

# Garantie

## Lebensdauer und Durchrostung

Neben der gesetzlichen Gewährleistung erhalten Sie auf unsere Artikel zusätzlich eine fünfjährige Produktgarantie auf alle mechanischen Bauteile und eine fünfzehnjährige Garantie gegen Durchrostung!

Von der Garantie ausgeschlossen sind:

- Korrosionsschäden, die durch Flugrost verursacht worden sind
- Schäden an Vertragsgegenständen oder Teilen davon, die durch den direkten Kontakt mit Gips, Kalk, Zement o. ä. entstanden sind
- Produkte, an denen durch nicht von uns autorisierten Personen Veränderungen, Einbauten oder sonstige Eingriffe vorgenommen wurden
- Schäden, die durch mechanische Einflüsse (insbesondere Vandalismus) entstanden sind
- Schäden, die auf unsachgemäßem Gebrauch, unzureichender Pflege, dem Einsatz von ungeeigneten Pflegemitteln oder Naturkatastrophen beruhen
- Schäden aufgrund von üblichen Verschleißerscheinungen durch die Nutzung der Vertragsgegenstände sowie altersbedingte Verfärbungen des Metalls, der Beschichtung oder von Kunststoff
- alle elektrischen und elektronischen Komponenten und Einbauteile, insbesondere Mängel aufgrund unsachgemäßer oder fehlerhafter Installation der Elektrokomponenten, Mängel aufgrund unsachgemäßer oder fehlerhafter Inbetriebnahme sowie Mängel aufgrund unsachgemäßer oder falscher Bedienung
- Mängel, die dem Kunden bereits beim Kauf bekannt waren

Durch Garantieleistungen wird die Garantiefrist nicht verlängert.

Für alle Produkte, welche in unserem Onlineshop erworben werden, gelten ausschließlich die dort genannten Bedingungen.

## Pflegehinweise

Für ein langes Produktleben!

- Bitte alle Produkte, insbesondere Edelstahlprodukte, bei Verschmutzung oder aggressiven Umwelteinflüssen (z. B. salzhaltige Luft) regelmäßig reinigen. Nur so ist eine lange Lebensdauer garantiert. Die pulverbeschichteten Oberflächen sowie die Oberflächen aus Edelstahl und eloxiertem Aluminium sind mit warmem Wasser unter Zusatz von herkömmlichen Haushaltsreinigern zu säubern.
- Edelstahloberflächen sollten zusätzlich regelmäßig mit unserer speziellen Edelstahlpflege (Bestellnummer 24035) behandelt werden.
- Bitte keine mechanischen oder oxydlösenden Pflegemittel verwenden. Diese greifen die Oberflächen an und zerstören sie.

- Türscharniere, Schließsysteme und Schlösser sollten zweimal jährlich, spätestens jedoch bei ersten Anzeichen wie beispielsweise Klemmen oder Haken, mit geeigneten Spezialpflege- bzw. Schmiermitteln behandelt werden.

## Qualitätsschein

Wir fertigen unsere Produkte nach höchsten Qualitätsstandards. Sollten Sie dennoch einen Grund zur Beanstandung Ihrer Lieferung haben, dann wenden Sie sich bitte an Ihren Kundenbetreuer.

Zur Bearbeitung benötigen wir folgende Angaben:

- Auftragsnummer und Positionsnummer
- Art der Beanstandung
- Bilddokumente des Mangels: Detailaufnahme des Mangels und Gesamtbild des Produktes

Das weitere Vorgehen stimmen Sie dann bitte mit Ihrem Kundenbetreuer ab. Bitte senden Sie mangelhafte Ware nicht unaufgefordert an uns zurück! Eine Warenrücknahme ist in diesem Fall ausgeschlossen.

## Transportschaden & Versand

Transportschaden soll nicht ihr Schaden sein!

Warentransporte sind grundsätzlich nicht risikolos. Sie werden durch Dinge gefährdet, welche außerhalb unserer Kontrolle sind. Deshalb sind wir auf Ihre Mitwirkung angewiesen. Denn im Schadensfall sind Sie der Geschädigte!

**Damit Sie Ihre Rechte wahren können, ist grundsätzlich zu beachten:**

- Die Ware muss SOFORT bei der Anlieferung auf Beschädigungen geprüft werden.
- Ist die Verpackung offensichtlich von außen beschädigt (offene Transportschäden), ist dies dem Frachtführer gegenüber unverzüglich anzuzeigen und die Annahme des Transportgutes zu verweigern.
- Alternativ kann im Beisein des Frachtführers die Ware geöffnet werden, um sie auf tatsächliche Schäden und/oder Fehlmengen zu prüfen.
- Die Schädigung muss zudem schriftlich auf den Frachtdokumenten festgehalten und vom Frachtführer bestätigt werden.
- Es ist ratsam, die Schädigung fotografisch zu dokumentieren und auch das Kennzeichen des Fahrzeuges zu notieren.
- Damit die Haftung des Transportdienstleisters einsetzt, müssen Schäden vom Empfänger innerhalb der gesetzlichen Fristen, d. h. unverzüglich, spätestens jedoch nach sieben (7) Kalendertagen, schriftlich angezeigt werden.
- Für offene Transportschäden hat dies unmittelbar beim Wareneingang zu geschehen.

**Verhalten bei verdeckten Transportschäden, d. h. die Verpackung ist unbeschädigt und es liegt kein anderer offensichtlicher Mangel vor.**

- Sollten kleinere Dellen oder andere leichte Verformungen der Umverpackung auffallen, ist es ratsam, die Ware im Beisein des Frachtführers auf Beschädigungen zu prüfen.
- Sollte hierbei tatsächlich eine Beschädigung festgestellt werden, ist dann der Schaden analog zum ‚offenen Transportschaden‘ zu behandeln.
- Wird der Schaden tatsächlich erst später entdeckt, ist dieser unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von sieben (7) Kalendertagen nach Erhalt der Ware, schriftlich an KNOBLOCH zu melden.
- Wenn der Empfänger nachweisen kann, dass die Beschädigung beim Transport entstanden ist, haftet der Frachtführer.
- Es gilt: Lieber zweimal um die Palette herumgehen, statt sofort zu quittieren – es sind nur wenige Sekunden, die aber viele Stunden Ärger sparen helfen!
- Mit der Unterschrift bestätigt der Kunde die Unversehrtheit der Ware zum Ablieferzeitpunkt und entbindet den Frachtführer von weitergehenden Ansprüchen, denn die Ware befindet sich nicht mehr in seinem Besitz.
- Ab dem Zeitpunkt der Unterschrift gilt die Ware als einwandfrei zugestellt und weitere Ansprüche können nur durch einen glaubhaftgemachten Nachweis (zum Bsp. durch einen Sachverständigen), dass die Schädigung infolge des Transportes erfolgt ist, in Richtung Frachtführer durchgesetzt werden.
- Unsere (direkte und gesetzliche) Verantwortung geht mit Übernahme der Ware durch den Frachtführer an diesen über.
- Nach Warenabgabe – eindeutig belegt durch Quittierung der Annahme – geht die Verantwortung auf den Kunden über.

SERVICE-HOTLINE: +49 3431 6064-200

# Warranty

## Service life and rust-through

In addition to the statutory warranty, you receive a five-year product guarantee on all mechanical components and a fifteen-year guarantee against rusting through!

Excluded from the warranty are

- Corrosion damage caused by flash rust
- Damage to contractual items or parts thereof caused by direct contact with gypsum, lime, cement, etc.
- Products on which modifications, installations or other interventions have been carried out by persons not authorized by us
- Damage caused by mechanical influences (in particular vandalism)
- Damage caused by improper use, inadequate care, the use of unsuitable care products or natural disasters
- Damage due to normal signs of wear and tear caused by the use of the contractual items as well as age-related discoloration of the metal, coating or plastic
- All electrical and electronic components and built-in parts, in particular defects due to improper or faulty installation of electrical components, defects due to improper or faulty commissioning and defects due to improper or incorrect operation
- Defects that were already known to the customer at the time of purchase

Please note that warranty services do not prolong the warranty period.

All products purchased in our online store are subject exclusively to the conditions stated there.

## Care instructions

For a long product life!

- Please clean all products, especially stainless steel products, regularly if they are dirty or exposed to aggressive environmental influences (e.g. salty air). This is the only way to guarantee a long service life. Powder-coated surfaces as well as stainless steel and anodized aluminium surfaces should be cleaned with warm water and conventional household cleaners.
- Stainless steel surfaces should also be treated regularly with our special stainless steel care product (order number 24035).
- Please do not use any mechanical or oxide-dissolving care products. They will damage and destroy the surfaces.
- Door hinges, locking systems and locks should be treated with suitable special care products or lubricants twice a year, or at the latest at the first signs of jamming or catching.

## Quality certificate

We manufacture our products to the highest quality standards. However, if you have any reason to complain about your delivery, please contact your customer advisor.

We require the following information for processing:

- Order number and item number
- Type of complaint
- Image documents of the defect: Detailed image of the defect and overall image of the product

Please coordinate the next steps with your customer advisor. Please do not return defective goods to us unsolicited! A return of goods is excluded in this case.

## Transport damage and shipping

Transport damage should not be your loss!

The transportation of goods is not without risk. They are endangered by things that are beyond our control. We depend on your cooperation because in the event of damage, you are the injured party!

**So that you can protect your rights, please note the following:**

- The goods must be checked for damage IMMEDIATELY upon delivery.
- If the packaging is obviously damaged from the outside (obvious transport damage), this must be reported to the carrier immediately and acceptance of the goods must be refused.
- Alternatively, the goods can be opened in the presence of the carrier to check for actual damage and/or shortages.
- The damage must also be recorded in writing on the freight documents and confirmed by the carrier.
- It is advisable to document the damage photographically and also note the license plate number of the vehicle.
- In order for the transport service provider to be liable, damage must be reported in writing by the recipient within the statutory deadlines, i. e. immediately, but no later than seven (7) calendar days.
- In the case of open transport damage, this must be done immediately upon receipt of the goods.

### **Concealed transport damage:**

Transport damage is considered concealed if the packaging is undamaged, there is no other obvious defect and the damage only becomes visible when or after the packaging is removed.

- If minor dents or other slight deformations of the outer packaging are noticeable, it is advisable to check the goods for damage in the presence of the carrier.
- If damage is actually found, the damage should be treated in the same way as 'open transport damage'.

- If the damage is only discovered later, it must be reported to KNOBLOCH in writing immediately, but at the latest within seven (7) calendar days of receipt of the goods.
- If the recipient can prove that the damage occurred during transportation, the carrier is liable.
- It is better to walk around the pallet twice than to sign for the goods immediately - it only takes a few seconds, but it can save many hours of trouble!
- By signing the receipt, the customer confirms the integrity of the goods at the time of delivery and releases the carrier from any further claims, as the goods are no longer in his possession.
- From the time of signature, the goods are deemed to have been delivered in perfect condition and further claims can only be asserted against the carrier by means of credible proof (e.g. by an expert) that the damage occurred as a result of transportation.
- Our (direct and legal) responsibility is transferred to the carrier upon acceptance of the goods by the carrier.
- After delivery of the goods – clearly documented by acknowledgement of acceptance – responsibility is transferred to the customer.

SERVICE-HOTLINE: +49 3431 6064-200