

# Garantiekarte.

Bon de garantie · Certificato di garanzia



Im Garantiefall wenden Sie sich bitte an den hier angegebenen **Kundendienst**. Trennen Sie diese Karte ab, füllen Sie sie gut leserlich aus und senden Sie diese mit dem defekten Steigergerät sowie unter Beifügung des originalen Kaufbelegs an folgende Serviceadresse.

Dans les cas soumis à la garantie, merci de vous adresser au **service clients mentionné** ici. Découpez ce bon de garantie, et envoyez-le à l'adresse suivante, lisiblement rempli, avec l'échelle, l'escabeau ou l'échafaudage défectueux/défectueuse, accompagné également de l'original du bon d'achat.

Se desidera rivendicare una garanzia potrà rivolgersi al **Servizio Assistenza Clienti** qui indicato. Staccare la scheda, compilarla in modo ben leggibile e spedirla insieme al dispositivo difettoso, allegando lo scontrino di acquisto originale, al seguente indirizzo Assistenza Clienti.

**Hailo-Werk - Rudolf Loh GmbH & Co. KG**

Daimlerstraße 8, D-35708 Haiger

Fon AT: 0800 070 173 / Fon CH: 0800 002 311

Fax: +49 (0) 2773 / 82-181580 / E-Mail: askunden@jlu.de

Gerät/Artikelbezeichnung · Produit/désignation de l'article · Descrizione del dispositivo/articolo

---

Kaufdatum · Date d'achat · Data di acquisto \_\_\_\_\_

(inkl. Kaufbeleg · avec le bon d'achat · incl. scontrino)

Fehlerbeschreibung · Description du vice ou défaut · Descrizione del difetto

Name · Nom · Nome \_\_\_\_\_

Straße · Adresse · Via \_\_\_\_\_

PLZ/Ort · Code postal/Localité · CAP/Comune \_\_\_\_\_

Telefon · Téléphone · Telefono \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

Datum · Date · Data \_\_\_\_\_

Unterschrift · Signature · Firma \_\_\_\_\_

## **Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,**

*unsere Produkte unterliegen einer strengen Qualitätskontrolle. Wir gewähren Ihnen daher nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen eine Garantie auf alle Steiggeräte (Garantieprodukt), die Sie bei uns gekauft haben.*

***Ihre gesetzlichen Gewährleistungsrechte werden durch die nachfolgenden Garantiebestimmungen nicht eingeschränkt.***

*Sollte ein bei uns gekauftes Garantieprodukt nicht fehlerfrei funktionieren, bedauern wir dies sehr und bitten Sie, sich an unseren unten aufgeführten Kundendienst zu wenden. Gerne stehen wir Ihnen telefonisch, über die genannte Service-Hotline, zur Verfügung.*

## 1. Garantiezeit und -ort

Die Garantiezeit beträgt 5 Jahre ab nachgewiesenem Kaufdatum. Die Garantie gilt nur für Käufe auf dem Gebiet der Europäischen Union und der Schweiz.

Durchgeführte oder vereinbarte Garantieleistungen bewirken weder eine Verlängerung noch eine Hemmung der Garantiezeit, noch setzen sie eine neue Garantiezeit in Gang.

## 2. Garantieleistungen

Während der Garantiezeit werden Steiggeräte, die Material- oder Fabrikationsfehler bei Aluminium- und Stahlteilen aufweisen, nach unserer Wahl und auf unsere Kosten repariert oder ersetzt.

Ausgetauschte Produkte oder Teile von Produkten gehen mit dem Austausch in unser Eigentum über.

Bitte beachten Sie, dass ein Garantiefall nur unter den nachfolgenden weiteren Bedingungen vorliegt.

## 3. Voraussetzungen für Ihren Garantieanspruch

Garantieansprüche müssen unverzüglich nach Kenntniserlangung des Fehlers und innerhalb der Garantiezeit uns gegenüber geltend gemacht werden.

Die Geltendmachung hat per E-Mail, Fax oder Telefon an unseren Kundendienst zu erfolgen. Sie erhalten daraufhin von uns ein freigemachtes Versandetikett als PDF-Datei per E-Mail oder per Post übersendet.

Sobald Ihnen das Versandetikett zugegangen ist, sind Sie verpflichtet, das fehlerhafte Produkt schnellstmöglich unter Verwendung des Versandetiketts und unter Beifügung der untenstehenden Garantiekarte sowie Ihres originalen Kaufbelegs portofrei an die oben genannte Serviceadresse zu übersenden.

## 4. Kosten

Wenn der festgestellte Fehler im Rahmen unserer Garantieleistung liegt, erhalten Sie von uns ein repariertes oder neues Produkt zurück. Die Untersuchungs- und Rücksendekosten werden von uns getragen. Nehmen Sie uns schuldhaft unberechtigt in Anspruch, z.B. weil Sie hätten erkennen können, dass der Fehler keinen Garantiefall darstellt, sind wir berechtigt, Ihnen die Untersuchungs- und Rücksendekosten in Rechnung zu stellen.

### Voraussetzungen für die Garantieleistungen sind

1. Das betroffene Gerät ist über die Seriennummer eindeutig identifizierbar;
2. Äußere Faktoren, wie z.B. Brand, Vandalismus, nicht autorisierte Eingriffe, zu hohe Temperaturen etc., oder normaler Verschleiß sind als Ursache ausgeschlossen;
3. Eine Veränderung der Geräte durch nicht autorisierte Hailo-Mitarbeiter/-Partner hat nicht zu dem Schaden geführt;
4. Die Geräte wurden sachgemäß entsprechend der Bedienungsanleitung installiert, bedient, repariert und gewartet; dies bedeutet insbesondere:
  - a. Installation, Aufbau und Montage erfolgen fachgerecht gemäß der Bedienungs- und Montageanleitung;
  - b. Reparaturen werden von einem Hailo-Mitarbeiter/-Partner fachgerecht durchgeführt. Nehmen Sie die Reparatur selbst oder durch eine nicht von Hailo autorisierte Servicekraft vor, ist Voraussetzung für den Garantiefall, dass der Fehler nicht durch die Reparatur verursacht wurde;
  - c. Das betreffende Gerät wird ausschließlich in Verbindung mit kompatiblen Produkten verwendet.

### Nicht in den Garantieleistungen enthalten sind

1. Kosten von Austauschteilen, die einem besonderen Verschleiß unterliegen (wie z.B. Batterien) und von Verbrauchsmaterial; Instandsetzung von Zubehör, Änderungen, Anbauten oder sonstigen Einrichtungen;
2. Elektrische Arbeiten außerhalb der Serviceprodukte;
3. Schäden durch Nichteinhaltung der Umgebungsbedingungen gemäß Bedienungsanleitung;
4. Schäden durch missbräuchliche oder unsachgemäße Behandlung;
5. Schäden durch Umwelteinflüsse (Feuchtigkeit, Hitze, etc.);
6. Schäden durch Nichtbeachtung der für das Produkt geltenden Sicherheitsvorkehrungen;
7. Schäden durch sonstige Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung;
8. Schäden durch Gewaltausübung (z.B. Schlag, Stoß, Fall);
9. Schäden durch Eingriffe (Veränderungen oder Reparaturen), die nicht von durch Hailo autorisierte Servicekräfte oder durch Sie selbst vorgenommen wurden;
10. Schäden durch Einsendung in nicht transportsicherer Verpackung.

## Chère cliente, cher client,

*Nos produits sont soumis à des contrôles de qualité sévères. Aussi, nous vous accordons une garantie sur tou(te)s les échelles, escabeaux et échafaudages acheté(e)s chez nous (produit objet de la garantie), dans le cadre et les limites des dispositions suivantes.*

**Les droits de garantie vous revenant au titre de la loi ne sont aucunement limités par les dispositions suivantes.**

*Si l'un des produits soumis à la garantie et acheté chez nous ne fonctionne pas parfaitement, nous le regrettons vivement et vous prions de bien vouloir vous adresser au service clients indiqué ci-dessous. Nous nous tenons volontiers à votre disposition par téléphone au numéro indiqué.*

## 1. Durée et lieu de la garantie

La garantie accordée est de 5 ans à partir de la date d'achat justifiable. Cette garantie n'est valable que pour des achats à l'intérieur de l'Union européenne et en Suisse.

Les prestations de garantie exécutées ou convenues n'entraînent ni une prolongation ni une suspension de la durée de garantie, et n'engendrent pas de relance de la durée de garantie.

## 2. Prestations de garantie

Pendant la période de garantie, les échelles, escabeaux et échafaudages présentant des vices de matériel ou de fabrication au niveau des éléments en aluminium et en acier seront, à notre choix, réparé(e)s ou remplacé(e)s.

Les produits ou éléments de produits remplacés deviennent notre propriété du fait de l'échange ou du remplacement.

Tenez compte du fait qu'un cas de garantie n'est donné que dans les conditions supplémentaires suivantes.

## 3. Conditions des droits de recours à la garantie

Le recours à la garantie doit avoir lieu immédiatement après avoir pris connaissance du vice ou défaut et pendant la durée de la garantie.

La déclaration du recours à la garantie doit avoir lieu par courriel, fax ou téléphone à l'adresse de notre service clients. Vous recevrez alors une étiquette d'expédition affranchie, par courriel sous forme de fichier au format PDF, ou par courrier.

Dès réception de l'étiquette d'expédition, vous êtes tenu(e) de nous retourner le plus rapidement possible, à l'adresse S.A.V. indiquée ci-dessous, le produit défectueux, franco de port, en utilisant cette étiquette, accompagné du bon de garantie ci-dessous ainsi que de l'original du bon d'achat.

## 4. Frais

Si le vice ou défaut constaté relève de la garantie, nous vous renverrons le produit réparé, ou un produit neuf. Les frais d'examen et de retour du produit sont à notre charge. En cas de recours à la garantie injustifié relevant de votre faute, par exemple si vous aviez pu savoir que le défaut ne constitue pas de cas de garantie, nous sommes en droit de vous facturer les frais d'examen et de retour du produit.

### Conditions de garantie

1. Le produit concerné est indentifiable sans équivoque par son numéro de série ;
2. des facteurs externes, tels que incendie, vandalisme, interventions non autorisées, températures trop élevées etc., ou usure normale, peuvent être exclus comme cause du dommage ;
3. le dommage n'a pas été causé par une modification des produits par des employés ou partenaires de Hailo non agréés ;
4. les produits ont été installés, utilisés, réparés et entretenus correctement conformément aux instructions d'utilisation/au mode d'emploi ; ceci signifie en particulier :
  - a. mise en place, installation et montage dans les règles de l'art et conformément aux instructions de service et de montage ;
  - b. les réparations ont été effectuées dans les règles de l'art par un employé ou un partenaire de Hailo. En cas de réparation par vous-même ou par un employé de S.A.V. non agréé par Hailo, il ne peut y avoir de recours à la garantie que si cette réparation n'est pas la cause du défaut ou du vice ;
  - c. le produit concerné a été utilisé exclusivement en relation avec des produits compatibles.

### Ne font pas partie des prestations de garantie

1. Les frais pour les pièces de rechange soumises à une usure particulière (par exemple les piles) et les consommables ; la mise en état d'accessoires, les modifications du produit, rajouts ou autres dispositifs ;
2. les travaux électriques en dehors des produits S.A.V. ;
3. les dommages résultant du non-respect des conditions ambiantes selon les instructions d'utilisation/le mode d'emploi ;
4. les dommages résultant d'une utilisation abusive ou incorrecte ;
5. les dommages résultant d'influences environnementales (humidité, chaleur, etc.) ;
6. les dommages résultant du non-respect des précautions de sécurité valables pour le produit ;
7. les dommages résultant d'un non-respect autre des instructions d'utilisation/du mode d'emploi ;
8. les dommages résultant de l'exercice de forces excessives (par exemple coup, heurt, chute) ;
9. les dommages résultant d'interventions (modifications ou réparations) non effectuées par du personnel S.A.V. Hailo agréé ou que vous avez réalisées vous-même ;
10. les dommages résultant d'un envoi dans un emballage insuffisant pour le transport.

## Gentile Cliente,

*I nostri prodotti vengono sottoposti a severi controlli di qualità. Garantiamo, pertanto, in conformità alle seguenti condizioni, tutte le scale portatili (garanzia commerciale) della nostra società da Lei acquistate.*

**Le garanzie legali non vengono limitate dalle seguenti disposizioni relative alla garanzia commerciale.**

*Ci rincuora sentire che un prodotto da noi garantito, da Lei acquistato, non funzioni in modo corretto. In tal caso La preghiamo di rivolgersi al nostro Servizio Assistenza Clienti. Potrà contattarci tramite la linea telefonica indicata.*

## 1. Durata e ambito di applicazione della garanzia

La garanzia ha una validità di cinque anni a partire dalla data di acquisto comprovata. La garanzia si applica solo per acquisti sul territorio dell'Unione Europea e della Svizzera.

Servizi di garanzia prestati o concordati non prolungano o interrompono il decorso della garanzia, né comportano l'azzeramento del periodo di garanzia già decorso.

## 2. Servizi di garanzia

Durante il periodo di validità della garanzia, le scale portatili che presentano vizi del materiale o di fabbricazione in parti di alluminio o di acciaio, verranno riparate o sostituite a nostro insindacabile giudizio e a nostre spese.

I prodotti o parti di prodotti restituiti diventano di nostra proprietà al momento della sostituzione con un altro prodotto.

La preghiamo di tenere a mente che la garanzia si applica solamente alle condizioni qui di seguito riportate.

## 3. Condizioni per la rivendicazione della garanzia

La garanzia dovrà essere rivendicata nei nostri confronti immediatamente dopo la scoperta del difetto ed entro il periodo di validità della garanzia.

La rivendicazione potrà essere effettuata tramite invio di email, fax o telefonicamente al nostro Servizio Assistenza Clienti. Le invieremo, quindi, per posta o tramite email un'etichetta per la spedizione gratuita, in formato PDF.

Appena avrà ricevuta l'etichetta per la spedizione, è tenuto/a a spedire il prodotto difettoso il più presto possibile, se possibile utilizzando l'etichetta di spedizione e allegando la scheda di garanzia e lo scontrino di acquisto originale, all'indirizzo di assistenza clienti su indicato.

## 4. Spese

Se il difetto constatato rientra nella garanzia da noi prestata Le restituiremo il prodotto riparato o Le invieremo uno nuovo. Le spese di controllo e restituzione sono a nostro carico. Se la rivendicazione è illegittima e ciò Lei avrebbe dovuto saperlo, ad es. avrebbe dovuto sapere che il difetto non rientra nella garanzia, avremo diritto a conteggiare le spese di controllo e restituzione.

### Condizioni di garanzia

1. Il dispositivo è identificabile in modo univoco tramite il numero di serie;
2. Sono escluse altre cause, quali ad es. incendio, vandalismo, interventi non autorizzati, temperature troppo elevate, ecc. o normale usura;
3. Il danno non è stato causato da modifiche apportate al dispositivo, effettuate da persone diverse da personale/partner Hailo;
4. I dispositivi sono stati installati, usati, riparati o manutentati come indicato nelle istruzioni per l'uso. In particolare:
  - a. l'installazione, assemblaggio e montaggio sono stati effettuati correttamente come indicato nelle istruzioni per l'uso e il montaggio;
  - b. le riparazioni sono state effettuate correttamente da un dipendente/partner Hailo; se la riparazione è stata effettuata da Lei o da una persona non autorizzata da Hailo, la garanzia non verrà invalidata solo se il difetto non è stato causato dalla riparazione;
  - c. il dispositivo è stato usato solo insieme ad altri prodotti compatibili.

### Non sono coperte da garanzia

1. Le spese di parti di ricambio soggette a particolare usura (ad es. batterie) e materiale di consumo; riparazione di accessori, modifiche, annessi o altri dispositivi;
2. lavori elettrici non rientranti nell'ambito dell'assistenza;
3. danni causati da condizioni ambientali diverse da quelle indicate nelle istruzioni per l'uso;
4. danni causati da un uso non corretto o abusivo;
5. danni causati da agenti climatici (umidità, caldo, ecc.);
6. danni causati dal mancato rispetto delle misure di sicurezza applicabili al prodotto;
7. altri danni causati dal mancato rispetto delle istruzioni per l'uso;
8. danni causati da uso di forza o violenza (colpo, urto, caduta);
9. danni causati da interventi (modifiche o riparazioni) non effettuati da un addetto assistenza Hailo o effettuati in proprio;
10. danni causati dalla spedizione in confezioni non adatte al trasporto.

