



## Garantierichtlinien

### STIGA / Castelgarden - FACHHANDEL

Gültig ab: 01.09.2018



**Betrifft:**

Alle über Stiga / GGP Germany GmbH bezogenen Geräte der Marke STIGA / Castelgarden in Deutschland.

Der STIGA Titan ist von diesen Richtlinien ausgenommen.

Stiga GmbH übernimmt für STIGA-Geräte eine Garantie von 24 Monaten (bei gewerblicher Nutzung 12 Monate), Ersatzteile unterliegen einer 6-monatigen Garantiezeit. Vertriebliche Sonderaktionen beschränken sich ausschließlich auf die Garantiezeit, betroffene Geräte werden hierzu seitens STIGA eindeutig definiert. Die Einzelheiten sind in den jeweiligen, der Dokumentation beigelegten "Garantiekarten" für die betreffenden STIGA Geräte geregelt. Die sich hieraus ergebenden Ansprüche des Endkunden werden durch den autorisierten STIGA-Händler bearbeitet. Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Abwicklung dieser Garantiefälle zwischen Stiga GmbH, oder dessen beauftragten Garantiepartner und den STIGA-Händlern. Dritte können aus diesen Garantierichtlinien keine Rechte ableiten. Gesetzliche Ansprüche Dritter werden durch diese Garantierichtlinien nicht beschränkt.

**1. Garantieleistungen des autorisierten STIGA-Händlers**

- 1.1 Jeder autorisierte STIGA-Händler führt eigenverantwortlich die Abwicklung von Garantiefällen gegenüber den Endverbrauchern durch. Jeder STIGA-Händler ist dafür verantwortlich, dass die Abwicklung der Garantiefälle unter Berücksichtigung der Garantierichtlinien, für den Kunden in vollem Maße zufriedenstellend erfolgt.
- 1.2 Garantiefälle im Rahmen dieser Garantierichtlinien sind von jedem STIGA-Händler zu bearbeiten, unabhängig davon, wo ein STIGA-Produkt gekauft wurde. Grundbedingung für die Durchführung ist der Nachweis einer original GGP / Stiga Garantiekarte, ausgefüllt und mit Stempel sowie Unterschrift, oder eine Verkaufsnachricht zum Gerät im Garantiesystem der Stiga GmbH.
- 1.3 Garantieanträge sind innerhalb von 3 Wochen nach Aushändigung an den Kunden, für Deutschland bei Stiga GmbH einzureichen. Dort wird der Garantieantrag kontrolliert und freigegeben. Stiga GmbH behält sich das Recht vor, diese Garantieanträge nachträglich zu prüfen. Wird ein Online-Kostenerstattungsantrag nicht innerhalb der vorgenannten Frist gestellt, besteht insoweit keine Verpflichtung von Stiga zur Kostenerstattung
- 1.4 Die Stiga GmbH behält sich eine Autorisation der durchführenden Werkstätten vor.

**2. STIGA-Garantien**

- 2.1 Die Garantie von STIGA erstreckt sich auf alle von STIGA gelieferten Geräte und Teile, sofern ein Material- und/oder Fertigungsfehler vorliegt. Die Garantierichtlinien erstrecken sich nicht auf Teile, die durch fehlerhafte Bedienung, fehlerhafte Programmierung und/oder Installation, übermäßigem Gebrauch, Unfall, Nachlässigkeit, unzureichender Wartung oder Veränderungen unbrauchbar geworden sind. Die Garantieleistung von STIGA setzt ferner voraus, dass das Gerät entsprechend der mitgelieferten Anleitung ordnungsgemäß betrieben und gewartet wurde.



- 2.2 Die Garantieleistung von STIGA erstreckt sich nicht auf Verschleißteile, die aufgrund normaler Abnutzung am Ende ihrer Lebensdauer angelangt sind. Z.B. sind Messer, Messeradapter, Ketten, Taster, Nadeln, Keilriemen, Sicherungen, Ölwechsel, Lager, Zündkerzenstecker und andere Verschleißteile von der Garantieleistung ausgenommen. Nicht originale STIGA-Ersatzteile, die in oder an einem Gerät während des Garantiezeitraumes ein- bzw. angebaut werden, sind von der Garantie ausgenommen, ebenso wie alle zugehörigen beschädigten Komponenten, deren Defekt auf die Montage eines Teiles zurückzuführen ist, das kein Original STIGA-Teil ist. Darüber hinaus erlischt der gesamte Garantieanspruch bei Verwendung von nicht originalen STIGA-Teilen!
- 2.3 Für Vergaser gilt, aufgrund der Lagerfähigkeit und Eigenschaften von Kraftstoffen, eine Garantiezeit von 1 Jahr.
- 2.4 Garantiefälle dürfen nur durch einen autorisierten STIGA-Händler oder STIGA-Importeur bearbeitet werden, und zwar ausschließlich unter Verwendung von original STIGA-Teilen.
- 2.5 Der Kunde hat dem Händler nachzuweisen, dass sein Gerät garantieberechtigt ist. Dies wird durch die Garantiekarte mit STIGA-Händlerstempel, einem nach Gewährleistungsrichtlinie ausführlichem Lieferschein oder entsprechendem Eintrag einer Verkaufsnachricht in das SIS Garantiesystem von Stiga GmbH belegt. Kann der Kunde nur eine Kaufquittung vorweisen, ist das Gerät entsprechend, durch Stiga GmbH, zur Garantie freizugeben.
- 2.6 Für die mit "Park", "Villa", „Ready“ und "Estate" bezeichneten Modelle, ab dem Baujahr > 2000 übernimmt Stiga GmbH aufgrund der "STIGA-Garantiekarte" folgende zusätzliche Garantieleistung bei privater Nutzung:
- Die Garantie für die Rahmenkonstruktion, (nur bei Park Modellen), wird auf insgesamt 10 Jahre ab Lieferung und Kaufdatum verlängert. Grundvoraussetzung ist ein Nachweis der regelmäßigen Wartung durch eine autorisierte Fachwerkstatt.
  - Bei Einhaltung der Wartung laut Wartungsbestimmungen wird die Garantie für die zuvor genannten STIGA-Geräte auf 3 Jahre bzw. 300 Stunden Betriebszeit verlängert, je nachdem welcher Zeitpunkt früher eintritt. Der Nachweis über die Einhaltung der Wartungen erfolgt über das Serviceheft zu dem jeweiligen Gerät.
- 2.7 Folgende Bauteile unterliegen einer verkürzten Garantiezeit von 6 Monaten:
- Keilriemen für Eigenantrieb oder Anbaugeräte
  - Starter-Akkumulatoren
- 2.8 Die Antriebsakkumulatoren der „Mirage“ Geräte unterliegen einer Garantiezeit von 2 Jahren oder 250 Ladezyklen (je nachdem welcher Umstand zuerst eintritt) Verformte, falsch geladene, sulfatisierte Akkus sowie Akkus mit einer Restkapazität von >80% sind von der Garantie ausgeschlossen.
- 2.9 Die Li-Ion Akkus der Gerätereihe „Roboter“ unterliegen einer Garantiezeit von 2 Jahren oder 300 Ladezyklen (je nachdem welcher Umstand zuerst eintritt). Li-Ion Akkus aller anderen Geräte unterliegen einer Garantiezeit von 2 Jahren oder 100 Ladezyklen (je nachdem welcher Umstand zuerst eintritt). Kapazitätsverlust durch Zellenoxidation und Selbstentladung (ca.1% pro Monat) sowie tiefentladene Zellen durch Anwendungsfehler, stellen keinen Garantiefall dar. Akkus mit einer Restkapazität von >80% sind von der Garantie ausgeschlossen. Garantiefälle aller Akkus mit einer Seriennummer auf dem Typenschild, sind über das



Garantiesystem abzuwickeln. Bei Akkus ohne Seriennummer (36V) ist Stiga zuvor zu kontaktieren.

- 2.10 Es gilt eine Garantiezeit von einem Jahr / 300 Betriebsstunden (je nachdem welcher Zustand zuerst eintritt) bei gewerblichen Gebrauch und Verleih. Garantiezeiten der Motorenhersteller werden von dieser Regelung nicht berührt.
- 2.11 Für die von STIGA gekauften Batterien wird eine sechsmonatige Mindesthaltbarkeit gewährleistet. Batterien, welche die sechsmonatige Mindesthaltbarkeit nicht erreichen, werden von STIGA vollständig ersetzt. Gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.
- 2.12 Eine Rücksendung von fehlerhaften Baugruppen oder kompletten Maschinen, aufgrund nicht lieferbarer Ersatzteile oder wiederholt erfolgloser Reparatur, wird ohne schriftliche Bestätigung der Stiga GmbH nicht akzeptiert. Nicht bestätigte Retouren werden kostenpflichtig zurück an den Versender geschickt, bzw. Annahme verweigert!
- 2.13 Transportschäden und Fracht-Verlustmeldungen können nur bei Stiga GmbH angezeigt werden wenn der Transport durch Stiga GmbH ausgeführt oder beauftragt ist. Andernfalls sind Ansprüche wegen beschädigter oder fehlender Geräte an den jeweiligen Spediteur oder Frachtführer zu richten. Transportschäden und Fehlmengen sind auf den Lieferscheinen zu dokumentieren und vom Frachtführer schriftlich zu bestätigen.
- 2.14 Der Umtausch kompletter Maschinen ist bei Stiga GmbH vorher schriftlich zu beantragen. Der Antrag beinhaltet: Name Kunde, Bezeichnung des Gerätes, Artikelnummer des Gerätes, Lieferscheinnummer Stiga GmbH, Seriennummer, Zustand (gebraucht/neu) und genaue Beschreibung des Defektes. Zum Zwecke der Dokumentation sind Bilder von dem gemeldeten Defekt und vom Typenschild des Gerätes anzufertigen und an Stiga GmbH (bestenfalls per Mail) zu schicken.
- 2.15 Die verbauten original STIGA-Ersatzteile unterliegen einer Garantiezeit von sechs Monaten. Folgeschäden aufgrund der Nutzungspaarung von Neu- und Gebrauchtteilen, werden nicht durch die Garantie gedeckt.
- 2.16 Bei Garantien außerhalb der Zuständigkeit von Stiga, sind die jeweiligen Partner der Hersteller zu kontaktieren (Tuff-Torq, Sauer-Danfoss Hydrogear, Honda, Briggs & Stratton, Kawasaki). Dies gilt für die nicht Stiga eigenen Motoren und Transmissions-Getriebe.
- 2.17 Die Garantie von Vorführgeräten, genutzt durch Handel und Vertriebspartner, beginnt mit dem Zeitpunkt der Auslieferung durch Stiga GmbH.

### **3. Vorgehensweise bei Garantiefällen**

- 3.1 Anträge auf Erstattung für bearbeitete Gewährleistungsfälle sind ausschließlich über das online Garantiesystem zu stellen.
- 3.2 Vollständig ausgefüllte Garantieanträge sind vom autorisierten STIGA-Händler, demgegenüber Gewährleistungsansprüche durch einen Endverbraucher geltend gemacht werden, innerhalb drei Wochen einzureichen. Werden die Garantieanträge nicht innerhalb der vorgenannten Zeiträume eingereicht, besteht keine Verpflichtung von Stiga GmbH zur Kostenerstattung.



- 3.3 Garantieansprüche gegenüber dem Motoren- oder Getriebehersteller sind entsprechend den Garantierichtlinien des jeweiligen Herstellers direkt geltend zu machen, solange deren Garantieverpflichtung besteht.
- 3.4 Bei berechtigten Garantieansprüchen an Stiga-Geräten sind folgende Baugruppen ausschließlich bei Stiga GmbH zu beziehen: Li-Ion Akkus, GGP - Stiga Motoren, Elektromotoren, Hydraulikpumpen, Hydraulikventile und Orbitol-Getriebe (Servo), Grundrahmen sowie GGP eigene Getriebeeinheiten bei Aufsitzgeräten. Die Bauteile sind mit entsprechendem Garantieantrag bei Stiga anzufordern. Eine Vergütung oder Garantie o.g. Bauteile, welche über den freien Handel bezogen wurden, wird nicht über den Garantieweg anerkannt.
- 3.5 Garantieanträge, welche den Garantiegrenzwert überschreiten, sind vorher bei Stiga oder dem zuständigen Garantiepartner, zur Genehmigung anzuzeigen. Die aktuellen Grenzwerte sind im Garantiesystem hinterlegt und werden bei Überschreitung automatisch angezeigt. Wird dieser Grenzwert überschritten ist Stiga unverzüglich, Zwecks Klärung der weiteren Vorgehensweise zu kontaktieren.
- 3.6 Sollte die Ersatzteilverfügbarkeit unzulänglich oder die Lieferzeiten nicht mehr zu vertreten sein, ist unverzüglich Stiga GmbH zu informieren.

#### **4. Kostenerstattung**

- 4.1 Anerkannte Garantieanträge werden dem Händler durch die Stiga GmbH monatlich gutgeschrieben.
- 4.2 Stiga GmbH gewährt für Arbeiten einer autorisierten Werkstatt, welche regelmäßig an Serviceschulungen für STIGA-Produkte teilgenommen hat und über notwendige Qualifikationen verfügt, einen maximalen Stundensatz zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwertsteuer. Für Arbeiten von Händlern, die nicht regelmäßig an Serviceschulungen für STIGA-Produkte teilgenommen haben, gilt ein entsprechend anderer Stundensatz zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwertsteuer. Die vorgenannten Stundensätze unterliegen anteilig dem benötigten Zeitaufwand nach der jeweils aktuellen Richtwerttabelle von Stiga GmbH. Eine Vergütungsübersicht ist als Anlage diesen Garantiebedingungen beigefügt. Diese gilt bis auf Widerruf.

Die Abwicklung von Garantiefällen, die nicht in der Richtwerttabelle aufgeführt sind, werden nur erstattet, wenn der Garantiepartner eine komplette und präzise Erläuterung der Ursache für das Versagen des Gerätes und eine Begründung für die ausgeführten Arbeiten erhält und Stiga GmbH die Bearbeitung anerkannt hat.

Kosten für Reparaturen aufgrund unsachgemäßer oder nicht bestimmungsgemäßer Handhabung, Unfällen, Nachlässigkeit, mangelnder oder falscher Wartung, Transportschäden, normalem Verschleiß, unzulässiger Veränderungen am STIGA-Produkt und Anbaugeräten oder von durch nicht autorisiertem Personal durchgeführten Reparaturen, werden von Stiga GmbH nicht anerkannt und somit nicht erstattet.

- 4.3 Stiga GmbH ersetzt die Teilekosten, die für Reparaturarbeiten notwendig werden, in Höhe des Selbstkostenpreises zzgl. einer Pauschale von 10% für Bearbeitungskosten gemäß aktueller Preisliste. Fahrtkosten vom bzw. zum Kunden werden nur bei Aufsitzmähern vergütet (siehe Anhang „Vergütungsübersicht“)



- 4.4 Bei "epidemisch auftretenden Defekten", also Defekten, die sehr häufig bei ein und demselben Gerätetyp auftreten, werden Arbeitskosten und/oder Teilekosten, nur in der Höhe erstattet, die von Stiga GmbH für jeden einzelnen Fall gesondert festgelegt werden. Epidemische Schäden werden durch Stiga GmbH bestimmt. Die Händler werden entsprechend vorher auf diesen Umstand hingewiesen.
- 4.5 Stiga GmbH und/oder der Garantiepartner sind berechtigt, eine Reparatur abzulehnen, wenn die Reparaturkosten im Vergleich zum Wert des Gerätes unverhältnismäßig hoch sind. In diesem Fall leistet Stiga GmbH nur Ersatz für das defekte STIGA-Gerät oder STIGA-Teil zzgl. der Bearbeitungskostenpauschale in Höhe von 10% vom Warenwert (EK-Wert des Händlers) der verwendeten Ersatzteile als Handlingspauschale.
- 4.6 Ersetzte Teile sind beim Händler für einen Zeitraum von 60 Tagen ab Garantieantrag-Gutschrift aufzubewahren. Diese Teile sind mit der Garantieantragsnummer zu versehen. Abholungen der defekten Teile zwecks Begutachtung, werden durch Stiga GmbH oder die beauftragten Garantiepartner organisiert. Für unaufgefordert an Stiga GmbH eingesandte Teile oder Geräte erfolgt keine Frachtkostenerstattung. Die Verpackung und Lagerung der Teile ist für Stiga GmbH kostenfrei.
- 4.7 Weitergehende Ansprüche der Endverbraucher oder der autorisierten STIGA-Händler, die über die Garantierichtlinien hinausgehen, sind dem jeweiligen Garantiepartner oder Stiga GmbH vorher anzuzeigen. Kundendienstanrufe, Reisezeit, Montage von Zusatzgeräten oder Zubehör, Inspektionskosten vor Auslieferung und Reparaturen an Nicht-STIGA/GGP-Motoren oder Getrieben von Peerless/Tecumseh/Kansaki werden nicht erstattet. Diese Kosten sind Bestandteil der allgemeinen Kosten eines STIGA-Händlers und über die erzielten Handelspreisen abgegolten.

Vorgenannte Garantierichtlinien gelten seitens der Stiga GmbH bis auf Widerruf.

Stiga GmbH  
08.2018