begrenzt

- Nach Ablauf der zutreffenden Frist in Monaten ab Lieferung
- Nach Ablauf der zutreffenden Frist in Monaten ab Inbetriebsetzung
- Nach Ablauf der zutreffenden Frist in Betriebsstunden oder nach Erreichen einer Laufleistung in km (oder Meilen) (je nach Applikation)

Je nachdem, was zuerst eintritt.

Mängel, die nicht am Liefergegenstand selbst entstanden sind

Die Gewährleistung der DEUTZ AG bezieht sich nur auf die von ihr gelieferten Produkte und etwaige daran aufgetretene Mängel.

Nicht das Symptom, die Ursache entscheidet

Während des Betriebs auftretende Störungen sind möglicherweise nicht auf einen Mangel des Liefergegenstandes zurückzuführen, der von uns zu vertreten ist, obwohl dies zunächst den Anschein haben könnte.

Bei solchen Störungen kann nicht ohne weiteres davon ausgegangen werden, dass ihre Beseitigung als Gewährleistungsfall anerkannt wird. Stellt sich bei der Fehlersuche zu den untenstehend beispielhaft aufgeführten Symptomen, die aufgeführte oder eine ähnliche Ursache heraus, kann die Beseitigung der Störung nur gegen Berechnung an den, Auftraggeber erfolgen.

Gewährleistung und Kundenzufriedenheit

Einbaukunden und Endkunden haben mit uns ein gemeinsames Interesse:

- Hohe Zuverlässigkeit unserer Produkte und möglichst störungsfreier Betrieb.

Das bedeutet auch:

- Vermeiden unnötiger Stillstandszeiten, falls einmal eine Störung -aus welchem Grund auch immer- auftreten sollte.

Das weltweite Service-Netz der DEUTZ AG hilft im Fall einer Störung schnell, um die Funktion des Motors bzw. der Anlage umgehend wieder herzustellen.

Die DEUTZ Service-Partner sind auch zur Erledigung von unter Gewährleistung fallenden Arbeiten autorisiert.

Ob eine Störung als Gewährleistungsfall anerkannt wird, kann jedoch vom Service-Partner nicht endgültig entschieden werden, dies wird auf Antrag durch die DEUTZ AG geklärt.

Entscheidungen über Gewährleistungsanträge werden nach festgelegten Regeln getroffen, etwa erforderliche Ablehnungen werden dem Antragsteller begründet.

Das oberste Ziel für die DEUTZ AG einschließlich des DEUTZ Service-Netzes bleibt die Zufriedenheit der Kunden mit unseren Produkten, auch im Gewährleistungsfall. Die Mitarbeiter und Service-Partner der DEUTZ AG sind sich der Richtigkeit und Bedeutung dieses Ziels bewusst, sie wissen:

Der Kunde sichert den Erfolg

Wünsche und Anregungen nimmt jeder autorisierte Service-Partner gerne entgegen.

- Den nächstgelegenen DEUTZ Service-Partner finden sie unter: www.deutz.com > Händler > Händlerverzeichnis)
- Die Möglichkeit für den direkten Kontakt bietet ihnen unsere Homepage: www.deutz.com > Kontakt



Technisches Rundschreiben

0199-99-1220/0 DE



Sollten sich Fragen zu den hier aufgeführten Themen ergeben, wenden Sie sich bitte an folgende(n) Ansprechpartner:

E-Mail: service-kompaktmotoren.de@deutz.com

Für die Region Amerika:

E-Mail: service@deutzusa.com

Dieses Dokument wurde digital erstellt und ist ohne Unterschrift gültig.



Diese Broschüre ersetzt keinesfalls, auch nicht teilweise, unsere Geschäftsbedingungen und ergänzt sie auch in keiner Weise.
