

# **GARANTIEBEDINGUNGEN & VERFAHREN HOZELOCK BENELUX BV**

## **1. Garantiezeit**

Die Artikel von Hozelock und allen anderen Marken im Portfolio von Hozelock Benelux B.V. haben je nach Art des Artikels unterschiedliche Garantiezeiten. Die Länge der Garantiezeit ist auf der Verpackung oder in der Bedienungsanleitung angegeben oder kann beim Kundendienst von Hozelock Benelux B.V. unter [hozelockbenelux.customersevice@hozelock.com](mailto:hozelockbenelux.customersevice@hozelock.com) erfragt werden.

- a) Eine Reklamation oder ein Garantiefall führt nicht zu einer Verlängerung der Garantiezeit und begründet auch keinen neuen Garantiezeitraum.
- b) Auch wenn der Artikel vollständig durch einen neuen Artikel ersetzt werden muss, beginnt die Garantiezeit nicht von vorne, sondern beschränkt sich in diesem Fall auf die verbleibende Garantiezeit ab dem Kaufdatum des ursprünglichen Produkts.

## **2. Verbindliche Bedingungen für die Gewährung einer Garantie:**

- a) Garantiefälle werden ausnahmslos nur bearbeitet, wenn der Artikel mit dem Original-Kaufbeleg mit Kaufdatum und Angaben zum Kaufort versehen ist.
- b) Artikel kommen nur dann für eine Garantie in Betracht, wenn sie innerhalb der für den Artikel gewährten Garantiezeit liegen.
- c) Artikel, die sichtbar unsachgemäß oder entgegen den in der Bedienungsanleitung angegebenen oder allgemein bekannten regulären Gebrauchsanweisungen behandelt oder verwendet wurden, sind von der Garantie, Entschädigung oder Gutschrift ausgeschlossen, dies nach Ermessen von Hozelock.
- d) Artikel fallen nur dann unter die Garantie, wenn sie nicht mit einem fehlenden Teil oder Ersatzteil vervollständigt oder repariert werden können.
- e) Eine beschädigte Verpackung in jeglicher Form, die nicht von Hozelock zu vertreten ist, ist kein Grund für eine Garantie oder Gutschrift. Hozelock wird in diesem Fall versuchen, die beschädigten Verpackungen zu ersetzen, wobei in einigen Fällen Kosten dafür anfallen können.
- f) Verschleißteile (wie z. B. der Rotor einer Pumpe) sind von der Garantie ausgeschlossen, sofern sie innerhalb eines Jahres nach dem Kaufdatum Mängel aufweisen.



### **3. Garantieverfahren:**

- a) Die Verkaufsstelle ist immer die erste Anlaufstelle für Verbraucher, die einen Garantieanspruch geltend machen möchten. Hozelock ist zunächst nicht Partei der Transaktion zwischen Kunde/Verbraucher und Verkaufsstelle und wird Verbraucher/Kunden, die sich direkt an Hozelock wenden, immer an die Verkaufsstelle verweisen\*.
- b) Garantieansprüche müssen von der Verkaufsstelle immer per E-Mail an Hozelock gemeldet werden: hozelockbenelux.customerservice@hozelock.com . Nach der Genehmigung folgt eine Gutschrift und die Empfehlung, den betreffenden Artikel zu vernichten oder gegebenenfalls aufzubewahren, damit ein Mitarbeiter von Hozelock den Artikel abholen kann.
- Eine Gutschrift wird immer nur an die Verkaufsstelle ausgestellt, an die Hozelock den Artikel geliefert hat. Eine Gutschrift an Dritte ist ausgeschlossen.
- c) Das Geschäft, in dem der Kauf getätigt wurde, ist berechtigt, Artikel, die zur Garantie vorgelegt werden, selbst auf der Grundlage der oben unter 2 a bis f genannten Punkte zu beurteilen.
- Bei Zweifeln bei der Beurteilung eines Garantiefalls empfehlen wir der Verkaufsstelle, sich mit dem Kundendienst von Hozelock Benelux BV in Verbindung zu setzen. Der Garantiefall wird dann entweder vom Kundendienst oder, falls erforderlich, vor Ort in der Verkaufsstelle von einem Mitarbeiter von Hozelock beurteilt\*\*.
- d) Hozelock hat das Recht, eine vom Verkaufspunkt zugesagte Garantie zu widerrufen, wenn der Garantiefall einen oder mehrere der unter 2 a bis f genannten Punkte nicht erfüllt.

### **4. Sonstiges:**

- a) Hozelock behält sich das Recht vor, einen Artikel, für den eine Garantie gewährt wird und der ersetzt werden soll, ohne Entschädigung einer der beiden Parteien durch einen gleichwertigen Artikel zu ersetzen, wenn der Originalartikel nicht oder nicht mehr lieferbar ist.
- b) Hozelock behält sich das Recht vor, keine Garantie auf Artikel zu gewähren, deren Herkunft nicht festgestellt werden kann.

*\*Nur in dem Ausnahmefall, dass eine Verkaufsstelle nicht mehr als erster Ansprechpartner fungieren kann (z. B. aufgrund von Insolvenz oder Geschäftsaufgabe), wird Hozelock aus Kulanzgründen als erster Ansprechpartner für Verbraucher bei der Bearbeitung und Abwicklung von Reklamationen oder Garantiefällen fungieren. Die unter 2a bis 2f genannten Bedingungen bleiben auch dann gültig.*

*Bei einer eventuellen Beendigung der Zusammenarbeit zwischen der Verkaufsstelle und Hozelock Benelux BV bleibt die ursprüngliche Verkaufsstelle der erste Ansprechpartner und für die Bearbeitung der Reklamation oder Garantie verantwortlich.*

*\*\*Die Beurteilung vor Ort im Verkaufspunkt durch einen Mitarbeiter von Hozelock erfolgt selbstverständlich immer in Absprache und gilt nur für Artikel, bei denen eine weitere Beurteilung tatsächlich erforderlich ist oder bei denen ein Schaden entstanden ist oder von einem Benutzer/Käufer des betreffenden Artikels geltend gemacht wird.*

