

Rücknahmen, Reklamationen und Garantie

Diese Information soll Ihnen einen kurzen Überblick über die wichtigsten Regelungen zu Rücknahmen, Reklamationen, Garantie, Lagerung und Installation von Purmo Produkten geben.

1. Rücknahmen von Waren

- Eine Rücknahme von Artikeln ist grundsätzlich ausgeschlossen, sofern es sich nicht um Mängelrügen oder Gewährleistungsfälle handelt.
- Eine eventuelle Warenrücknahme unsererseits ist freiwillig und kann in Ausnahmefällen, nur nach vorheriger schriftlicher Vereinbarung, erfolgen.
- Ausgeschlossen von Rücknahmen sind:
 - Auftragsbezogen produzierte Sonderanfertigungen oder Sonderware
 - Elektrische und elektronische Produkte
 - Werkzeuge (z. B. Tacker, Abroller, Nippelstangen)
- Warenrückgaben und Reklamationen defekter Ware sind unbedingt zu trennen, weil Mischretouren nicht bearbeitet werden können. Es werden 20% Rücknahmekosten berechnet.
- Die zurückgesendete Ware muss folgende Kriterien erfüllen:
 - Aktuelles Produktprogramm und Labeling (Haus-Logo)
 - Unbeschädigt
 - Originalverpackt
 - In einwandfreien Zustand
 - Sauber / staubfrei und trocken
 - Unbenutzt
 - Wiederverkaufsfähig (z. B. ohne zusätzliche nicht leicht lösbare Aufkleber, nachträgliche Beschriftung)
 - Transport-Paletten immer gleich groß wie bzw. größer als die darauf befindliche Warenrückgabe

2. Reklamationen

Innerhalb der jeweiligen Garantiezeiten leisten wir kostenlosen Ersatz, sofern der Schaden nachweislich auf einen Produktionsfehler zurückzuführen ist.

Erforderliche Angaben bei Reklamationsmeldungen

Bitte reichen Sie folgende Informationen zur Erstellung eines Schadenberichtes vollständig ein:

- Artikelnummer des reklamierten Produktes
- Auftragsbestätigungs- oder Lieferscheinnummer
- Anschrift des Installateurs inkl. Telefonnummer und E-Mailadresse
- Bauvorhaben
- Einbaudatum
- Art und Grund der Reklamation
- Fotos vom Schadensbild und der Einbausituation

Kostenrechnungen

- Kostenrechnungen sind ausschließlich per E-Mail an qs@purmo.de einzureichen
- Kostenrechnungen sind grundsätzlich an den Großhändler auszustellen
- Voraussetzung ist eine vorab von uns vergebene Schadensnummer
- Die durchgeführten Arbeiten müssen in der Kostenrechnung klar aufgeführt sein (z.B. durch eine Kopie der Stundenzettel)
- Die Schadensnummer ist in der Kostenrechnung anzugeben
- Fahrtkosten können bis maximal 80 € pro Reklamationsfall berücksichtigt werden
- Kostenrechnungen ohne Schadenberichtsnummer werden nicht akzeptiert



Besondere Hinweise

Mängel mit Wasserschäden sind unverzüglich sowohl bei uns als auch bei der jeweiligen Gebäudeversicherung zu melden.

Wichtige Hinweise zu Retouren von reklamierter Ware:

Für eine umgehende Bearbeitung bitten wir Sie, bei der Anmeldung (via Mail) der Rückgabe folgende Daten anzugeben:

- Artikelnummer/n
- Bestellnummer/n
- Ihre Rückgabenummer
- Rückgabegrund
- Schadenberichtsnummern

Die Anmeldung muss immer via E-Mail an den zuständigen Purmo-Verkaufsdienst erfolgen. Diese Abteilung gibt dann auch ggf. die schriftliche Freigabe.

Hinweis: Gedruckte Rücksendeunterlagen an der Retoure-Ware selbst können nicht berücksichtigt werden.

3. Garantie & Haftung

Umfang der Garantieleistungen

Innerhalb der angegebenen Garantiezeiten ersetzen wir bei nachweislichen Produktionsfehlern auch:

- Schäden an Sachen Dritter (Mangelfolgeschäden)
- Kosten für den Ausbau, Freilegung, Abnahme und Neueinbau mangelfreier Purmo Komponenten

Die Garantieleistung ist begrenzt auf:

- € 1.000.000 pro Jahr für Personen- und Sachschäden
- Voraussetzung ist eine entsprechende Erklärung des verantwortlichen Installationsbetriebs

Zur Absicherung des genannten Schadenrisikos haben wir bei einem namhaften Versicherer eine erweiterte Produkthaftpflichtversicherung abgeschlossen.

Garantiezeiten

- Purmo Heizkörper: 10 Jahre ab Kaufdatum (max. 11 Jahre ab Herstellungsdatum)
- Verzinkte Röhrenradiatoren oder 2-K-beschichtete Heizkörper für private Bäder, Gäste-WCs, etc. (nichtöffentlicher Bereich!): 6 Jahre (max. 7 Jahre ab Herstellungsdatum)
- PexPenta Heizrohr: 30 Jahre
- Alle weiteren Flächenheizungs-Komponenten (außer elektrischen und elektronischen Komponenten): 10 Jahre
- Ersatzteile sowie elektrische/elektronische Komponenten: 2 Jahre (max. 3 Jahre ab Herstellungsdatum)

4. Ausschluss der Gewährleistung und Garantie

Kein Gewährleistungs- und Garantieanspruch besteht u. a. bei Produkten, die:

- vor dem Einbau im Freien oder unter direkter Sonneneinstrahlung gelagert wurden,
- durch Korrosion infolge ungeeigneten Heizungswassers beschädigt wurden,
- durch unsachgemäße Lagerung oder Transport beschädigt wurden,
- durch nicht fachkundiges Personal nicht fachgerecht installiert wurden,
- Frost, zu hohem Anlagendruck, zu hohen Anlagentemperaturen, oder unzulässigen Druckschwankungen ausgesetzt waren,
- in WC-Räumen oder Spritzwasserbereichen ohne geeignete Sonderbeschichtung installiert wurden,
- natürlicher Abnutzung unterlagen,
- Schäden durch fehlerhafte oder nachlässige Behandlung aufweisen,
- Schäden durch offensichtlich fehlerhaften Betrieb aufweisen,
- Schäden durch Beanspruchung oder ungeeignete Betriebsmittel aufweisen oder die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse beschädigt wurden, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind.

Bei Neu- oder Nachlackierungen entfällt die Gewährleistung für die Werkslackierung.



5. Lagerung, Transport und Installation

- Sämtliche Komponenten sind frost- und staubfrei, sowie trocken zu lagern. Ferner sind sämtliche Komponenten vor direkter Sonneneinstrahlung zu schützen. Der Transport und die Lagerung müssen sachgemäß erfolgen.
- Heizkörper müssen vollständig auf Paletten aufliegen und dürfen nicht überstehen.
- Lange Heizkörper dürfen nicht auf zu kleinen Paletten gelagert oder durch andere Heizkörper belastet werden.
- Planung und Installation müssen den geltenden Normen, Verordnungen und anerkannten Regeln der Technik entsprechen und durch Fachpersonal erfolgen.
- Sämtliche zugänglichen Bauteile sind bei der Inbetriebnahme auf Schäden oder Undichtigkeiten hin zu überprüfen und zu protokollieren.

6. Pflege, Beschichtung und Betrieb

- Die Heizkörper sind mit umweltfreundlichen, hochwertigen Beschichtungssystemen versehen.
- Die Lackierung ist temperaturbeständig bis 110 °C.
- Heizkörper dürfen nicht mit lösungsmittelhaltigen, scheuernden oder säurehaltigen Reinigungsmitteln gereinigt werden.
- Sämtliche zugänglichen Bauteile sollten im Betrieb zyklisch (ca. alle ein bis zwei Jahre) auf Schäden, Undichtigkeiten oder Funktionsstörungen überprüft und ggf. gewartet werden (einfache Sichtkontrolle).

7. Entsorgung elektrischer Komponenten

Elektrische Heizkörper sowie elektrische und elektronische Komponenten sind gemäß der WEEE-Richtlinie 2012/19/EU getrennt und nicht über den Hausmüll zu entsorgen. Eine Abgabe kann an geeigneten Sammelstellen für Elektro- und Elektronikgeräte erfolgen. Die ordnungsgemäße Entsorgung trägt zum Schutz von Umwelt und Gesundheit bei!

8. Lieferung

Abnahme und Gefahrenübergang

- Lieferung erfolgt ab Werk, sofern nichts anderes vereinbart ist.
- Der Besteller muss den Liefergegenstand annehmen. Nimmt er ihn nicht innerhalb von 14 Tagen nach Bereitstellungsanzeige an, kann der PG Germany nach weiterer 14-tägiger Frist vom Vertrag zurücktreten und Schadenersatz verlangen. Das gilt nicht, wenn der Besteller ernsthaft und endgültig verweigert oder Zahlungsunfähigkeit besteht oder ähnliche gewichtige Gründe vorliegen.

Transportschäden

- Die Ware ist bei Lieferung umgehend auf offensichtliche Transportschäden hin zu überprüfen und ggf. zu reklamieren.
- Für die Abwicklung der Reklamation müssen die betreffenden Positionen markiert, das Kennzeichen des Lieferfahrzeuges sowie der Name und Unterschrift des Anlieferfahrers auf den Lieferpapieren erfasst werden.